

TARTU ÜLIKOOLI PÄRNU KOLLEDŽ
Sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse õppekava

Janne Bergmann

**LASTE TUGIISIKUTE TÖÖKORRALDUS
VILJANDI LINNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Rähn, MA

Pärnu 2026

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Anne Rähn

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Kumm

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Janne Bergmann

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teoreetiline ülevaade laste tugiisikuteenuse korraldusest.....	7
1.1. Laste ja nende perede toetamisvõimalused teistes riikides ja Eestis.....	7
1.2. Laste tugiisiku roll ja ülesanded lapse ja pere toetamisel	10
1.3. Laste tugiisikuteenuse korraldus	13
2. Uuring laste tugiisikute töökorraldusest Viljandi linnas	16
2.1. Viljandi linna laste tugiisikuteenus	16
2.2. Uurimisprotsessi kirjeldus.....	18
2.3. Uuringu tulemused ja analüüs	21
2.3.1. Tugiisikute tööalane kindlustunne	21
2.3.2. Tugiisiku roll ja vastutuse piirid	25
2.3.3. Tugiisikute tööd toetavad tingimused	29
2.4. Arutelu, järeldused ja ettepanekud	33
Kokkuvõte	39
Viidatud allikad.....	41
Lisad.....	47
Lisa 1. Intervjuu kava tugiisikutele.....	47
Lisa 2. Koodipuu.....	48
Summary	52

SISSEJUHATUS

Tugiisikuteenus on kohaliku omavalitsuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on toetada abivajavate isikute ning sealhulgas laste ja nende perede iseseisvat toimetulekut. Tugiisiku ülesandeks on juhendada, motiveerida ning arendada inimese iseseisvust ja vastutustunnet. (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015, § 23)

Irimaal 2018. aastal läbi viidud uuring näitab, et koolide tugiisikutelt oodatakse keerukaid ja isegi meditsiinilisi toiminguid ning väga väljakutsuva käitumise ohjamist. Koolitus ja igapäevane juhendamine on ebapiisav ning erialased tugiteenused ei ole koolidele vajalikul määral kättesaadavad. See tekitab suure töökoormuse ja töörollides häguse piiri, kus tugipersonal võtab õpetaja rolli üle. (National Council for Special Education, 2018, lk 24–25)

Eestis on tugiisikuteenuse kitsaskohtadeks tugiisikute töökoormus, ebapiisav tasustamine ja puuduv sotsiaalne kaitse. Need probleemid võivad viia olukorrani, kus tugiisiku tööd ei soovita teha. (Aavik & Kallas, 2020, lk 66) Rahvusvahelises uuringus on välja toodud, et olulisteks töökorralduslikeks kitsaskohtadeks on vastutuse, rollide ja ülesannete ebamäärasus (Ufermann *et al.*, 2025, lk 951). Sotsiaalministeeriumi analüüsi- ja statistika osakonna koostatud tugiisikuteenuse osutamise uuringust on selgunud, et teenuse järgi nõudlus on ajas kasvanud. Kõige enam said 2020. aastal tugiisikuteenuseid puudega või psüühikahäirega lapsed. (Sotsiaalministeeriumi analüüsi- ja statistikaosakond, 2022) Tugiisiku heade töötingimuste tagamisel on oluline roll teenuse kvaliteedi säilitamisel ja parendamisel. Kui abistajatele ei ole tagatud miinimumpalgale vastav töötasu, sotsiaalkindlustus ja tasustatud puhkused ning stabiilne tööleping, siis võib see halvendada töötajate heaolu. Seega on töötajate õiguste kaitse sama oluline kui teenuse kasutajate huvide kaitse. (Mladenov, 2020, lk 11) Kähär (2024) on samuti välja toonud tugiisikute töötingimuste murekohad ning lisaks juhtis tähelepanu, et tugiisikuid tuleks rohkem väärtustada. Kuna antud teenusele on suur nõudlus, siis tugiisikute vähesuse tõttu

ei saa lapsevanemad, kes kasvatavad erivajadusega last, vajalikku tuge. Laste tugiisikul on oluline roll, et vanemad saaksid osaleda tööturul. Kappineni (2019, lk 29) poolt läbi viidud uuringust selgus, et nõuded tugiisikutele on asutustes erinevad. Vajalike tugiisikute leidmist raskendavad töökoha asukoht ja tööaeg, käsunduslepingu kasutamine, suur vastutus ning madal ja ebastabiilne töötasu (Kappinen, 2019, lk 31–32, 34).

Tuginedes eeltoodud allikatele on uurimisprobleemiks laste tugiisikute rolli ja vastutuse ebaselge piir, lepinguline ebakindlus ning vähene juhendamine ja väljaõpe.

Lõputöö eesmärk on välja selgitada Viljandi linna laste tugiisikute töökorralduse kitsaskohad ning vastavalt tulemustele teha Viljandi Linnavalitsuse laste heaolu teenistuse juhile ja Sihtasutus Perekodu rehabilitatsiooni- ja tugiisikuteenuse juhile ettepanekuid laste tugiisikute töötingimuste parendamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmine uurimisküsimus: Millised on laste tugiisikute hinnangul nende töökorraldust mõjutavad tegurid?

Töö eesmärgi täitmiseks kasutab töö autor kvalitatiivset uurimisviisi. Andmed kogutakse poolstruktureeritud intervjuudega laste tugiisikutelt, kes osutavad teenust Viljandi linna lastele. Osalejad valitakse eesmärgipärase valimi strateegia alusel. Intervjuud salvestatakse, transkribeeritakse ning andmeid analüüsitakse kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil, et tuua esile laste tugiisikute töökorralduse kitsaskohad.

Töö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis antakse teoreetiline ülevaade laste ja nende perede toetamisvõimalustest teistes riikides ja Eestis ning käsitletakse laste tugiisiku rolli ja peamisi ülesandeid lapse ja pere toetamisel. Lisaks kirjeldatakse laste tugiisikuteenuse korraldust ja tugiisikute töörahulolu mõjutavaid tegureid. Teoreetilise raamistikuna kasutatakse töös töö nõudmiste ja tööressursside teooriat ning sotsiaalökoloogilist teooriat. Töö nõudmiste ja tööressursside teooria aitab mõista, millised töökorralduslikud tingimused muudavad tugiisiku töö koormavaks ning millised ressursid toetavad tööga seotud rahulolu, motivatsiooni ja pühendumust. Sotsiaalökoloogiline teooria aitab mõista, millised tasandid kujundavad tugiisikute töökorraldust ja kuidas need mõjutavad tugiisiku igapäevast tööd.

Teine peatükk keskendub empiirilisele uuringule laste tugiisikute töökorraldusest Viljandi linnas. Peatükis kirjeldatakse Viljandi linna laste tugiisikuteenust ja uurimisprotsessi. Lisaks tehakse ülevaade uuringu tulemustest ja analüüsist ning seejärel tuuakse välja arutelu, järeldused ja ettepanekud Viljandi Linnavalitsuse laste heaolu teenistuse juhile ning Sihtasutus Perekodu rehabilitatsiooni- ja tugiisikuteenuse juhile.

Lõputöö koostamisel kasutati toetava abivahendina tehisintellektil põhinevat rakendust *ChatGPT*. Seda kasutati tõlkimiseks ning autori poolt koostatud teksti keeleliste ja tehniliste ebatäpsuste märkamiseks. Lisaks kontrolliti selle abil, kas kõik tekstis viidatud allikad kajastuvad viidatud allikate loetelus.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE LASTE TUGIISIKUTEENUSE KORRALDUSEST

1.1. Laste ja nende perede toetamisvõimalused teistes riikides ja Eestis

Laste ja nende perede toetamise eesmärk on hoida lapse arenguks vajalik keskkond võimalikult stabiilne ja turvaline. Kui perel on raskusi, siis mõjutab see sageli ka lapse turvatunnet ja arengut. Toetamine võib tähendada nii praktilist abi, nõustamist kui ka teenuseid, mis aitavad vanematel oma rollis paremini toime tulla. Erinevates riikides on perede toetamiseks kasutusel erinevad lahendused, mis sõltuvad nii poliitikast kui ka teenuste korraldusest.

Perede toetamine on lai mõiste, mis sisaldab erinevaid tasandeid ja lähenemisi, kus omavahel on lõimitud mitteametlikud suhted, kogukondlik tugi, vabatahtlik sektor ja professionaalne tugivõrgustik. Perede tugiprogrammides nähakse lapse heaolu tihedalt seotuna sellega, kuidas perel endal läheb. Seega on oluline, et peredega töötavad spetsialistid oleksid hästi ette valmistatud ning toetuksid pere olemasolevatele tugevustele ja ressurssidele. (Devaney *et al.*, 2021, lk 15) Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni (ÜRO) poolt vastu võetud lapse õiguste konventsioonis on välja toodud, et lapse õigused on kõige paremini tagatud perekeskses elukeskkonnas, kus laps saab tunda end turvaliselt, sest tema eest hoolitsetakse ning teda kaitstakse. Riigi ülesanne on toetada vanemaid ja peresid, et nad suudaksid korraldada lapse elu ja teha otsuseid lapse vajadustest lähtuvalt. (Dolan *et al.*, 2020, lk 9)

Soome tervishoiu- ja sotsiaalteenused ning suurem osa hoolekandeteenustest põhinevad peamiselt avalikul rahastusel. Teenuste korraldamine on kohalike omavalitsuste ülesanne. (Tiirinki *et al.*, 2022, lk 2) Soomes toetatakse perekondi lastekaitseüsteemi kaudu. Tugiteenuseid korraldab omavalitsus, kellel on õigus otsustada, kuidas toimetulekut

toetavaid teenuseid osutatakse. Peredele pakutavad abimeetmed on hooldus- ja teraapiateenused ning tihe koostöö perega kodus, mille kaudu suurendatakse lapse toimetulekut ja perekonna kokkukuuluvust. Lisaks toetatakse peresid vajadusel rahaliselt, millega kaetakse lapse hariduse, huvitegevuse, lähedastega suhtlemise ning teiste isiklike vajadustega seotud kulud. (Toikko *et al.*, 2023, lk 375) Isikliku abistaja teenus kuulub hoolekandeteenuste alla, millega toetatakse noore iseseisvat toimetulekut või lapse enda võimet tegutseda. See on küll inimese vajadustest lähtuv teenus, aga on tähtis ka perede jaoks. (Korkeamäki *et al.*, 2025, lk 307)

Norras on igas omavalitsuses kohaliku tasandi lastekaitseteenistus, mis tegeleb laste ja nende perede toetamisega (Krane *et al.*, 2021, lk 65). Nende ülesanne on koordineerida laste ja perede jaoks vajalikke teenuseid ning panustada ennetustegevusse (Degail *et al.*, 2025, lk 331). Lastekaitse poolt on tagatud lapse kodus osutatavad ennetavad teenused, milleks on näiteks vanemate nõustamine, nädalavahetuse kodu, tugiisikuteenus ning lapse vaba aja tegevuste toetamine (Fylkesnes *et al.*, 2018, lk 197). Varasematest uuringutest on selgunud, et üha suurenevaks mureks on sotsiaalne ebavõrdsus peredes, kus kasvavad ka lapsed, sest madal sissetulek võib mõjutada laste füüsilist ja vaimset tervist ning koolis hakkamasaamist. Selle olukorra lahendamiseks on loodud „Uute Mustrite“ (ingl *New Patterns*) innovatsiooniprojekt, et vähem lapsi kasvaks vaesuses ja vähendada vaesuse põlvkondlikku ülekandumist. (Danielsen & Lundberg, 2024, lk 1–2) Antud projektist saavad abi pered, kus kasvab kuni 17-aastane laps ja kelle sissetulek on mitme aasta keskmisena alla 60% mediaanpalgast (Mølland *et al.*, 2021, lk 572). Üheks oluliseks töötajaks projektis on perekoordinaator, kes aitab perel oma vajadusi sõnastada ja eesmärged seada, vahendab suhtlust pere ja erinevate asutuste vahel ning toetab pere ka praktilistes ülesannetes. Koordinaator on toeks ainult nendele muredele, mida pere ise oma vajadustena näeb ja välja toob. (Danielsen & Lundberg, 2024, lk 2) Lapse toetamiseks kasutatakse teenust, kus lapsele määratakse tugiisik, mis annab lapsele võimaluse toetuda lisaks vanematele ka teisele täiskasvanule. Tugiisikuga saab teha erinevaid tegevusi ning soovi korral rääkida enda muredest. Näiteks võib tugiisik käia lapsega kinos, mis annab samal ajal ka perele võimaluse puhata. Kui perel on korraga palju raskusi, millega tegeleda, siis kasutatakse tugiisikut tihti koos teiste abimeetmetega. (Paulsen & Oterholm, 2024, lk 34)

Hollandis on alates 2015. aastast omavalitsuste ülesanne korraldada kohalikul tasandil noorteabi. Selle alla kuuluvad näiteks ennetustegevused ja esmatasandi tugi ning vajadusel ka vaimse tervise abi ja lastekaitse. Omavalitsuste eesmärk on pakkuda peredele kättesaadavat ja omavahel seotud tuge võimalikult palju pere enda keskkonnas. Kohalikku abi pakutakse lastele ja peredele, kelle vajadused võivad olla psühhosotsiaalsed, stressiga seotud või sotsiaalmajanduslikud. (Nooteboom *et al.*, 2020, lk 3) Lisaks saavad pered valida, kas abi saadakse teenusena, mille korraldamist suunab ametiasutus või korraldatakse tugi ise isikliku tervishoiu eelarve abil, mille kaudu saab valida sobiliku ning vajaliku teenuseosutaja (Wittenberg *et al.*, 2024, lk 11).

Eestis vastutab perepoliitika kujundamise eest Sotsiaalministeerium, kes tugineb Eesti 2035 strateegiale ja Heaolu arengukavale 2023–2030. Perepoliitika kujundamisel võetakse arvesse lisaks veel Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsiooni (OECD) soovitusi. Nendest raamistikest lähtuvalt on Eesti perepoliitika eesmärk parendada perede ja laste toimetulekut, aidata kaasa laste sündide arvu suurenemisele, luua lastele arengut soodustav kasvukeskkond ning kujundada ühteoidev ja jätkusuutlik ühiskond. (Raid, 2025, lk 3) Eestis kehtestab iga kohalik omavalitsus oma sotsiaalhoolekandeline abi andmise korra, kus on kirjeldatud sotsiaalteenused ja -toetused, nende rahastamine ning tingimused ja kord abi taotlemiseks. Lisaks on kohalikel omavalitsustel õigus oma eelarvest pakkuda täiendavaid sotsiaalteenuseid ja -toetusi, lähtudes kehtestatud tingimustest ja korrast. (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015, § 14) Sotsiaalhoolekande seaduse (2015) § 23 järgi on Eestis tugiisikuteenus kohaliku omavalitsuse korraldatav teenus ning Lastekaitse seaduses (2014) § 5 on välja toodud, et lapse õiguste ja heaolu tagamiseks tuleb arvestada, et lapsel on õigus elule, arengule ja võrdsele kohtlemisele. Seega peab tugiisikuteenuse korraldamisel lähtuma lapse parimatest huvidest ning toetama tema arengut ja võrdset kohtlemist.

Perede toetamine ei sisalda üksikut teenust, vaid on mitmetest osadest koosnev tugi, kus lapse heaolu on tihedalt seotud pere toimetulekuga ning riigil on kohustus vanemaid selles toetada. Teenuste korraldamisel on keskne roll omavalitsustel ja rõhk on võimalikult palju pere enda keskkonnas pakutaval toel ning ennetusel. Samuti selgus, et tugiisikuteenus on mitmes riigis üks osa laiemast meetmete komplektist, mida kasutatakse sageli koos teiste teenustega, et vähendada pere koormust ja toetada lapse igapäevast toimetulekut.

1.2. Laste tugiisiku roll ja ülesanded lapse ja pere toetamisel

Laste tugiisik on nii rahvusvahelises kui ka Eesti kontekstis mõiste, mis tähendab last ja tema pere aitavat inimest, kelle eesmärk on toetada lapse arengut ning perekonna toimetulekut igapäevaelus. Kui laps vajab rohkem juhendamist või kõrvalist abi, siis võib tugiisik aidata tal paremini toime tulla kodus, koolis või vaba aja tegevustes. Tugiisiku roll ja ülesanded sõltuvad lapse vajadustest ning sellest, millises keskkonnas ja millise eesmärgiga tuge vajatakse.

Rahvusvahelises erialakirjanduses ei kasutata enamasti mõistet lapse tugiisik, vaid räägitakse laiemalt õppimist ja igapäevast toimetulekut toetavast inimesest, kelleks on näiteks õpiabi abiline (ingl *learning support assistant*), õppetööväline abipersonal (ingl *non-teaching assistants*) (Navarro, 2015, lk 6), abispetsialistid (ingl *paraprofessionals*), õpetaja abi (ingl *teacher aides*) ja õppetööd toetavad töötajad (ingl *paraeducators*) (Sharma & Salend, 2016, lk 118). Kuigi nimetused ja töökorraldus võivad olla riigiti erinevad, siis nende rollide sisu on suures osas sarnane Eesti sotsiaalhoolekandes kasutatava lapse tugiisiku mõistega, sest tegemist on täiskasvanuga, kes pakub lapsele tuge, mis aitab tal igapäevaelus paremini toime tulla.

Sotsiaalökoloogiline teooria, mille on loonud Urie Bronfenbrenner, aitab mõista inimese arengut läbi viie tasandi, mis on omavahel seotud. Mikrosüsteemiks on inimese vahetud suhted ja igapäevane keskkond (pere, sõbrad ja kodu). Mesosüsteem on samuti otseselt inimesega seotud, aga asetseb mikrosüsteemist kaugemal (lasteaed või kool). Eksosüsteemi alla kuuluvad need, mis inimest kaudselt mõjutavad (vanemate töökoht või kohalikud tugivõrgustikud). Makrosüsteem on inimese ühiskondlik taust laiemalt, kuhu kuuluvad väärtushinnangud, usulised traditsioonid ja kultuurilised normid ning kronosüsteem on seotud ajas toimuvate muutustega ja oluliste elusündmustega. (Kilanowski, 2017, lk 295) Sotsiaalökoloogiline teooria aitab näha, kuidas lapse tugiisiku igapäevane töö on seotud lapse ja pere heaolu, kooli ja teiste spetsialistide koostöö ning kohaliku omavalitsuse ja riikliku poliitika tasandil tehtud otsustega, mis mõjutavad teenuse ja tugiisiku töökorraldust.

Skippi ja Hopwoodi (2019, lk 18) uuringust on selgunud, et tugiisik toetab last koolis, aidates teda õppetöös, mis on viinud selleni, et õpilased teevad märgatavaid edusamme.

Lapse toetamine sisaldab veel ka tema igapäevaste toimetuleku- ja tervisevajaduste märkamist ja nendega tegelemist. Tugi on määratud kõige sagedamini õpilastele, kellel on hariduse, tervise ja hoolduse (ingl *Education, Health & Care*, EHC) plaan. Nende õpilaste abivajadus võib olla väga erinev ning sellega võivad kaasnedä raskused keskendumisel ja toimetulekul, käitumise reguleerimisel ja liikumisel ning mõningatel juhtudel vajavad ka meditsiinilist tuge. Selliste raskuste puhul eeldatakse, et tugiisik on vastutav lapse igapäevase toetamise eest koolis. Erivajadustega laste puhul sõltub tugiisiku vajadus puude liigist (Kallaste *et al.*, 2017, lk 127). Ta toetab koolis erivajadusega õpilast eelkõige tavaklassis ning tema sekkumiste eesmärk on soodustada õpilase osalemist ja kaasatust kogu koolipäeva jooksul. Lisaks on ta justkui sillaks kooli ja lapsevanema vahel, sest infot vahetatakse peredega regulaarselt. (González & Calvo, 2021, lk 400) Kui tugiisiku töö on koolis läbimõeldult korraldatud ning laps saab individuaalset või väikese rühma kaudu tuge, siis võivad tulemused olla positiivsed. Samas võib liiga suur üks ühele tugi vähendada lapse võimalusi olla õpetaja juhendamisel, mille tõttu jääb laps ka õppekavast rohkem kõrvale. Oluline on, et tugiisik lisaks õpetaja tehtavale tööle väärtust, mitte ei asendaks õpetajat. (Losberg & Zwozdiak-Myersi, 2024, lk 404)

Õpilaste hinnangul toetab tugiisik koolitöõga, sõnastades ümber küsimusi ja aidates lapsel püsida ülesande juures. Samuti on ta abiks kooli- ja kodutööde planeerimisel ning organiseerimisel. (Porrino *et al.*, 2025, lk 839) Lisaks loob tugiisikuga kujunenud koostöõsuhe turvatunde ja aitab pingelistel hetkedel rahuneda, sest laps saab murest rääkida ning kuulda kinnitust, et olukord laheneb (Porrino *et al.*, 2025, lk 841).

Tugiisiku roll suhtlemise toetamisel on eriti oluline siis, kui laps kasutab alternatiivseid suhtlusvahendeid ja vajab igapäevaselt rohkem võimalusi oma mõtteid väljendada. Tugiisikud on koolipäeva jooksul sageli need spetsialistid, kes saavad lapsele pakkuda kõige rohkem ja mitmekesisemaid suhtlemisvõimalusi, sest neid on rohkem kui eripedagooge ning nad viibivad lapse kõrväl suurema osa tema päevast. (Anderson *et al.*, 2025, lk 622) Eakaaslastega suhtlemine on üks oluline osa kaasamisest, kuid alternatiivseid suhtlusvahendeid kasutavate laste puhul vajab see sageli teadlikku toetust. Tugiisikud sobivad sotsiaalset suhtlust toetama, sest nad saavad õpilast erinevates olukordades kogu koolipäeva vältel ning saavad suunata osalemist ja suhtlust

eakaaslastega. Tugiisikud vajavad selleks konkreetseid teadmisi ja oskusi, mis on seotud alternatiivsete suhtlusvahendite kasutamisega. Kui tugiisik ei ole piisavalt ettevalmistatud, siis võib ta tahtmatult suhtlust hoopis takistada ning mõjuda lapse ja eakaaslaste vahel barjäärina. (McCarty & Light, 2022, lk 6–7)

González ja Calvo (2021, lk 404) toovad perede kogemuste põhjal esile, et tugi ei piirdu ainult koolitundidega, vaid ulatub ka vahetundi ja teistesse koolipäevas olevatesse olukordadesse, kus laps saab harjutada suhtlemist päriselulistest olukordades. Vanemate hinnangul aitab tugiisik lapsel eakaaslastega kontakti luua ja hoida, mis on eriti oluline väheste sotsiaalsete oskustega lastele. Lisaks aitab ta märgata ja ennetada pingelisi hetki ning vajadusel toetab last rahunemisel. Sellist järjepidevat ja individuaalset tuge ei saa pakkuda klassiõpetaja või eripedagoog. Lisaks lapsele aitab ta kaasa kogu klassi ja kooli toimimisele.

Tugiisiku roll pere toetamisel on suunatud nii lapse kui ka lapsevanema igapäevase toimetuleku parendamisele, sest tugiisikuteenuse üks eesmärk on toetada lapsevanema toimetulekut või töötamist ning vähendada lapse peale kuluvat hooldustoimingute aega (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 3). Malaisias korraldatud uuringust on selgunud, et lapsevanemad on tugiisikute tööga rahul, sest klassis aitavad nad lastel uues koolikeskkonnas paremini kohaneda, lapsed on rahulikumad, tunnevad suuremat huvi tundides toimuvate tegevuste vastu, harjuvad kiiremini uute rutiinidega ning lisaks arendavad sotsiaalseid ja käitumisega seotud oskusi, enesekindlust ja iseseisvust. (Sulaiman *et al.*, 2019, lk 189) Samas selgub Eestis Õuna (2021, lk 22) poolt läbi viidud uuringust, et lapsevanemad tunnevad vähest abi tugiisikutelt, sest teenus ei ole soovitud mahus kättesaadav. Mõningad lapsed vajavad tugiisikut ka kooliväliselt, et lapsevanema koju saabumiseni oleks laps hoolitseva pilgu all. Lisaks märkisid lapsevanemad ära, et vahel vajaksid nad tugiisikut puhkamiseks. (Õun, 2021, lk 22–23)

Laste tugiisiku roll on toetada last ja pere igapäevaelus erinevates keskkondades, milleks on näiteks kodu ja haridusasutus. Tugiisik aitab last õppetegevustes, toetab suhtlemist eakaaslastega ning märkab, millal laps vajab rohkem juhendamist või kõrvalist abi. Tugi toimib paremini, kui eesmärgid ja vastutus on algusest peale kokku lepitud ning koostöö pere, kooli ja teiste spetsialistidega on regulaarne. Kui tugi on vajalikul määral kättesaadav, siis saab pere tunda rohkem kindlustunnet ja nende koormus võib väheneda.

1.3. Laste tugiisikuteenuse korraldus

Laste tugiisikuteenuse korraldus mõjutab seda, millistel tingimustel tugiisik teenust osutab. Korralduse juurde kuuluvad teenuseosutaja roll, sobiva tugiisiku leidmine ja ettevalmistus, lepinguline raamistik ning töötingimused. Oluline on ka koostöö, info liikumine, rollide selgus ja juhendamine. Töökorralduse ja töörahulolu seoste mõistmiseks sobib töö nõudmiste ja tööressursside teooria, mis aitab näha töös koormust suurendavaid ja tööd toetavaid tegureid.

Tugiisikuteenust saavad pakkuda füüsilisest isikust ettevõtjad, juriidilised isikud, kohaliku omavalitsuse üksused ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu. Sobiva tugiisiku leidmiseks kohtuvad teenusesaaja ja tugiisik enne lepingu sõlmimist, et tagada parim abi lapsele. (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9) Tugiisik peab sobima mitte ainult lapse, vaid ka tema vanematega (Civitta Eesti AS, 2019, lk 67). Teenuseosutaja ülesanne on värvata tugiisikuid, korraldada nende vajalik ettevalmistus ja toetada personali igapäevatoos. Lisaks peavad nad tegema koostööd haridusasutuste ja kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega, et tagada teenuse sujuv toimimine. Oluline on ka, et teenusepakkuja oleks tihedas suhtluses kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajaga ja annaks vajalikku tagasisidet. (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9)

Tugiisik peab olema täisealine ning soovitatavalt läbinud vastava koolituse või omama eelnevat töökogemust ning lisaks peab sobima teenuse saajaga. Tugiisiku töö nõuab häid isikuomadusi ja oskust suhelda. Eriti olulised on rahulik meel, tähelepanelikkus, oskus seada teostatavaid eesmärke, pakkuda tunnustust ning säilitada positiivne hoiak. Tugiisikule kehtivad tervisekontrolli nõuded, kui ta töötab lasteasutuses. Enne lasteasutusse tööle asumist peab eelnevalt läbima arstliku kontrolli, mille kohta väljastab perearst vastava tõendi. Edasi vastutab tööandja, et tervisetõend oleks tööl olles ajakohane. Teenust vahetult osutav isik peab järgima konfidentsiaalsuse ja usalduse põhimõtteid ning vastutama lapse ohutuse eest. (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9–10) Teenust vahetult osutav isik ei tohi olla süüdi mõistetud kuriteos, mis võib ohtu seada teenuse saaja elu, tervise ja vara. Lisaks ei tohi tugiisik olla teenuse saaja vanem või vanavanem ning elada samas eluruumis lapsega. (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015, § 25)

Tugiisikuteenuse vajadust hinnatakse juhtumipõhiselt kohaliku omavalitsuse poolt ning see kajastatakse lapse juhtumiplaanis. Teenuse korraldamisel on omavalitsusel mitu võimalust. Tugiisikud võetakse tööle, kas otse kohaliku omavalitsuse kaudu või teenust osutatakse allasutuste vahendusel. Lisaks on võimalus osta see sisse ühelt või mitmelt teenusepakkujalt. (Civitta Eesti AS, 2019, lk 60) Teenuste tingimused on riigiti ning isegi ühe riigi sees ebaühtlased. Tugiisikud võivad olla tööle võetud kooli kaudu või hoopis koolivälise teenusepakkuja kaudu, mis mõjutab otseselt õpetajate ja tugiisikute koostööd. Tugiisikute roll ja vastutus on erinev, mis võib tekitada segadust ootustes ja töö sisus. Tugiisikute kvalifikatsiooninõuded on vähestes kohtades selgelt määratletud, mistõttu puudub paljudes süsteemides ühtne alus, milliste oskustega tugiisik peaks tööle asuma. Täiendkoolituse võimalusi on enamasti vähe ning koolitustel osalemine on vabatahtlik ja toimub sageli tugiisiku vabal ajal. Ka ühine planeerimine ja muud koostöötegevused ei kuulu alati tööaja sisse, mistõttu sõltub koostöö kvaliteet suurel määral osapoolte ja tööandja valmisolekust, seega võib koostöö tase olla väga erinev. (Breyer *et al.*, 2021, lk 352) Töö nõudmiste ja ressursside teooria kohaselt on ebamäärane tööroll ja puudulik väljaõpe ise töönõudmised, mis suurendavad stressi ja võivad viia kurnatuse ning töörahulolu languseni (Bakker & Demerouti, 2017, lk 274).

Tugiisikuteenust määratakse keskmiselt vaid 100–200 tundi aastas raske ja sügava puudega lastele, mistõttu ei kata see erivajadustega laste vanemate tegelikku vajadust tööelus või koolitustel osalemiseks. Teenuse korraldust raskendab ka see, et kohalikud omavalitsused ei ole valmis tugiisikuteenuse eest kõrgemat hinda maksma, mistõttu on keeruline leida ja hoida peredele pikemaks ajaks püsima jäävaid tugiisikuid. (Piho-Arna, 2024, lk 34–35) Teenuse kasutajate hinnangul on tugiisikuteenuse kättesaadavusega rahul vaid 59% hooldajatest, sest tugiisikuid ei ole piisavalt. Hooldajad leiavad, et tugiisikuid peaks palkama töölepingu alusel ja suurema tasu eest, sest see aitaks suurendada tugiisikute arvu, nende motiveeritust ja tööl püsimist. (Civitta Eesti AS, 2019, lk 66)

Tugiisikute töökorralduse ja töörahulolu seostamiseks kasutatakse töö nõudmiste ja ressursside teooriat. Antud teooria järgi saab töö omadused jagada kaheks, milleks on töö nõudmised ja tööressursid. Töö nõudmised on töö füüsilised, psühholoogilised, sotsiaalsed või korralduslikud aspektid, mis nõuavad püsivat pingutust ja on seotud teatud kuludega. Tööressursid on töö füüsilised, psühholoogilised, sotsiaalsed või

korralduslikud aspektid, mis toetavad tööeesmärkide saavutamist, vähendavad tööl olevate nõudmiste mõju ning soodustavad õppimist ja arengut. Suurte nõudmiste korral võib suureneda pingutus ja kurnatus, samal ajal kui piisavad ressursid toetavad motivatsiooni ja tööle pühendumust. Seega aitab see raamistik selgitada, miks töökorralduse kitsaskohad võivad väljenduda nii töökoormuse suurenemises kui ka töörahulolus. (Bakker *et al.*, 2023, lk 32–33) Antud teooria võimaldab siduda tugiisikute töökorralduse töötaja töörahuloluga ning aitab mõista, millistel tingimustel kogetakse tööd koormavana. Lisaks aitab see näha töökorralduse kitsaskohti, mis suurendavad kurnatuse riski ning tööressursse, mis toetavad motivatsiooni ja tööle pühendumust.

Tugiisiku töö aitab täita kaasava hariduse eesmärki, milleks on pakkuda võrdseid võimalusi õppimiseks kõigile õpilastele, olenemata tema võimetest. Mitmetes riikides on murekohaks tugiisikute töökorralduslikud probleemid. Nendeks on näiteks rollide ja ametialase identiteedi ebaselgus, ootused teha ülesandeid, mis ületavad nende pädevust, ning ebapiisav väljaõpe ja vähene juhendamine. Lisaks on probleemiks töötingimused, milleks on madal tasu, madal staatus, töökindluse puudumine ja pingeid tekitavad tööolud, mis on seotud töörahulolu langusega ning võivad kaasa tuua suuremat tööjõu voolavust ja teenuse kvaliteedi langust. (Yang *et al.*, 2024, lk 836–837) Viies Euroopa riigis (Austria, Bulgaaria, Portugal, Slovakkia ja Ühendkuningriik) läbi viidud uuringust selgus, et Slovakkia oli viiest riigist ainus, kus on kehtestatud ametlikud ja valdkonnaga seotud kvalifikatsiooninõuded abistajana töötamiseks (Breyer *et al.*, 2021, lk 349). Töö nõudmiste ja ressursside teooria vaatenurgast tähendab ebapiisavate ressursside ja suurte nõudmiste kombinatsioon, et töökoormus suureneb ning töörahulolu langeb. (Bakker & Demerouti, 2017, lk 274)

Tugiisikuteenuse korraldus sõltub sellest, kuidas toimub tugiisiku leidmine, ettevalmistus ja töötingimuste kujundamine. Kui rollid ja ootused on ebaselged, juhendamist ja koolitust on vähe ning info liikumine ja koostöö ei ole sujuv, siis suureneb töökoormus ja töö võib muutuda töötajale kurnavaks. Töö nõudmiste ja tööressursside teooria aitab näha, et töökoormust kasvatavad ebakindlad töötingimused, vähene tugi ja selgusetus töö sisus.

2. UURING LASTE TUGIISIKUTE TÖÖKORRALDUSEST VILJANDI LINNAS

2.1. Viljandi linna laste tugiisikuteenus

Laste tugiisikuteenus on Viljandi linnas üks lapse ja pere toimetulekut toetavatest sotsiaalteenustest. Teenuse korraldus ja osutamine kujunevad lapse vajadustest ning kohaliku omavalitsuse ja teenuseosutaja koostööst.

Viljandi linna laste tugiisikuteenust osutatakse lastele, kelle elukoht on Eesti Rahvastikuregistri andmetel Viljandi linn (Sotsiaalhoolekandeline abi andmise kord, 2025, § 2). Tugiisikuteenus toetab last kasvatavat isikut igapäevastes hooldustoimingutes ning aitab luua lapsele turvalise ning lapse vajadusi arvestava kasvukeskkonna. Tugiisiku roll lapse toetamisel on soodustada lapse arengut koostöös last kasvatava isikuga. Lisaks toetab tugiisik last suhtlemisel ning arendavates tegevustes, aidates tal juhendamise ja motiveerimise kaudu harjutada igapäevaoskusi. (Sotsiaalhoolekandeline abi andmise kord, 2025, § 17) Teenust osutatakse peamiselt haridusasutuses ning vastavalt vajadusele ka lapse saatmisel ja koduses keskkonnas (Sihtasutus Perekodu, *s. a.*). Praktikas pakutakse teenust kõige sagedamini lasteaedades. Teenuse osutamise eesmärk on toetada lapse heaolu ja arengut koostöös haridusasutuse töötajate ning lapsevanematega. (K. Tamre, suuline vestlus, 23.03.2026)

Tugiisikuteenuse saamiseks peab esitama põhjendatud avalduse koos vajalike lisadokumentidega Viljandi linnavalitsusele. Teenuse osutamise periood sõltub sellest, milline on lapse või pere toetusvajadus. (Viljandi Linnavalitsus, *s. a.*) Teenuse osutamise periood määratakse üldjuhul õppeaastapõhiselt ning vajaduse jätkumisel tehakse uus otsus (K. Tamre, suuline vestlus, 23.03.2026). Positiivse otsuse korral on teenus saajale tasuta ning teenuse osutamise koht on poolte kokkuleppel. (Viljandi Linnavalitsus, *s. a.*)

Viljandi linna lastele osutab tugiisikuteenust Sihtasutus Perekodu (SA Perekodu) (Viljandi linna arengustrateegia 2040+ ja Viljandi linna arengukava aastateks 2025–2029, 2025, lk 34), kelle ülesanne on korraldada teenuse pakkumine, sõlmida vajalikud lepingud, valida teenust osutavad tugiisikud ning tagada teenuse osutamine vastavalt kokkulepitud tingimustele (K. Tamre, suuline vestlus, 23.03.2026). Selleks, et lapsele osutada tugiisikuteenust, teavitab omavalitsus SA Perekodu ja edastab vajalikud dokumendid. Teenuse osutamiseks vormistatakse kolmepoolne leping SA Perekodu, kohaliku omavalitsuse ja lapsevanema vahel. Tugiisikuteenuse hinna määrab SA Perekodu. Teenuse rahastamine toimub Sotsiaalkindlustusameti ja kohaliku omavalitsuse vahenditest. (Sihtasutus Perekodu, s. a.) SA Perekodu andmetel sai asutuse vahendusel 2026. aasta veebruaris tugiisikuteenust 28 Viljandi linna last. Viimase kolme aasta jooksul on tugiisikute arv suurenenud peaaegu kahekordselt, mis viitab teenuse vajaduse kasvule. (K. Tamre, suuline vestlus, 23.03.2026)

Tugiisikuteenuse korraldamisel lähtub SA Perekodu Sotsiaalhoolekande seaduses sätestatud nõuetest ning asutuse kehtestatud tingimustest. Tugiisik peab olema täisealine ning tal ei tohi olla karistusi, mis välistavad lastega töötamise. Enne tööle asumist tehakse iga isiku kohta vastav päring. Töötajal peab olema vähemalt keskharidus ning soovitatavalt omama eelnevat kogemust sotsiaal- ja/või haridusvaldkonnas, erivajadusega laste või täiskasvanutega töötamisel. Oluliseks peetakse ka isiksuse omadusi, milleks on näiteks positiivne ellusuhtumine, hea suhtlemis- ja kuulamisoskus, koostöövalmidus, empaatiavõime ja hea pingetaluvus. (K. Tamre, suuline vestlus, 23.03.2026)

Viljandi linna laste tugiisikuteenuse korralduses on kindlaks määratud teenuse saamise tingimused, osutamise kord ja osapoolte ülesanded. Teenuse praktiline korraldamine on SA Perekodu ülesanne, mis hõlmab tugiisikute leidmist, lepingute sõlmimist ja teenuse osutamise tagamist vastavalt lapse abivajadusele. Teenuse rahastamine toimub avalikest vahenditest ning teenust saavate laste arvu kasv näitab, et sellel on Viljandi linnas oluline koht laste ja perede toetamisel.

2.2. Uurimisprotsessi kirjeldus

Lähtuvalt püstitatud eesmärgist kasutati lõputöö uuringu läbiviimisel kvalitatiivset uurimisviisi, et sügavamalt mõista, kuidas lastega töötavad tugiisikud tajuvad oma töökorraldust ja sellega seotud kitsaskohti ning millised on nende tööga seotud kogemused, hoiakud ja tunded. Kvalitatiivset uurimisviisi kasutades ei kavandata uurimisplaani rangelt ning andmekogumismeetodid on avatud lõpuga ja paindlikud (Õunapuu, 2014, lk 59). Antud meetod andis võimaluse saada probleemist üksikasjaliku ülevaate, rääkides uuritavatega otse, mis andis neile võimaluse enda kogemusi jagada ilma etteantud kindla raamistikuta (Creswell & Poth, 2018, lk 84). Lisaks sobib kvalitatiivne meetod kasutamiseks tundlike teemade uurimisel ning aitab mõista uuringus osalejate taju ja kogemust (Askarzai & Unhelkar, 2017, lk 29).

Uuringu sihtrühmaks oli SA Perekodus töötavad tugiisikud, kes osutavad tugiisikuteenust lastele, kellele Viljandi Linnavalitsus on teenuse määranud. Valimi moodustamiseks kasutati eesmärgipärase valimi strateegiat. Kvalitatiivses uurimisviisis tähendab see, et uurija teeb teadlikud otsused selle üle, keda kaasata, millist valimistrateegiat rakendada ja kui suureks valim kujundada. Antud meetodit kasutades on oluline, et respondentil on uuritava nähtusega kogemusi. (Creswell & Poth, 2018, lk 223) Kriteeriumid valimi moodustamiseks olid, et uuritav töötaks lapse tugiisikuna Viljandi linnas, tööstaaž oleks vähemalt neli kuud ja talle oleks määratud kindel tugilaps. Uuritavate leidmiseks võttis töö autor 30.10.2025 ühendust SA Perekodu rehabilitatsiooni- ja tugiisikuteenuse juhiga, kes on tugiisikuteenuse vahendaja Viljandi Linnavalitsusele. Valimi plaanitava suuruse määramiseks vestles töö autor 02.03.2026 SA Perekodu rehabilitatsiooni- ja tugiisikuteenuse juhiga. Asutuses töötas antud ajahetkel kokku 29 laste tugiisikut, kellest 21 olid käsunduslepingu ja kaheksa töölepingu alusel tööl. Valimi esialgne plaanitav suurus oli 11 laste tugiisikut, kellest kolm töötavad töölepingu ja kaheksa käsunduslepingu alusel. Selline jaotus andis võimaluse analüüsida erinevate lepinguvormidega seotud töötingimuste ja töörahulolu kogemusi. Valimi kujundamisel arvestati sellega, et käsundus- ja töölepingu alusel töötavaid laste tugiisikuid on üldkogumis ebavõrdselt, mistõttu peegeldab valim üldkogumi proportsioone ning aitab vähendada riski, et tulemused kujuneksid ühe lepinguvormi vaate põhjal. Kvalitatiivses uuringus ei ole ette antud kindlat uuringus osalejate arvu, sest analüüsitud andmete piisav

kogus kujuneb probleemi mitmetahulisuse ja uuritava rühma varieeruvuse järgi (Lagerspetz, 2017, lk 105). Seega oli antud uurimistöö jaoks valitud väike valim, mis võimaldas mõlemast lepinguvormist koguda täpseid kirjeldusi ning vajadusel valimit töö käigus suurendada seni, kuni ei lisandunud uut sisulist teavet.

SA Perekodu rehabilitatsiooni- ja tugiisikuteenuse juht tutvustas suuliselt võimalikele osalejatele uuringu teemat ja eesmärki ning küsis nendelt nõusolekut uuringus osalemiseks. Intervjuus ei soovinud osaleda üks tugiisik. Nõusoleku andnud laste tugiisikutele edastati uuringu läbiviija kontaktandmed, mille järel võtsid uuringus osalemisest huvitatud tugiisikud ise uurijaga ühendust. Seejärel leppis töö autor uuringus osalejatega kokku intervjuu toimumise ajad ja kohad.

Andmekogumismeetodina kasutati intervjuud, sest antud meetod aitab mõista isiklikke kogemusi, arvamusi ja motivatsiooni (Busetto *et al.*, 2020, lk 3). Uuring viidi läbi poolstruktureeritud intervjuudena, kus kõigile intervjuueeritavatele esitati etteantud küsimused ja teemad süsteemses järjekorras. Uuringu läbiviijal oli vabadus vastuseid süvendatult uurida ja vajaduse korral kavandatust kõrvale kalduda. Küsimused sõnastati vastajale tuttavas keeles, vältides keerukaid termineid. (Lune & Berg, 2017, lk 69–70) Antud meetod andis respondentile võimaluse vastata küsimustele vabas vormis, sest kindlat struktuuri ei ole nõutud (Lagerspetz, 2017, lk 140). Intervjuu küsimused (vt lisa 1) koostati teoorias kasutatud teadusallikate ja uuringute põhjal. Erinevates usuteludes võib küsimuste käsitlemise ulatus erineda ja mõni küsimus vahele jääda, kui vastaja ei soovi või ei saa vastata (Busetto *et al.*, 2020, lk 3). Antud uuringus ei avaldanud ükski respondent soovi küsimusi vahele jätta.

Kvalitatiivsed intervjuud viidi läbi suuliselt, sest see võimaldas uutel ootamatutel uurimisprobleemiga seotud olulistel teemadel esile kerkida ning uurijal neid vajadusel lähemalt uurida, esitades täpsustavaid küsimusi (Busetto *et al.*, 2020, lk 3). Intervjuud korraldati osalejate eelistustele vastavalt sobivas kohas, et suurendada osalemisvalmidust. Tugiisikutega toimusid intervjuud haridusasutuses, raamatukogus, SA Perekodu ruumides ja *Microsoft Teams*'i vahendusel, mida kasutati kahel juhul. Üks nendest toimus täielikult *Microsoft Teams*'is ja teist jätkati intervjuueeritava vajadusest lähtuvalt veebikeskkonnas.

Intervjuud viidi läbi ajavahemikus 03.03.2026 kuni 16.03.2026. Intervjuude salvestamiseks küsiti igalt osalejalt esmalt nõusolek. Kokku tehti 11 intervjuud laste tugiisikutega, kes erinesid nii tööstaaži, lepingu vormi kui ka töö iseloomu poolest. Intervjueeritavate töökogemuse pikkused algasid neljast kuust ning olid ligikaudu kuni kümne aastani. Valimis olid nii käsundus- kui ka töölepingu alusel töötavad tugiisikud ning sealhulgas olid kolm intervjueeritavat kokku puutunud mõlema lepinguvormiga. Tugiisikud toetasid erinevas vanuses lapsi, alates eelkooliealistest kuni noorukiteni. Nad töötasid nii lasteaia kui ka kooli keskkonnas. Intervjueeritavate anonüümsuse tagamiseks kasutati koodi TI1–TI11. Intervjuude keskmine kestus oli 68 minutit. Nendest kõige lühem oli 31 minutit ja pikim 124 minutit. Tabelis 1 on välja toodud respondentide koodid ja intervjuude kestused. Konfidentsiaalsuse tagamiseks ei esitata intervjuude toimumise kohta täpsemaid andmeid.

Tabel 1. Intervjuude läbiviimise kestus

Respondendi kood	Intervjuu kestus minutites
TI1	124 min
TI2	73 min
TI3	118 min
TI4	61 min
TI5	43 min
TI6	58 min
TI7	53 min
TI8	49 min
TI9	46 min
TI10	94 min
TI11	31 min

Intervjuud salvestati mobiiltelefoni helisalvestusprogrammi ja *Microsoft Teams*'i abil. Pärast intervjuu toimumist teisaldati helifailid uurija parooliga kaitstud isiklikku arvutisse ja krüpteeriti, mis aitas tagada, et kolmandatel isikutel puuduks ligipääs. Mobiiltelefonis olevad helifailid kustutati koheselt pärast teisaldamist. Intervjuude helifailide transkribeerimiseks kasutati avalikku kõnetuvastusteenust Tekstiks.ee (Olev & Alumäe, 2025, lk 4435). Helifailid ja pseudonüümiseeritud tekstifailid säilitati uurija arvutis uurimistöö kaitsmiseni. Pärast seda heli- ja tekstifailid kustutati.

Kogutud andmete analüüsimiseks kasutati kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodit, mis on paindlik ja andis võimaluse intervjuusid struktureeritult teemade põhiselt kodeerida, leida

varjatud tähendusi, mustreid ja erinevaid seoseid. Seega tulemuste analüüsimiseks intervjuud esmalt transkribeeriti ning seejärel saadud andmed kodeeriti ja koondati kategooriateks (vt lisa 2), mille põhjal sai kirjeldada korduvaid mustreid ja seoseid ning saadud tulemusi tõlgendada uurimisküsimuse ja teoreetilise osa põhjal. (Lune & Berg, 2017, lk 184) Uuringu tulemuste esitamisel kasutati tsitaate, et tuua esile respondentide kogemusi ja hinnanguid nende enda sõnadega. Tsitaatides kasutati tähist /.../, millega on asendatud ebaolulised, korduvad või respondendi tuvastamist võimaldavad tekstiosad. Tulemused esitati teemade kaupa, tuues esile vastustes ilmnunud peamised seisukohad, sarnasused ja erinevused.

2.3. Uuringu tulemused ja analüüs

2.3.1. Tugiisikute tööalane kindlustunne

Laste tugiisikute töös on tööalane kindlustunne tihedalt seotud sellega, millistel tingimustel nad tööd teha saavad. Intervjuudest selgus, et peamisteks murekohtadeks on lepinguvorm, ebastabiilne sissetulek ning lepinguvormist tulenevalt piiratud sotsiaalsed tagatised. Enamike tugiisikute hinnangul tekitab käsundusleping ebakindlustunnet. Kõige rohkem seostati seda riikliku ravikindlustuse, tasustatud puhkuse ning ebastabiilse sissetulekuga. Töölepingut nähakse seevastu töövormina, mis annab rohkem kindlustunnet (TI1–TI3).

Enamik tugiisikuid töötab käsunduslepingu alusel ning seda kirjeldati töövormina, mis ei taga piisavat kindlustunnet. Antud lepinguvormiga ei ole tugiisikule püsivalt tagatud riiklik ravikindlustus, mis annaks töötajale võimaluse tervisliku seisundi tõttu töölt eemal viibida ilma, et ta ei kaotaks suurel määral sissetulekust. Ravikindlustuse olemasolu sõltub sellest, kas töötatud tundide maht võimaldab teenida piisavat töötasu, millelt makstakse sotsiaalmaksu (TI3, TI5, TI10). Lisaks puudub käsunduslepinguga võimalus kasutada tasustatud puhkust, et tööga kaasnevatest pingetest puhata või lihtsalt aega maha võtta (TI1, TI3, TI7, TI9).

Käsunduslepinguga seotud ebakindlus ei ole seotud ainult ravikindlustuse ja puhkuse puudumisega, vaid puudutab ka igapäevast majanduslikku toimetulekut. Tugiisikute töötasu sõltub otseselt sellest, kas tugilaps on kohal ning kas tööpäev üldse toimub. Kui

laps puudub haiguse või mõne teise põhjuse tõttu, siis jääb töötasu saamata või väheneb märgatavalt, mis muudab igakuise sissetuleku ettearvamatuks (TI1, TI5, TI7, TI10). Ligi pooled tugiisikud võrdlesid käsunduslepingut töölepinguga ning rõhutasid, et käsunduslepingu puhul jäävad mitmed töölepinguga kaasnevad hüved saamata. TI1 kirjeldab intervjuus järgnevalt:

Käsundusleping on ikka jube. Mitte midagi sul ei ole. Kui laps puuduks, siis sul mitte midagi ei ole. Haige olla ei tohi, sest haiguslehte sa võtta ei saa. Õnneks ma olen vähe haige olnud. Käsundusleping on ikka paha ja. Sellega vist ei jookse tööstaaž ka minu arust. Puhkust ei ole. Sotsiaalhüved puuduvad. /.../ Töölepinguga töötades on ka kvartalis 90 eurot tervisekompensatsiooni. Ühesõnaga, ikkagi tööleping on see, mida eelistan. (TI1)

Käsunduslepingut ei kirjeldatud ainult negatiivselt. Antud lepinguvormi sobivus sõltub sellest, millist rolli tugiisiku töö tema igapäevases toimetulekus täidab. Käsundusleping on sobilik, kui tööd ei plaanita teha pikaajaliselt või kui vajalik sotsiaalne kaitse on tagatud muul viisil. Sellistel juhtudel kirjeldas enamik tugiisikuid käsunduslepingut pigem paindliku tööna, mis võimaldab kohandada tööaega pereelu, tervises seisundi ja muude kohustustega. TI10 kirjeldas seda järgmiselt: „Mina iseenesest ei kurda. /.../ Saan siis oma asjad ära ajada. Ma ei pea hakkama lapsepäeva pealt mingeid pabereid vormistama, et ma tahaks kuskile minna. Selles mõttes on see töö paindlik.“ Käsunduslepingu paindlikkus võib teatud olukordades olla töötajat toetav, aga see ei anna tööga seotud kindlustunnet.

Lepinguline ebakindlus mõjutab ka seda, kes on üldse valmis seda tööd tegema ja kui kaua sellel tööl suudetakse püsida. Enamike tugiisikute hinnangul sobib käsundusleping pigem neile inimestele, kellel on olemas näiteks muu sissetulek, ravikindlustus või peresisene toetus, mis annab võimaluse näha tugiisiku tööd paindliku lisatööna. Kui tugiisiku töö peaks inimesele olema peamine sissetulekuallikas, siis ei hinnatud käsunduslepingut jätkusuutlikuks lepinguvormiks. See tähendab, et sama töökorraldus, mis mõne tugiisiku jaoks pakub paindlikkust võib teise jaoks tähendada põhjust sellest tööst loobuda või üldse mitte valida. Üks töölepinguga töötav tugiisik (TI2) väljendas seda selgelt: „/.../ aga käsunduslepinguga ma küll ei töötaks, siis ma läheks mujale tööle.“

Intervjuudest selgus, et kaheksast käsunduslepingu alusel töötavast tugiisikust ei sõltu toimetulek vähemalt neljal ainult tugiisiku tööst saadavast sissetulekust. Nende toimetulekut toetab osalise töövõimega seotud ravikindlustus, pereliikme sissetulek või muu töö (TI4, TI8–TI10). Tugiisikud, kellel on mõni teine rahaline sissetulek või toetus, hindavad käsunduslepingu paindlikkust positiivsemalt, sest töö võimaldab jätta aega ka teisteks kohustusteks ja korraldada oma elu vabamalt. See viitab, et käsunduslepingu sobivus sõltub sellest, milline koht on tugiisiku tööl inimese elukorralduses.

Lepingulist ebakindlust ei seostatud ainult käsunduslepingu tingimustega, vaid ka teenuse korralduse ja rahastamisega. Kui teenuseosutaja tasu sõltub reaalselt osutatud tundidest ja lapse kohalolust, siis on keeruline tagada tugiisikule stabiilset sissetulekut ka siis, kui töötaja ise on valmis tööd tegema suuremas mahus. (TI2) TI2 kirjeldas seda järgmiselt:

Riik maksab asutusele siis, kui on teenust osutatud. Kui on laps, kes kogu aeg puudub, maksad sina töötajale palka, aga millest sa maksad seda palka, kui sa seda teenuse eest osutatud raha ei saa? /.../ Noh, siis on jälle nokk kinni, saba lahti.
(TI2)

See näitab, et tugiisikud näevad tööga seotud ebakindluse põhjuseid laiemalt ega seosta neid ainult käsunduslepingu olemasoluga, vaid ka teenuse rahastuse ja töökorraldusega.

Mitme tugiisiku hinnangul mõjutavad ebakindel lepinguvorm, kõikuv sissetulek ja vähesed sotsiaalsed tagatised otseselt ka seda, kui keeruline on leida uusi tugiisikuid ja neid tööl hoida (TI1, TI3, TI10). TI10 ütleb oma intervjuus: „No ongi võib-olla palk ja käsundusleping. Et see vist ongi põhiline, miks ära peletab.“ Sama mõtet toetas ka teinegi tugiisik (TI1), kelle hinnangul ei hakka sellise töötasu ja ebakindla lepinguga tööle inimene, kes peab ise tagama pere igapäevase toimetuleku. Küsimus ei ole ainult töötaja isiklikus tööga rahulolus, vaid ka selles, kas praegused tingimused annavad võimaluse näha tugiisiku tööd usaldusväärse ja kindla põhitööna. Kui see ei ole võimalik, siis muutub keeruliseks nii uute töötajate leidmine kui ka olemasolevate hoidmine. Lisaks ei mõjuta lepinguline ebakindlus ainult töötaja heaolu, vaid kujundab ka teenuse jätkusuutlikkust laiemalt.

Intervjuudes ilmnes, et töölepinguga kaasnev suurem kindlustunne ei tähenda kõigi tugiisikute jaoks alati paremat lahendust. Kaks intervjuueeritavat seostas töölepingut küll

suurema kindlustundega, aga neile ei sobinud töökorraldus, mis oleks eeldanud liikumist erinevate laste vahel ja asendaja rolli täitmist (TI2, TI6). TI6 kirjeldas, et talle küll pakuti töölepingut, aga ta ei soovinud seda vastu võtta, sest siis oleks tulnud töötada võõraste lastega. Tema jaoks oli oluline keskenduda ühele lapsele ja töötada ainult temaga järjepidevalt. TI2 selgitas, et ta töötab küll töölepingu alusel, aga keeldub teisi tugiisikuid asendamast. Töötingimuste parandamine ei tähenda tugiisikute jaoks ainult suuremat kindlustunnet, vaid ka seda, kas pakutav töökorraldus on neile vastuvõetav. Tugiisiku töö ei tähenda erinevate laste puhul ühesuguseid ülesandeid ega koormust. Intervjuudes selgitati, et laste abivajadused on väga erinevad ning mõne lapse toetamine võib olla teistest oluliselt keerulisem nii füüsiliselt kui ka vaimselt. TI5 kirjeldas seda järgmiselt:

Kui on vaja olnud, siis ikka küsitakse, kas sa oled nõus. /.../ aga kui oleks selline laps, kelle juurde ma asendama läheksin, siis ma ei oskaks temaga midagi teha. Üks on niisugune tugev poiss, juba kooliealine. Ma ei võta teda sülle või niimoodi ära ei vii. Ma ei oskaks midagi teha, kui ta lööb jalaga ja kätega igatpidi /.../ lükkab tooli ümber seal. /.../ See on päris hirmutav tegelikult. (TI5)

Töökorraldus, mis eeldab liikumist erinevate laste vahel ja asendaja rolli täitmist, ei ole tugiisikute jaoks alati sobiv. Eriti keeruliseks muutub see tugiisiku jaoks siis, kui lapse vajadused ja käitumine ei ole tugiisikule veel tuttavad või kui ta tunneb, et ei suuda sellele lapsele vajalikku tuge pakkuda, sest puudub enda turvatunne.

Töölalast kindlustunnet mõjutab ka lepingu kestus. Lapse vajadus tugiisikuteenusele võib olla pikemaajaline, kuid enamus tugiisikuid selgitasid, et leping sõlmitakse sageli ainult üheks õppeaastaks või aastaks, olenemata lepingu liigist. See tekitab olukorra, kus lapse vajadus toe järele jätkub, kuid tugiisiku töö jätkumine ei ole samal määral kindel (TI3, TI7). Töö ebastabiilsus ei avaldu ainult kuu lõpus saadavas töötasus, vaid ka igapäevases töö ja eraelu planeerimises. Tugiisikud TI7 ja TI11 tõid välja, et lapse puudumistest ei anta alati õigeaegselt teada, mille tõttu võib tugiisiku töö ootamatult katkeda. Samas võib tugiisik olla juba tööpäevaks ette valmistunud või sellega alustanud. See suurendab ebakindlust veelgi, sest tugiisik ei saa oma aega ega sissetulekut kindlalt ette planeerida. Kuigi töölepingut seostati suurema kindlustundega, siis ei tähendanud see alati pikaajalist stabiilsust.

Tugiisikute tööalane kindlustunne kujuneb mitme omavahel seotud asjaolu koosmõjul. Lepinguvorm, sissetuleku stabiilsus ja sotsiaalsed tagatised on peamised probleemid, aga nende kõrval tulid esile ka teenuse rahastamise, töö jätkusuutlikkuse, töötajate järelkasvu ning töökorralduse sobivusega seotud teemad. See tähendab, et laste tugiisikute töökorralduse kitsaskohad ei tulene ainult käsunduslepingu puudustest. Ühele tugiisikule võib selline paindlik töökorraldus hästi sobida, aga teisele tekitada ebakindlust, rahalisi raskusi või viia lausa töölt lahkumiseni.

2.3.2. Tugiisiku roll ja vastutuse piirid

Laste tugiisikute töös on rolli ja vastutuse piirid tihedalt seotud sellega, kui selgelt on tugiisikuga enne töö algust läbi räägitud tema tööülesanded, millised on ootused talle haridusasutuse poolt ning kuidas mõistavad tema rolli lapsevanemad. Intervjuudest selgus, et nelja tugiisiku jaoks olid töö eesmärgid ja vastutuse piirid algusest peale arusaadavad (TI1, TI4, TI7, TI11), kaks tugiisikut kirjeldasid rolli pigem ebamäärasena (TI5, TI9) ning ligi poolte intervjuueeritavate kogemused näitasid, et kuigi roll oli alguses selge, tekkis töö käigus siiski ebaselgust. Kõige enam seostati rolli ebaselgust sellega, et tugiisikult hakati ootama õpetaja töö tegemist, suhtluse enda peale võtmist lapsevanematega või lisaks oma tugilapsele ka teiste laste jälgimist.

Tugiisikute rolli selgus ei tähenda üksnes üldist arusaama töö sisust. Oluline on, et enne töö algust oleks töötajale selgitatud, millist tuge ja juhendamist laps vajab, millised on tugiisiku ülesanded lapse toetamisel ning mille eest ta oma töös vastutab. TI4 tõi välja, et tema jaoks on kõik kokkulepped olnud selged: „Mina kohe tööle tulles teadsin, et minu eesmärk on /.../ last kõnes toetada ja igapäevastes tegevustes.“ Samuti tuli ka TI7 ja TI11 vastustest esile, et töö sisu ja ülesanded olid neile enne alustamist arusaadavalt selgitatud. TI7 kirjeldas seejuures rolli ja vastutuse piire väga selgelt, öeldes, et tema jälgib ja toetab last, aga ei õpeta teda kui õpetaja ega riieta teda. Selged juhised ja täpne eelnev info lapse kohta aitavad tugiisikul oma rolli paremini mõista ning keskenduda konkreetse lapse toetamisele. TI1 kirjeldab järgnevalt:

Kõik oli selge. /.../ Tänu sellele on lihtsam, sest sa tead, mis sind ees ootab, sest ikkagi iga laps on erinev. /.../ Tööandjaga oli vestlus ja tema juhendas. /.../ just need on olulised, mis on tema eripära, mis ta võib teha või mitte teha, need räägiti kõik läbi. (TI1)

Tugiisikute kirjelduste põhjal aitavad selgelt kokku lepitud rolli ja vastutuse piirid vähendada olukordi, kus töö sisu muutub töö käigus ebamääraseks ning tugiisikult hakatakse ootama ülesandeid, mis ei kuulu otseselt tema ülesannete hulka (TI6, TI8, TI9).

Tugiisikute vastustest ilmnes, et töö käigus võivad muutuda rolli ja vastutuse piirid ebaselgeks. Kuigi enne töö algust antakse ülevaade lapse vajadustest ja töö üldisest eesmärgist, siis ei kajasta see piisavalt täpselt igapäevaseid olukordi, millega tugiisik kokku puutub. Selle tõttu võib olla olukordi, kus tugiisikud ei mõista alati, kuidas konkreetsetes olukordades tegutseda või millega tema roll piirdub (TI5, TI8, TI10). Intervjuude põhjal tuli rolli ebaselgus eriti esile siis, kui anti vaid üldised suunised. Seda kirjeldab hästi ühe tugiisiku (TI8) kogemus: „Tunni ajal küsisin, et mida edasi tehakse, siis vastati vaid, et võta raamatud ja loe /.../ väga selline pealiskaudne. /.../ mul mitu aega oli selline tunne, et ma ei saanud aru, kas ma pean last õpetama või mis minu roll on.“ See kogemus toob esile, et kuigi töö üldine eesmärk võib tugiisikutele olla arusaadav, siis praktilistes olukordades tegutsemise ja rolli piiride mõistmine kujuneb sageli alles töö käigus.

Tugiisikute intervjuude analüüsiga selgus, et koolikeskkonnas seostus rolli ebaselgus eelkõige sellega, et lapse toetamise kõrval hakati tugiisikult ootama ka õpetaja töö toetamist. Koolitundides ei ole alati selge, kas tugiisik peab last üksnes suunama ja tegevuses hoidma või osalema juba õppetöö sisulises läbiviimises (TI8, TI10). TI1 selgitab: „Mina ei ole õpetaja, minul ei ole ju tegelikult pedagoogilist haridust.“ Mitmed tugiisikud (TI2, TI10) kirjeldasid, et on olnud olukordi, kus kogu ressursid on kulunud sellele, et õpetaja saaks tundi anda või kus tugiisik pidi last pidevalt aitama ja juhendama kui õpetaja, mis muutis õpetaja ja tugiisiku rolli piirid igapäevases töös ebaselgemaks. Ka TI3 kirjeldas olukorda, kus kooli ja Rajaleidjaga seotud küsimused jäid ebaselgeks ning tugiisik sattus tegelema probleemidega, mida ta ise ei pidanud oma rolli osaks. Tema sõnul ei olnud see tugiisiku töö ning peamine vastutaja oleks pidanud olema kool. Tugiisiku roll ei kujune ainult ametliku ametijuhendi põhjal, vaid ka õpetaja ootuste ja klassis kujunevate praktiliste vajaduste järgi. Tugiisiku rolli selgus sõltub suurel määral sellest, milline on õpetaja valmisolek tugiisikut oma töösse kaasata ja talle piisavalt juhiseid anda (TI2, TI8). Kui õpetaja ja tugiisik saavad läbi arutada, mida lapsega on vaja tunnis teha ja kuhu tähelepanu suunata, siis püsib ka rollijaotus selgemana (TI2).

Intervjuudest selgus, et kui seda ei tehtud, siis ei jäänud tugiisikul muud üle, kui lähtuda peamiselt ainult enda tunnetusest ja kogemustest.

Lasteaias töötavate tugiisikutega seostub rolli ebaselgus sellega, et tugiisik ei ole jäänud alati ainult oma tugilapse juurde, vaid on pidanud sekkuma ka teiste laste käitumisse ja kogu rühma toimimisse (TI4, TI6, TI7, TI9). Mitme vastuse põhjal ei olnud rühmas töötades alati võimalik tõmmata selget piiri selle vahele, millal tegeletakse üksnes oma tugilapsega ja millal minnakse appi laiemat olukorda lahendama (TI4, TI7). Seda väljendab hästi TI9 kirjeldus:

Mitte see enda laps, kellega ma tegelen, vaid need teised rasked lapsed ka, kes seal on, et sa pead nagu neid ka vaatama. /.../, siis ma lihtsalt ei jaksanud enam ja hakkasin nutma. Ütlesin õpetajatele, et minu jaoks on seda liiga palju /.../ Ma murdusin, ma ei jaksa nagu mitmele lapsele tugiisiku eest olla. (TI9)

Sarnane rollipiiride ebaselgus ilmnes ka olukordades, kus rühma igapäevane toimimine nõudis tugiisikult laiemat sekkumist, kui tema põhiülesanded ette nägid. Üks tugiisik tõi välja olukorra, kus rühmas tekkis laste vahel konflikt. Kuna õpetaja ise olukorda lahendama ei läinud, siis sekkus tema, olenemata sellest, et see ei kuulunud otseselt tema ülesannete hulka. (TI4) Teine tugiisik kirjeldas, et õpetajad on talle öelnud, et tugiisikust on neile suur abi, sest rühm on suur ja nad ise ei jõua kõike hallata (TI7). Tugiisiku kohalolu toetab praktikas kogu rühma toimimist, mitte ainult ühte last. Veel kirjeldati olukorda, kus tugiisikul tuli ise seista selle eest, et laps saaks jalutamas käia ja koos rühmaga muusikatundides osaleda, sest tema hinnangul proovisid õpetajad last kõrvale jätta ja vastutust liigutada tugiisikule (TI6). Intervjuudes ei tulnud esile niivõrd see, et tugiisik ei oleks oma rollist aru saanud, vaid pigem see, et töö praktiline sisu laienes olukorra survele kaugemale sellest, mis oli algselt kokku lepitud.

Lapsevanematega suhtlemises muutuvad rolli ja vastutuse piirid ebaselgeks eelkõige siis, kui õpetaja asemel peab vajalikku infot edasi andma ja kokkuleppeid selgitama tugiisik. Kuigi üldine arusaam on, et lapsevanematega suhtleb peamiselt õpetaja, siis see roll võib töö käigus siiski kanduda tugiisikule (TI6, TI7). TI6 kirjeldas, et alguses oli suhtlus lapsevanemaga kaootiline ning kuigi see pidi olema õpetaja ülesanne, siis seda ei toimunud. Seega võttis tugiisik suhtlemise enda kanda, sest vajalik info tuli siiski edastada. Töö käigus ei püsinud selge piir selle vahel, milline osa suhtlusest kuulub

õpetajale ja milline tugiisikule. Lapsevanemate arusaam tugiisiku rollist ei ole olnud kõigi intervjuude põhjal ühesugune. Mõned tugiisikud kirjeldasid head koostööd lastevanematega, kus tugiisiku töö sisu oli mõistetud ning suhtlus toimus rahulikult (TI1, TI4, TI8, TI9). Samas kirjeldati ka olukordi, kus lapsevanem ei tunnistanud lapse toe vajadust või sai tugiisiku rollist alguses valesti aru (TI7, TI10). TI10 kogemuses väljendus see väga otse lapse sõnade kaudu: „Minu emme ütles, et sa ei pea olema siin.“ TI7 kirjeldas, et lapsevanemad arvasid algul, nagu oleks tugiisiku ülesanne last takistada ja piirata, mitte toetada. Seega ei kujune rolli ebaselgus üksnes haridusasutuse või tööandja tasandil, vaid ka selles, millise tähenduse annab teenusele lapsevanem. See tähendab, et rolli ja vastutuse selgust mõjutab ka see, kui hästi mõistab lapsevanem, miks on lapse kõrval tugiisik ja mida tema töö tegelikult sisaldab.

Tugiisikute vastustest selgus, et rolli ja vastutuse piirides püsimine ei sõltu ainult sellest, mida töö alguses kokku lepatakse, vaid ka sellest, kas tugiisik suudab neid piire töö käigus teadlikult märgata ja hoida. Enamikes intervjuudes tuli esile, et just igapäevastes olukordades hakatakse tugiisikult ootama rohkem, kui tema roll ette näeb. Seetõttu peab tugiisik oskama märgata, millal talle hakatakse andma ülesandeid, mis kuuluvad tegelikult teise osapoole vastutusalasse. Mitme vastaja kogemus näitas, et kui tugiisik oma piire selgelt ei hoia, võib tema tegelik töö sisu laieneda rohkem, kui ametlik roll ette näeb (TI2, TI3, TI6, TI7). TI2 selgitab intervjuus: „No sa pead ennast kehtestama /.../ sellega jooksevad tugiisikud kinni, sest paljudel ei ole selliseid oskusi. /.../ see on hästi oluline tegelikult tugiisikutele.“ Enesekehtestamise julgus ja oskus on vajalik selleks, et tugiisik suudaks töö käigus selgelt välja öelda ja ennast väljendada, millised ülesanded tegelikult kuuluvad tema rolli ja millised mitte.

Tugiisikute rolli ja vastutuse piirid kujunevad mitme omavahel seotud asjaolu koosmõjul. Enne töö algust läbi räägitud tööülesanded, lapse vajadused, haridusasutuse ootused ja lapsevanemate arusaam tugiisiku rollist mõjutavad seda, kui selge või ebaselge on tugiisiku roll ja vastutus tema töös. Intervjuudes tuli esile, et rolli ebaselgus seostub kõige enam olukordadega, kus tugiisikult hakatakse töö käigus ootama rohkem, kui tema roll ette näeb. See tähendab, et tugiisiku rolli ja vastutuse piirid ei püsi ainult töö alguses tehtud kokkulepete toel, vaid sõltuvad ka sellest, kuidas kujunevad igapäevased olukorrad tööl ning kui hästi suudab tugiisik oma rolli töö käigus hoida.

2.3.3. Tugiisikute tööd toetavad tingimused

Tugiisikute töö sujumise üheks eelduseks on töö tegemist toetavate tingimuste olemasolu. Kõige enam seostati selliseid tingimusi piisava ettevalmistuse, tööks sobiva koolituse, sujuva info liikumise ning juhendamise kättesaadavusega. Nende tingimuste olemasolu andis tugiisikutele suurema kindlustunde töö alustamisel ja igapäevastes olukordades toimetulekul. Samal ajal kirjeldati ka olukordi, kus ettevalmistus jäi üldiseks, koolitused ei vastanud tegelikule vajadusele või tuli juhendamist ise aktiivselt otsida.

Tugiisiku töö alustamist lihtsustab mõnel juhul ka inimese varasem hariduslik või tööalane taust. Ligi pooltel tugiisikutel, kellel oli eelnev kokkupuude sotsiaalvaldkonna, pedagoogika või lastega töötamisega seotud õpingute ja kogemustega, oli tugiisiku tööd lihtsam alustada. Tugiisik TI1 sõnul: „Kuna olen /.../ sotsiaaltööd õppinud, siis oli lihtsam, sest sa tead, mida sa ootad, aga ikkagi iga laps on erinev.“ Samas näitasid intervjuu vastused ka seda, et varasem taust ei asenda lapsepõhist ettevalmistust. Eelneva kogemuse või vajaliku väljaõppega tugiisikud tõid esile, et töö alustamisel oli siiski vaja konkreetset infot lapse vajaduste, toimivate võtete ja võimalike keeruliste olukordade kohta (TI1, TI5, TI6, TI9). Seega võis varasem haridus või kogemus küll toetada tööle asumist, kuid ei kõrvaldanud vajadust sisulise ettevalmistuse, juhendamise ja töö käigus saadava toe järele.

Olulise toetava tingimusena tõid tugiisikud esile praktilise ettevalmistuse enne lapsega tööle asumist. Kahe vastaja kogemuse põhjal muutis töö alustamise lihtsamaks see, kui enne alustamist anti piisav ülevaade lapse eripäradest, töö eesmärgist ja peamistest kokkulepetest ning oli võimalik küsimusi kohe läbi arutada (TI1, TI4). Samas ei olnud töö alguses saadud info alati piisavalt praktiline. Mõne tugiisiku sõnul jäi ettevalmistus liiga üldiseks ning tegelik arusaam sellest, kuidas last toetada, kujunes alles töö käigus (TI2, TI5). Seda kirjeldab hästi TI2 kogemus:

Ma ütlen alati, et tahan enne töö alustamist koostöökohtumist ja põhjalikku taustainfot. /.../ Küsin kohe, millised on ootused, eesmärgid ja võimalused, kuidas saan last aidata. /.../ Ma ei saa eeldada, et keerulisemate muredega laps kohaneb nädalaga. /.../ Tavaliselt jälgin last kaks kuni kolm nädalat või isegi kuu aega ning alles siis sean eesmärgid, millised on peamised kitsaskohad, mida saan mina toetada ja mida saab teha rühm. (TI2)

Tugiisikute jaoks ei tähenda hea ettevalmistus ainult lapse kohta üldise info saamist, vaid võimalust töö alguses olukorda realistlikult läbi mõelda ja saada ettekujutus sellest, millised töövõtted võivad lapse puhul toimida ning millistes olukordades võib vaja minna rohkem juhendamist (TI1, TI4, TI5).

Tugiisikud peavad oluliseks, et neile pakutavad koolitused oleksid seotud nende töö tegelike vajadustega. Mitme vastaja sõnul aitavad koolitused lapse käitumist ja vajadusi paremini mõista ning annavad töö alustamisel ja igapäevastes olukordades rohkem kindlustunnet (TI4, TI6, TI7). Koolituste sisu ei ole alati piisavalt praktiline ega seostu täielikult tugilapse vajadustega. Seetõttu ei ole üks koolitus kõigile tugiisikutele üheaegselt sobiv. (TI1, TI4) TI4 kirjeldab enda kogemust seoses ühe koolitusega järgnevalt:

Väga palju oma tugilapsega seda koolitust seostada ei saanud, sest /.../ koolitusel räägiti pigem kõrge autismiga lapse muredest või vajadustest. /.../ Võib-olla see koolitus oleks võinud olla näiteks siis, kui ma alles alustasin, siis ma oleks ju võib olla paremini ettevalmistunud olnud. (TI4)

Ka teiste intervjuueeritavate vastustest ilmneb, et koolituste väärtus ei seisne ainult uue info saamises, vaid ka selles, kas need aitavad lapse käitumist paremini mõista ja annavad ettekujutuse olukordadest, millega tugiisik oma töös kokku puutub (TI1, TI6, TI7). Samas näitavad tugiisikute vastused, et koolitusest on vähem abi siis, kui see jõuab tugiisikuni liiga hilja või käsitleb lapse vajadusi liiga üldisel tasandil (TI1, TI4).

Tugiisikute turvatunnet mõjutab see, kas tugiisikul on olemas teadmised ja oskused, kuidas keerulistes olukordades toimida (TI1, TI7, TI9). Kahe tugiisiku vastustest tuli esile, et turvatunnet ei mõjuta ainult enda tugilapse käitumine, vaid ka see, milline on töökeskkond ja kas turvalisuse tagamiseks on enne töö alustamist tugiisikule antud selged ja vajalikud juhised (TI1, TI9). Tugiisik TI9 kirjeldas, et ta ei karda enda tugilast, kuid kartis teist rühmas olnud väga vägivaldset last ning talle ei olnud antud juhiseid, kuidas sellistes olukordades ennast hoida. Samuti ütles ka TI1, et turvalisuse tagamiseks ei ole tema juhiseid saanud ning koolikeskkonnas tuli palju ise jälgida, millal olukord võib pingeliseks muutuda. Samas näitasid tugiisikute vastused, et peale tööle asumist saavad nad keerulistes olukordades tuge enamasti õpetajatelt, abiõpetajatelt või tööandjalt, kelle poole pööratakse siis, kui on vaja saada kiiret nõu või abi (TI1, TI7, TI9).

Koostöö erinevate osapooltega on tugiisikute sõnul oluline osa lapse toetamisel. Koostöö ei ole seotud ainult õpetaja ja lapsevanemaga, vaid hõlmab ka abiõpetajaid, eripedagooge, logopeede, sotsiaalpedagooge, tööandjat, haridusasutuse juhtkonda, ametnikke või tervishoiuvaldkonna spetsialiste. Enamike tugiisikute hinnangul toetab töö tegemist see, kui lapsega seotud tähelepanekuid jagatakse jooksvalt, küsimustele vastatakse ning lapse toetamisega seotud olukordi arutatakse läbi koos nendega, kes last igapäevaselt näevad või tema arengut hindavad. Intervjuudest tuli positiivsete kogemustena esile, et lapse toetamisel mõtlevad õpetajad ja spetsialistid aktiivselt kaasa (TI4, TI9, TI10), mis näitab, et tugiisikut ümbritseb toetav kollektiiv. TI5 kirjeldas samuti, et rühma töötajad on talle toeks ning lapsega seotud küsimustele ei tulnud lahendusi üksinda otsida. Kuid koostööga seotud kogemused ei ole kõigi tugiisikute jaoks ühesugused. Kahe tugiisiku kogemused näitavad, et kõik õpetajad ei algata enne töö alustamist ise vajalikke arutelusid ning mõnel juhul jäävad ka juhised nende poolt liiga üldiseks (TI2, TI8). Tugiisikute sõnul muudab kooli või lasteaia poolne ebaselgus töö keerulisemaks, sest osa energiast kulub lapse toetamise asemel hoopis selgitamisele, täpsustamisele ja olukordade lahendamisele (TI1, TI3, TI6, TI9). Seda kirjeldab hästi TI9 kogemus:

Ma vist olin kaks ja pool kuud töötanud enne, kui ma ise direktori käest küsisin, et kas ma saaksin lapse isikliku arengukavaga tutvuda. /.../ direktor ütles, et tema arvas, et õpetajad on mul selle andnud, aga tegelikult ei olnud ja ega keegi eriti ei seletanud ka midagi. (TI9)

TI3 ja TI6 jaoks on just õpetajaga seotud koostöö see koht, kus pinged suurenevad, sest lapsega seotud tähelepanekuid ei võeta alati arvesse või ei kujune ühist arusaama sellest, kuidas last toetada.

Lisaks haridusasutuste ja lapsevanemate vahelisele koostööle tõid mitmed tugiisikud välja, kui oluline roll on tööandjal kogu töötamise perioodi vältel. Tema poole pöördutakse siis, kui tekib küsimusi, jääb midagi ebaselgeks või on vaja mõni olukord läbi arutada. (TI1–TI4, TI6) Tugiisikud vajavad enda töös sellist emotsionaalset tuge. TI1 sõnul piisab talle lihtsalt rääkimisest, sest kodus ta neid asju ei jaga. Suuremate murede korral on ta pöördunud tööandja poole, keda nimetab „oluliseks lüliks“ tugiisiku töös ning rõhutas, et vahel on vaja lihtsalt olukord läbi rääkida. (TI1)

Tugiisikud peavad oluliseks ka võimalust omavahel kohtuda ja enda kogemusi jagada. Ühised kohtumised võimaldaksid nende hinnangul keerulisi olukordi läbi rääkida, saada emotsionaalset tuge ning jagada praktilisi töövõtteid, mida nad ise igapäevases töös kasutavad. (TI1, TI10)

Koostööd tehakse ka laste heaolu spetsialistiga, kellega ei ole kõigil tugiisikutel ühesugune kogemus. Ühelt poolt kirjeldati, et suhtlus laste heaolu spetsialistiga on avatud ning suunatud lahenduste leidmisele (TI3). Teisalt toodi välja ka olukordi, kus ametniku suhtumine mõjus tugiisikule koormavalt, sest lapse ja pere olukorda ei mõistetud piisavalt tervikuna (TI1). Üks tugiisikutest kirjeldas, et peab koostööd tegema psühhiaatriga, vaimse tervise õega kui ka Rajaleidjaga (TI3), mis näitab, et mõne lapse toetamine toimub laiemal koostöövõrgustikuga ning selle tõttu puutub töö käigus kokku erinevate spetsialistide ja asutustega.

Tugiisiku töö sujumist mõjutab info liikumine. Enamike tugiisikute vastustest ilmnes, et igapäevase töö jaoks on kõige olulisem saada õigel ajal teada lapse puudumistest ning päevaplaani ja muudest töökorralduslikest muutustest. Info vahetamiseks kasutatakse erinevaid võimalusi, milleks on näiteks Stuudium, e-post, sõnumid, sotsiaalmeedia, telefonikõne ja vahetu suhtlus. Selgelt korraldatud infovahetus aitab vähendada vajadust tugiisikul ise vajalikku teavet välja uurida (TI10). TI10 kirjeldab enda jaoks hästi toimivat süsteemi:

Meil on omavahel jagatud e-mail, et saadame ühele e-mailile, kus siis kõik osalised näevad seda, /.../ või siis vanem saadab sõnumi ka kõigile. Samamoodi teen ka mina, et kui minul on mingi puudumine või midagi, siis saadan samamoodi e-mailile. Kõik näevad seda. (TI10)

Tugiisikutega toimunud vestlustest selgus, et infovahetus ei olnud kõigi tugiisikute puhul ühtlaselt korraldatud. Mitmed tugiisikud tõid välja, et tööks vajalik info ei jõua nendeni alati õigel ajal, piisavalt täpselt või terviklikult ning seda tuli ise juurde küsida (TI8, TI9). Esile on tulnud ka olukordi, kus õpetaja ja lapsevanema vaheline infovahetus ei ole olnud piisav ning info vahendamine eri osapoolte vahel on jäänud tugiisiku kanda (TI2, TI6). TI7 kirjeldas kokkulepet, et lapse puudumisest tuleb teada anda vähemalt tund aega enne töö algust, kuid sellest ei ole lapsevanem alati kinni pidanud, mis tähendab, et vajalik

teave jõuab tugiisikuni liiga hilja. Tugiisik TI4 kirjeldab enda kogemust ja lastevanemate mõistmist:

Hommikul näiteks sa saad teada, et laps on haige. Aga ma olin juba kohal lasteaias. Et sellised asjad mind nagu selle info liikumise puhul häirivad, aga ma saan ju sellest aru, sest et sa ei saa võib-olla teada enne, kui ma ei tea, laps ärkab on ju. Et sa ei saagi ennem teada võib-olla, et tal on halb olla või ta on haige või mis iganes tal on. (TI4)

Lisaks igapäevasele teabele vajavad tugiisikud lapse toetamiseks sisulist infot, milleks on näiteks ülevaade lapse arengukavast, eesmärkidest ja varem sõlmitud kokkulepetest (TI2, TI9, TI10). Kui infovahetus ei ole piisavalt süsteemselt korraldatud, siis mõjutab see tugiisikute võimalust last järjepidevalt ja tõhusalt toetada.

Tööd toetavad tingimused moodustavad ühtse terviku, kus ükski osa ei toimi eraldi. Tugiisiku töö sujub paremini, kui tööle asumist toetab varasem kogemus või vähemalt piisav praktiline ettevalmistus, koolitused on õigeaegsed ja sisuliselt kasulikud, igapäevane koostöö sujub, vajalik info liigub õigel ajal ning töö käigus on olemas vajalik juhendamine ja emotsionaalne tugi. Kui need tingimused on olemas, saab tugiisik rohkem keskenduda lapse toetamisele. Kui aga ettevalmistus jääb üldiseks, koolitus ei seostu tegeliku tööga, koostöö tekitab lisakoormust või tugi sõltub ainult tugiisiku enda aktiivsusest, muutub töö vaimselt raskemaks.

2.4. Arutelu, järeldused ja ettepanekud

Laste tugiisikute töökorraldus mõjutab seda, kuidas tugiisik oma tööd kogeb ja kui hästi ta saab last seeläbi toetada. Töö nõudmiste ja tööressursside teooria järgi sõltub töötaja toimetulek sellest, kas tööga seotud nõudmiste kõrval on olemas piisavalt töötajat toetavaid ressursse (Bakker *et al.*, 2023, lk 32–33). Kui töös on palju ebaselgust ja vastutust, kuid tuge, juhendamist ja kindlustunnet on vähe, siis võib see suurendada koormust ja vähendada töörahulolu (Bakker & Demerouti, 2017, lk 274). Käesoleva uuringu tulemused näitasid, et Viljandi linna laste tugiisikute töökorralduse peamised kitsaskohad on seotud tööalase kindlustunde, rolli ja vastutuse piiride ebaselguse ning tööd toetavate tingimustega. Intervjuudest ilmses, et tugiisikute töö muudab koormavamaks eelkõige lepinguline ebakindlus, ebastabiilne sissetulek, ebaselged

ootused, vähene ettevalmistus ja juhendamine ning vähene info liikumine ja koostöö. Samal ajal näitasid vastused, et selgemad rollid ja vastutuse piirid, varasem ja praktilisem juhendamine, regulaarsem info liikumine, kättesaadav tugi ja toimiv koostöö aitavad vähendada ebakindlust ning toetavad tugiisikute tööl püsimist. Sarnaseid töökorralduslike probleeme toovad esile ka Yang jt (2024, lk 836–837). See kinnitab, et Viljandi linna tugiisikute kogemused ei viita üksikutele juhuslikele raskustele, vaid laiematele töökorralduslikele kitsaskohtadele.

Piho-Arna (2024, lk 34–35) rõhutab, et tugiisikuteenuse korraldust raskendab see, kui teenuse maht ei kata perede tegelikku vajadust ning kohalikud omavalitsused ei ole valmis teenuse eest kõrgemat hinda maksma, mistõttu on keeruline leida ja hoida peredele pikemaks ajaks püsima jäävaid tugiisikuid. Samuti on teenuse kasutajad leidnud, et tugiisikuid tuleks palgata töölepingu alusel ja suurema tasu eest, sest see aitaks suurendada tugiisikute arvu, motiveeritust ja tööl püsimist (Civitta Eesti AS, 2019, lk 66). Seda kinnitavad ka tugiisikutega toimunud intervjuud, sest nende hinnangul vähendavad tööalast kindlustunnet peamiselt käsundusleping, ebastabiilne sissetulek ja piiratud sotsiaalsed tagatised. Samas selgus, et käsundusleping ei ole kõigi tugiisikute jaoks sobimatu. Antud lepinguvormiga töötamine sobib peamiselt inimestele, kellel on olemas mõni teine sissetulek, ravikindlustus või peresisene toetus ning kes hindavad selle paindlikkust positiivsemalt. Lisaks selgus, et lepingulist ebakindlust ei seostata ainult lepingu liigiga, vaid ka teenuse rahastamise ja korraldusega, sest sissetulek sõltub sageli otseselt lapse kohalolust ja realselt tehtud töötundidest. See seostub töö nõudmistega ja tööressursside teooriaga, mille järgi võivad ebakindlad töötingimused ja vähene kontroll töökorralduse üle suurendada töökoormust ning vähendada tööga rahulolu (Bakker & Demerouti, 2017, lk 274). Käesoleva uuringu tulemused näitasid lisaks, et ebakindlust suurendab ka see, kui lapse puudumisest või päevaplaani muutusest saadakse teada liiga hilja. Sellistel juhtudel võib tugiisik olla juba tööpäeva alustanud või selleks valmistunud, kuid töö katkeb töötaja jaoks ootamatult. See näitab, et tööalast ebakindlust ei kujunda ainult lepinguvorm, vaid ka see, kui etteplaneeritav oli tugiisiku tööpäev. Ebakindlust suurendab ka see, et kuigi lapse vajadus tugiisiku toe järele võib olla pikemaajalisem ehk mitu õppeaastat järjest, siis leping sõlmitakse enamasti juhtudel vaid ühe õppeaasta kaupa. See näitab, et lepinguline ebakindlus ei mõjuta ainult tugiisiku isiklikku toimetulekut,

vaid ka teenuse jätkusuutlikkust laiemalt, sest ebastabiilsetel tingimustel on keerulisem leida ja hoida tööl püsivaid tugiisikuid.

Tugiisiku ülesanne on toetada last õppetöös osalemisel ja igapäevases toimetulekus (Skipp ja Hopwood, 2019, lk 18), kuid Losberg ja Zwozdiak-Myersi (2024, lk 404) rõhutavad, et tugiisik ei tohiks õpetajat asendada, vaid peaks lisama õpetaja tööle väärtust. Käesoleva uuringu tulemused näitavad, et kuigi tugiisiku töö üldine eesmärk on enamasti osapooltele arusaadav, siis on rolli ja vastutuse piirid siiski töö käigus sageli ebaselgeks muutunud. Kõige enam tuli see välja koolis töötavate tugiisikute puhul, sest seelses töökeskkonnas hakati tugiisikult ootama lisaks lapse toetamisele ka õpetaja töö tegemist ning suhtluse korraldamist lapsevanema ja teiste spetsialistidega. See näitab, et koolikeskkonnas ei püsi tugiisiku tegelik töö alati selle piires, mida teoorias kirjeldatakse lapse toetamisena, vaid võib liikuda teiste osapoolte vastutusalasse kuuluvate ülesannete hulka.

González ja Calvo (2021, lk 400, 404) toovad esile, et tugiisik aitab kaasa lapse osalemisele ja kaasatusele kogu koolipäeva vältel ning toetab laiemalt ka klassi ja kooli toimimist, kuid uuringus selgus, et lasteaedades võib olukord teisiti olla. Tugiisikud tõid välja, et nad ei ole alati jäänud vaid oma tugilapse juurde, vaid on pidanud jälgima ka teisi lapsi ja sekkuma kogu rühma toimimisse. See näitab, et rolli piiride ebapiisava hoidmise korral muutub tugiisiku töö lisakoormuseks ja laieneb kaugemale lapse individuaalsest toetamisest. Käesoleva uuringu tulemused näitasid lisaks, et rolli ja vastutuse piirides püsimine ei sõltunud ainult enne töö algust tehtud kokkulepetest, vaid ka sellest, kas tugiisik suudab neid piire töö käigus teadlikult märgata ja hoida. Mitme vastaja kogemus viitas, et kui tugiisik ei hoidnud oma piire piisavalt selgelt, võis tema tegelik töö sisu laieneda rohkem, kui ametlik roll ette nägi. Seetõttu võib järeldada, et rolli selgus ei sõltu ainult töökorraldusest, vaid ka tugiisiku võimest ja oskusest enda rolli teadlikult hoida.

Sotsiaalökoloogiline teooria (Kilanowski, 2017, lk 295) rõhutab, et inimese areng ja toetamine sõltub eri tasandite koosmõjust. Käesoleva uuringu tulemused näitavad, et tugiisiku töökorraldust kujundavad korraga mitu tasandit. Lapse ja pere tasandil mõjutavad tööd lapse vajadused ning lapsevanema arusaam tugiisiku rollist. Haridusasutuse tasandil kujundavad töö sisu õpetajate ootused, koostöövalmidus ja see, kui selgelt on ülesanded kokku lepitud. Teenuse korralduse tasandil mõjutavad tugiisiku

tööd juhendamise kättesaadavus, info liikumine, lepingutingimused ja teenuse rahastamine. See tähendab, et lapse toetamise kvaliteet ei sõltunud ainult tugiisiku isiklikest oskustest, vaid ka sellest, kas eri tasanditel loodud tingimused võimaldavad tal enda rolli selgelt täita. Kui mõnes neist tasanditest esineb ebaselgust, vähest koostööd või puudulikku tuge, kandub see üle ka tugiisiku igapäevatöösse ning raskendab lapse vajadustele vastava toe pakkumist. See on kooskõlas ka teooriaosas välja toodud selgitusega, et tugiisiku roll ei ole suunatud ainult lapsele, vaid puudutab laiemalt ka pere igapäevase toimetuleku parendamist ning lapsevanema koormuse vähendamist (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 3). Seetõttu võib järeldada, et tugiisiku töökorralduse kitsaskohti ei saa vaadelda ainult ühe inimsuhte või ühe asutuse tasandil, vaid neid tuleb vaadelda lapse, pere, haridusasutuse ja teenuse korralduse tasandite koosmõjus.

Käesoleva uuringu tulemused näitasid, et tugiisikud vajavad oma töös varasemat ja praktilisemat juhendamist, selgemat info liikumist ning kättesaadavat tuge olukordades, kus lapse vajadused või rolli piirid muutusid keeruliseks. Yang jt (2024, lk 836–837) uuringust on samuti selgunud, et lisaks rolli ebaselgusele mõjutavad töökoormust ja töörahulolu ka ebapiisav väljaõpe, vähene juhendamine ja pingeid tekitavad tööolud. Seega kinnitavad ka käesoleva uuringu tulemused, et juhendamise ja ettevalmistuse puudulikkus võib muuta tugiisiku töö ebakindlamaks ja koormavamaks.

Kirjanduses on välja toodud, et tugiisik peaks soovitatavalt olema läbinud vastava koolituse või omama eelnevat töökogemust (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9–10). Käesoleva uuringu tulemused näitavad, et varasem hariduslik või tööalane taust võib töö alustamist küll lihtsustada, kuid see ei tähenda, et tugiisikud ei vajaks lapsepõhist ettevalmistust. Lisaks selgus, et koolitusi pakutakse vähesel määral ning need on pigem üldised. Eelnev kokkupuude sotsiaalvaldkonna, pedagoogika või lastega töötamisega annab mõnele tugiisikule töö alustamisel suurema kindlustunde, kuid sellest hoolimata vajavad nad konkreetset infot lapse vajaduste, toimivate võtete ja võimalike keeruliste olukordade kohta. Seetõttu võib järeldada, et tugiisikute tööks ettevalmistus ei toetu ühtsele ja selgele raamistikule ning tugiisikute valmisolek tööks on erinev. Seda toetab ka viie Euroopa riigi võrdlus, mille järgi on tugiisikute ettevalmistuse ja kvalifikatsiooninõuete ebahühtlus laiem probleem (Breyer *et al.*, 2021, lk 349).

Tugiisiku töö sujumine sõltub suurel määral sellest, kuidas toimib koostöö lapsevanema, haridusasutuse töötajate, erinevate spetsialistide ja teenuseosutajaga. Sotsiaalökoloogiline teooria aitab mõista, et lapse toetamine ei sõltu ainult tugiisiku ja lapse vahelisest suhtest, vaid ka pere, kooli, teiste spetsialistide ning laiemalt teenuse korralduse tasandi koostoimest (Kilanowski, 2017, lk 295). González ja Calvo (2021, lk 400) toovad samuti esile, et tugiisik on koolis lapse toetaja kõrval ka sillaks kooli ja lapsevanema vahel. Tugiisikute kogemused on koostööga seoses erinevad. Toetav koostöö õpetajate, abiõpetajate, eripedagoogide, logopeedide ja lapsevanematega aitab tugiisikutel oma tööd kindlamalt teha ja lapse vajadustele paremini vastata. Koostöö muutub keerulisemaks siis, kui osapoolte ootused on erinevad, lapsevanem ei pea kokkulepetest kinni või tugiisik peab ise selgitama, milline on tema roll. Ka Breyer jt (2021, lk 352) on välja toonud, et koostöö kvaliteet võib olla väga erinev. Seetõttu võib järeldada, et tugiisiku töö sujumine ei sõltu ainult tema enda oskustest, vaid ka sellest, kui järjepidev ja toetav on koostöö tema ümber kujunenud võrgustikus.

Tugiisiku töö sujumist toetavad nii juhendamine kui ka emotsionaalne tugi. Teenuseosutaja ülesanne on tugiisikuid tööks ette valmistada, neid igapäevatoos toetada ning tagada koostöö eri osapoolte vahel, et teenus saaks sujuvalt toimida (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9). Töö nõudmiste ja tööressursside teooria järgi aitab kättesaadav tugi vähendada tööga seotud nõudmiste mõju ning toetab töötaja toimetulekut (Bakker *et al.*, 2023, lk 32–33). Käesoleva uuringu tulemused näitavad, et keerulisemates olukordades on tugiisikute jaoks oluline teadmine, et neil on olemas inimene, kelle poole saab pöörduda, et olukorda läbi mõelda, pingeid maandada ja otsustada, kuidas edasi tegutseda. Intervjuudest ilmneb, et mõne tugiisiku jaoks aitab tööandja olemasolu töös kindlamalt edasi minna. Seetõttu võib järeldada, et tugiisiku töökorralduses ei ole oluline ainult juhendamise olemasolu, vaid ka see, et ta saaks vajadusel sellest päriselt nõu ja emotsionaalset tuge.

Analüüsis tuli esile, et tugiisikute tööd toetavate tingimuste hulka kuulub ka turvalisus. Kirjanduses on rõhutatud, et teenust vahetult osutav isik vastutab lapse ohutuse eest ning tugiisiku töö eeldab tähelepanelikkust, rahulikku meelt ja oskust keerulistes olukordades toime tulla (Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9–10). Töö nõudmiste ja tööressursside teooria järgi võib töö muutuda vaimselt kurnavaks siis, kui tingimused on ebakindlad ja

vajalik tugi puudub (Bakker & Demerouti, 2017, lk 274). Tugiisiku turvatunne ei sõltunud ainult lapse käitumisest, vaid ka töökeskkonnast ja sellest, kas tugiisikul on olemas selged juhised keerulistes olukordades tegutsemiseks. Kui selliseid juhiseid ei ole, siis peab tugiisik tuginema ainult enda tähelepanelikkusele ning kogemusele, mis muudab töö vaimset koormavamaks. Seetõttu võib järeldada, et tugiisiku töökorralduses on oluline ka see, kas ta saab tunda end keerulistes olukordades piisavalt kindlalt.

Tuginedes Viljandi linna laste tugiisikute kogemustele ja uuringu tulemustele, tehakse Viljandi Linnavalitsuse laste heaolu teenistuse juhile järgnev ettepanek: Korraldada kord kvartalis haridusasutuste töötajatele, lastevanematele ja tugiisikutele ühiseid infopäevi koostöö paremaks toimimiseks.

Sihtasutus Perekodu rehabilitatsiooni- ja tugiisikuteenuse juhile tehakse järgmised ettepanekud:

1. Vormistada selged kokkulepped, kuidas info liigub tugiisiku, haridusasutuse ja lapsevanema vahel igapäevaselt.
2. Korraldada enne uue tugilapsega töö alustamist ühine koostöökohtumine kõigi osapoolte rollide täpsustamiseks (tugiisik, lapsevanem, haridusasutuse töötaja ja teenuse korraldaja).
3. Pakkuda tugiisikutele vajaduspõhiseid koolitusi, mis lähtuvad laste eripäradest.
4. Viia läbi kaks korda aastas tugiisikute ühiseid kohtumisi kogemuste jagamiseks.

Käesoleva lõputöö eesmärk täideti ning uurimisküsimusele saadi vastus. Viljandi linna laste tugiisikute hinnangul mõjutavad töökorraldust kõige enam tööalane kindlustunne, rolli ja vastutuse piiride selgus ning tööd toetavate tingimuste olemasolu. Uuring näitas, et tugiisiku töö kvaliteet ja jätkusuutlikkus ei sõltu ainult tugiisiku isiklikest omadustest või lapse vajadustest, vaid suurel määral sellest, kuidas on korraldatud töötingimused. Seetõttu eeldab laste tugiisikuteenuse toimimine teadlikumat ja süsteemsemat töökorraldust, mis toetab ühtaegu nii tugiisiku tööd kui ka lapse ja pere heaolu.

Käesoleva uuringu piiranguks on see, et tulemused põhinevad ühe kohaliku omavalitsuse ja ühe teenuseosutaja kontekstil ning ainult tugiisikute vaatel. Seetõttu ei saa neid üldistada kõikidele Eesti omavalitsustele ega kõigile teenuseosutajatele.

KOKKUVÕTE

Laste tugiisikuteenus on oluline sotsiaalteenus, millel on tähtis roll lapse ja pere toimetuleku toetamisel. Tugiisiku töö kvaliteeti mõjutab suurel määral tugiisikuteenuse töökorraldus.

Töö teoreetilises osas anti ülevaade laste ja nende perede toetamisvõimalustest teistes riikides ja Eestis, laste tugiisiku rollist ja ülesannetest lapse ja pere toetamisel ning laste tugiisikuteenuse korraldusest. Teoreetilise käsitluse põhjal ilmnes, et tugiisiku töö kvaliteeti ja töörahulolu mõjutavad töökorraldus, rolli selgus, koostöö eri osapoolte vahel, ettevalmistus, juhendamine ning töötingimused laiemalt. Töö tõlgendamisel lähtuti töö nõudmiste ja ressursside teooriast, mille järgi võivad ebakindlad töötingimused, vähene tugi ja ebaselgus töö sisus suurendada töökoormust ning vähendada töörahulolu. Töö mõtestamisel oli oluline ka sotsiaalökoloogiline teooria, mis aitas näha, et tugiisiku töö ei sõltu ainult lapse ja tugiisiku vahelisest suhtest, vaid ka pere, haridusasutuse, teenuse korralduse ja laiemalt ühiskondliku tasandi koosmõjust.

Uuringu läbiviimiseks kasutati kvalitatiivset uurimisviisi. Andmeid koguti poolstruktureeritud intervjuudega Viljandi linna lastele teenust osutavalt tugiisikutelt ning analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil. Uuringus osales 11 tugiisikut, kelle töökogemus, lepinguvorm ja töö iseloom olid erinevad. Intervjueeritavate töökogemuse pikkus ulatus neljast kuust ligikaudu kümne aastani ning valimis olid nii käsundus- kui ka töölepingu alusel töötavad tugiisikud. Selline lähenemine võimaldas saada põhjaliku ülevaate tugiisikute kogemustest, hinnangutest ja töökorraldusega seotud kitsaskohtadest.

Uuringu tulemused näitasid, et Viljandi linna laste tugiisikute töökorralduse peamised kitsaskohad on seotud tööalase kindlustunde, rolli ja vastutuse piiride selguse ning tugiisikute tööd toetavate tingimustega. Tööalase kindlustunde puhul tõid tugiisikud esile käsunduslepinguga seotud ebakindluse, ebastabiilse sissetuleku ja piiratud sotsiaalsed tagatised. Rolli ja vastutuse piiride osas ilmnes, et kuigi töö üldine eesmärk oli enamasti

arusaadav, muutusid piirid töö käigus sageli ebaselgeks. Tööd toetavate tingimuste puhul osutusid oluliseks piisav praktiline ettevalmistus, lapse kohta antav konkreetne info, õigeaegne ja sisuliselt vajalik koolitus, toimiv info liikumine, koostöö ning juhendamise ja emotsionaalse toe kättesaadavus.

Uuringust selgus, et laste tugiisiku töö kvaliteet ja jätkusuutlikkus ei sõltu ainult tugiisiku isiklikest omadustest või lapse vajadustest, vaid suurel määral sellest, kuidas on korraldatud töökorraldus. Hästi toimiv töökorraldus loob eeldused, et tugiisik saab oma tööd teha kindlamalt ja laps saab vajalikku tuge järjepidevamalt. Seetõttu eeldab laste tugiisikuteenuse toimimine teadlikumat ja süsteemsemat töökorraldust, mis toetab ühtaegu nii tugiisiku tööd kui ka lapse ja pere heaolu.

Uuringu tulemuste põhjal esitati ettepanekud Viljandi Linnavalitsuse laste heaolu teenistuse juhile ja Sihtasutus Perekodu rehabilitatsiooni- ja tugiisikuteenuse juhile, mis keskenduvad tugiisikuteenuse töökorralduse selgemaks ja toetavamaks muutmisele. Ettepanekutes rõhutati vajadust tõsta haridusasutuste ja lapsevanemate teadlikkust tugiisiku rollist, parandada info liikumist ja kokkulepete selgust eri osapoolte vahel ning tagada tugiisikule enne töö algust piisav praktiline ettevalmistus, vajaduspõhised koolitused ja regulaarne kogemuste jagamise võimalus.

Edaspidistes uuringutes võiks lisaks tugiisikutele kaasata ka lapsevanemaid, haridusasutuste töötajaid ja teenuse korraldajaid, et võrrelda nende arusaamu tugiisiku rollist, vastutusest ja töökorraldusest. Samuti võiks uurida erinevate omavalitsuste praktikaid, et selgitada välja, millised töökorralduslikud lahendused toetavad kõige paremini tugiisikute tööl püsimist ja teenuse järjepidevust ning kas sarnased mustrid korduvad ka teistes omavalitsustes.

VIIDATUD ALLIKAD

- Aavik, A., & Kallas, E. (2020). Tugiisikuteenus lapsele. *Eripedagoogika*, (68), 62–66. <https://dea.digar.ee/article/JVeripedag/2020/10/0/5.12>
- Anderson, E. J., Brock, M. E., & Shawbitz, K. N. (2025). Training paraeducators to promote communication opportunities for students with complex communication needs. *Journal of Behavioral Education*, 34(3), 621–633. <https://doi.org/10.1007/s10864-024-09548-6>
- Askarzai, W., & Unhelkar, B. (2017). Research Methodologies: An Extensive Overview. *International Journal of Science and Research Methodology*, 6(4), 21–42. <https://ijsrm.humanjournals.com/research-methodologies-an-extensive-overview/>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2023). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Breyer, C., Lederer, J., & Gasteiger-Klicpera, B. (2021). Learning and support assistants in inclusive education: a transnational analysis of assistance services in Europe. *European Journal of Special Needs Education*, 36(3), 344–357. <https://doi.org/10.1080/08856257.2020.1754546>
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice*, 2(1), Article 14. <https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z>
- Civitta Eesti AS. (2019). *Projekti „Puudega laste tugiteenuste arendamine ja pakkumine ning töö- ja pereelu ühildamise soodustamine“ hindamine: Lõpparuanne*. Sotsiaalministeerium. <https://www.sm.ee/sites/default/files/documents/2022->

06/Puudega%20laste%20tugiteenuste%20arendamine%20ja%20pakkumine%20ning%20t%C3%B6%20B6%20B6-
%20ja%20pereelu%20%C3%BChildamise%20soodustamine%20-
%201%C3%B5pparuanne.pdf

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Danielsen, H., & Lundberg, K. (2024). Small Moments and Turning Points for Long-term Poor Families in Norway: The Lived Experience of Having a Family Coordinator. *Social Policy and Society*, 1–12. <https://doi.org/10.1017/S1474746424000502>
- Degail, C., Kaiser, S., Jakobsen, R., & Martinussen, M. (2025). Parental satisfaction with child welfare services in Norway. *Child & Family Social Work*, 30(3), 329–341. <https://doi.org/10.1111/cfs.13171>
- Devaney, C., Christiansen, Ø., Holzer, J., MacDonald, M., Matias, M., Piessens, A., Salamon, E., & Kealy, C. (2021). *The conceptualisation and delivery of family support in Europe: A review of academic literature*. European Family Support Network. <https://doi.org/10.13025/20777>
- Dolan, P., Žegarac, N., & Arsić, J. (2020). Family Support as a right of the child. *Social Work and Social Sciences Review*, 21(2), 8–26. <https://doi.org/10.1921/SWSSR.V21I2.1417>
- Fylkesnes, M. K., Iversen, A. C., & Nygren, L. (2018). Negotiating deficiency: Exploring ethnic minority parents' narratives about encountering child welfare services in Norway. *Child & Family Social Work*, 23(2), 196–203. <https://doi.org/10.1111/cfs.12400>
- González, B., & Calvo, P. J. J. (2021). La perspectiva de las familias sobre la figura del asistente de aula desde su experiencia [Perede vaated klassiruumis abistaja rollile, mis põhinevad nende kogemustel]. *EDU REVIEW. International Education and Learning Review/Revista Internacional de Educación y Aprendizaje*, 9(4), 399–409. <https://doi.org/10.37467/gkarevedu.v9.3058>
- Kallaste, E., Lang, A., Sõmer, M., Sandre, S.-L., Anspal, S., & Vainu, V. (2017). *Puudega lastega perede toimetuleku ja vajaduste uuring*. Eesti Rakendusuuringu Keskus Centar ja Turu-uuringute AS. [42](https://www.sm.ee/sites/default/files/content-</p></div><div data-bbox=)

- editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/puuetega_1
astega_perede_toimetuleku_uuringu_raport_loppversioon_par_28.02.18.pdf
- Kappinen, R. (2019). *Tugiisikuteenuse hetkeolukord Eesti tugiisikuteenust pakkuvate asutuste hinnangul* [Magistritöö, Tallinna Ülikool, Haridusteaduskond]. ETERA. <https://www.etera.ee/s/Hx2AJozpj5>
- Kilanowski, J. F. (2017). Breadth of the socio-ecological model. *Journal of Agromedicine*, 22(4), 295–297. <https://doi.org/10.1080/1059924X.2017.1358971>
- Korkeamäki, J., Gråsten, N., Tarvainen, M., Rautiainen, P., & Nykänen, E. (2025). Oikeus olla osana yhteisöä: Kokemuksia henkilökohtaisen avun toteutumisesta ja sen tuottamista toimintamahdollisuuksista vammaisten lasten, nuorten ja heidän vanhempinsa kertomana [Õigus olla osa kogukonnast: laste, noorte ja nende vanemate kogemused isikliku abi rakendamise ja selle pakutavatest võimalustest]. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 62(2), 305–321. <https://doi.org/10.23990/sa.144611>
- Krane, V., Ausland, L. H., Andvig, E., & Klevan, T. (2021). Business as Usual in Unusual Times: An explorative study of Norwegian child welfare workers' experiences during the COVID-19 pandemic. *Journal of Comparative Social Work*, 16(2), 62–87. <https://doi.org/10.31265/jcsw.v16i2.393>
- Kähär, K. (2024, 22. jaanuar). Tugiisikutel on vaja õiglaseid töötingimusi. *Sotsiaaltöö*, (1). <https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/tugiisikutel-vaja-oiglaseid-tootingimusi>
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid: sissejuhatus ja väljajuhatus*. Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- Lastekaitseeadus. (2014). *Riigi Teataja I*, 06.12.2014, 1; *Riigi Teataja I*, 31.12.2024, 23. <https://www.riigiteataja.ee/akt/LasteKS>
- Losberg, J., & Zwozdiak-Myers, P. (2024). Inclusive pedagogy through the lens of primary teachers and teaching assistants in England. *International Journal of Inclusive Education*, 28(4), 402–422. <https://doi.org/10.1080/13603116.2021.1946722>
- Lune, H., & Berg, B. L. (2017). *Qualitative research methods for the social sciences* (9th ed.). Pearson Education Limited.
- McCarty, T. V., & Light, J. C. (2022). Supporting peer interactions for students with complex communication needs in inclusive settings: Paraeducator roles. *Perspectives*

- of the ASHA Special Interest Groups, 7(1), 229–244.
https://doi.org/10.1044/2021_persp-21-00141
- Mladenov, T. (2020). What is good personal assistance made of? Results of a European survey. *Disability & Society*, 35(1), 1–24.
<https://doi.org/10.1080/09687599.2019.1621740>
- Mølland, E., Vigsnes, K. L., Bøe, T., Danielsen, H., Lundberg, K. G., Haraldstad, K., Ask, T. A., Wilson, P., & Abildsnes, E. (2021). The New Patterns study: coordinated measures to combat child poverty. *Scandinavian Journal of Public Health*, 49(5), 571–579. <https://doi.org/10.1177/1403494820956452>
- National Council for Special Education. (2018). Comprehensive Review of the Special Needs Assistant Scheme. *NCSE Policy Advice Paper*, No. 6. <https://ncse.ie/wp-content/uploads/2018/05/NCSE-PAP6-Comprehensive-Review-SNA-Scheme.pdf>
- Navarro, F. M. (2015). Learning support staff: A literature review. *OECD Education Working Papers*, No. 125. <https://doi.org/10.1787/5jrnzm39w451-en>
- Nooteboom, L. A., Kuiper, C. H., Mulder, E. A., Roetman, P. J., Eilander, J., & Vermeiren, R. R. (2020). What do parents expect in the 21st century? A qualitative analysis of integrated youth care. *International Journal of Integrated Care*, 20(3), Article 8. <https://doi.org/10.5334/ijic.5419>
- Olev, A., & Alumäe, T. (2025). Open source platform for Estonian speech transcription. *Language Resources and Evaluation*, 59, 4421–4438.
<https://doi.org/10.1007/s10579-024-09777-1>
- Paulsen, V., & Oterholm, I. (2024). Helhetlig forståelse av hjelpetiltak: Sluttrapport i prosjektet “Virkning av barnevernets hjelpetiltak” [Abimeetmete terviklik mõistmine: projekti „Laste heaolu abimeetmete mõju“ lõpparuanne]. *NTNU Samfunnsforskning*. https://samforsk.no/uploads/files/NTNU_SamForsk_Sluttrapport_UU.pdf
- Piho-Arna, H. (2024). Tugiteenused harvikaigusega lastele vajavad suuremat tähelepanu. *Sotsiaaltöö*, (2), 34–37. <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoe/tugiteenused-harvikaigusega-lastele-vajavad-suuremat-tahelepanu>
- Porrino, J., Somerville, M. P., & Bosanquet, P. (2025). Teaching assistant support for learning and wellbeing: the perspectives of secondary school pupils with special educational needs and disabilities. *European Journal of Special Needs Education*, 40(5), 834–847. <https://doi.org/10.1080/08856257.2024.2433328>

- Raid, K. (2025). *Eesti perepoliitiliste meetmete süsteem*. Sotsiaalministeerium. https://www.sm.ee/sites/default/files/documents/2025-09/Eesti%20perepoliitiliste%20meetmete%20s%C3%BCsteem_sotsiaalministeerium2025.pdf
- Sharma, U., & Salend, S. J. (2016). Teaching assistants in inclusive classrooms: A systematic analysis of the international research. *Australian Journal of Teacher Education (Online)*, 41(8), 118–134. <https://doi.org/10.14221/ajte.2016v41n8.7>
- Sihtasutus Perekodu. (s. a.). *Tugiisikuteenuse kord*. Loetud 28. veebruar 2026 aadressil <https://www.perekodu.eu/teenused-2/tugiisikuteenuse-kord/>
- Skipp, A., & Hopwood, V. (2019). *Deployment of teaching assistants in schools*. Department for Education. https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5d1397fc40f0b6350e1ab56b/Deployment_of_teaching_assistants_report.pdf
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5; *Riigi Teataja I*, 30.12.2025, 29. <https://www.riigiteataja.ee/akt/SHS>
- Sotsiaalkindlustusamet. (2023). *Tugiisikuteenus raske ja sügava puudega lapsele*. <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/documents/2023-06/tugiisikuteenus.pdf>
- Sotsiaalhoolekandelise abi andmise kord. (2025). *Riigi Teataja IV*, 03.05.2025, 2. <https://www.riigiteataja.ee/akt/403052025002>
- Sotsiaalministeeriumi analüüsi- ja statistikaosakond. (2022, 8. veebruar). Tugiisikuteenuse osutamine aastatel 2016–2020. *Sotsiaaltöö*, (1). <https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/tugiisikuteenuse-osutamine-aastatel-2016-2020>
- Sulaiman, N. F., Rasit, H. H., Toran, H., & Abdullah, N. (2019). Parents Satisfaction with Services Provided by Shadow Aides in an Inclusive Classroom. In *Proceedings of the 3rd International Conference on Special Education (ICSE 2019)* (pp. 187–190). Atlantis Press. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icse-19/126007875>
- Tiirinki, H., Sulander, J., Sinervo, T., Halme, S., & Keskimäki, I. (2022). Integrating health and social services in Finland: regional approaches and governance models. *International Journal of Integrated Care*, 22(3), Article 18. <https://doi.org/10.5334/ijic.5982>

- Toikko, T., Seppälä, P., Häkkinen, L., & Hietamäki, J. (2023). Family support services buffer the effect of child welfare notifications on child removals. *Child & Family Social Work, 28*(2), 372–382. <https://doi.org/10.1111/cfs.12969>
- Ufermann, L., Domsch, H., & Urton, K. (2025). Perspectives of learning and support assistants on cooperation with teachers in inclusive education: a systematic literature review. *European Journal of Special Needs Education, 40*(5), 943–959. <https://doi.org/10.1080/08856257.2024.2445407>
- Viljandi linna arengustrateegia 2040+ ja Viljandi linna arengukava aastateks 2025–2029. (2025). *Riigi Teataja IV*, 04.10.2025, 22. Lisa. <https://www.riigiteataja.ee/akt/404102025022>
- Viljandi Linnavalitsus. (s. a.). *Abi lapsele ja perele*. Loetud 27. veebruar 2026 aadressil <https://viljandi.ee/pere-sotsiaal-ja-tervishoid/teenused-ja-toetused/abi-lapsele-ja-perele/>
- Wittenberg, Y., Kwekkeboom, R., & Verhoeff, A. P. (2024). “It Is about How Kind They Are”: The Significance of Professionals’ Attitudes towards Caregivers in the Dutch Care System. *Health & Social Care in the Community, 2024*(1), Article 4023865. <https://doi.org/10.1155/2024/4023865>
- Õun, M. (2021). *Toimetuleku- ja hooldusõppe kogupäevakooli kontseptsioon Eesti haridus- ja sotsiaalkontekstis* [Magistritöö, Tartu Ülikool, Sotsiaalteaduste valdkond, Haridusteaduste instituut]. ADA. <http://hdl.handle.net/10062/73221>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. ADA. <http://hdl.handle.net/10062/36419>
- Yang, L., Chi-Kin Lee, J., Zhang, D., & Chen, J. (2024). Examining the relationships among teaching assistants’ self-efficacy, emotional well-being and job satisfaction. *Teachers and Teaching, 30*(6), 835–861. <https://doi.org/10.1080/13540602.2023.2265825>

Lisa 1. Intervjuu kava tugisikutele

Nr	Intervjuu küsimus	Allikas
1	Kui kaua Te olete laste tugisikuna töötanud? Mis Teid sellele töö juurde tõi?	
2	Millise lepinguvormi alusel Te töötate (tööleping/käsundusleping) ja kui pikale perioodile on Teie leping sõlmitud?	
3	Kui vanale lapsele olete tugisikuna töötades toeks?	
4	Kuidas kirjeldaksite oma lepingu ja tööga seotud kindlustunnet (näiteks tasustatud puhkus ja sotsiaalkindlustus)?	Civitta Eesti AS, 2019, lk 66
5	Kuidas selgitati ja kui selged olid Teile enne tööle asumist tööga seotud eesmärgid ja ülesanded?	González & Calvo, 2021, lk 404
6	Millised ootused ja kokkulepped on enne töö algust Teie ning lapsevanemate vahel läbi räägitud?	Civitta Eesti AS, 2019, lk 67
7	Milliseid tööülesandeid on Teil oma tööd tehes ette tulnud, mille osas on puudunud piisav ettevalmistus?	Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9
8	Kuidas mõjutavad lapse abivajadusest tulenevad keerulisemad olukorrad Teie töö tegemist ja turvatunnet?	Kallaste <i>et al.</i> , 2017, lk 127
9	Kellelt ja kui kiiresti olete keerulistes olukordades juhendamist või tuge saanud?	Sotsiaalkindlustusamet, 2023, lk 9
10	Millised rolli ja vastutusega seotud kokkulepped on olnud selged? Millistes kohtades on esinenud ebaselgust?	Breyer <i>et al.</i> , 2021, lk 352
11	Kuidas toimub info liikumine Teie töös haridusasutuse ja lapsevanemate vahel?	González & Calvo, 2021, lk 400
12	Kuidas hindate erinevate osapooltega toimuvat koostööd?	Breyer <i>et al.</i> , 2021, lk 352
13	Millised olukorrad tekitavad Teile tunde, et olete pigem õpetaja asendaja kui lapse tugisik?	Losberg & Zwozdiak-Myersi, 2024, lk 404
14	Millised on need olukorrad, kus Te näete, et pere vajaks rohkem tuge kui teenus võimaldab?	Õun, 2021, lk 22–23
15	Millised töökorralduslikud asjaolud suurendavad Teie hinnangul töökoormust ja mõjutavad seeläbi töörahulolu?	Bakker & Demerouti, 2017, lk 274
16	Millised tugimeetmed aitaksid Teie hinnangul tööga rahulolu suurendada?	Bakker & Demerouti, 2017, lk 274
17	Millised töökorralduslikud tegurid muudavad Teie hinnangul tugisiku töö tegemise keeruliseks (näiteks tööaeg, asukoht, vastutus ja töötasu)?	Yang <i>et al.</i> , 2024, lk 836–837
18	Millised olukorrad panevad Teid kaaluma töölt lahkumisele?	Yang <i>et al.</i> , 2024, lk 836–837
19	Lõpetuseks, mis on Teie hinnangul tugisikute töökorralduses veel oluline ja jäi esitatud küsimustes käsitlemata?	

Lisa 2. Koodipuu

Kategooriad	Alakategooriad	Märksõnad/koodid
Lepinguline raamistik ja töötingimused	Käsunduslepingu ebakindlus	Ravikindlustuse puudumine või sõltuvus sissetulekust Tasustatud puhkuse puudumine Haiguslehe võimaluse puudumine Sotsiaalsete tagatiste vähesus Töö jätkumise ebakindlus Lühiajalised lepingud Töötasu ei saa ette prognoosida Madal töötasu
	Töölepingu eelistamine	Ravikindlustuse olemasolu Õigus tasustatud puhkusele Haiguslehe võimalus Tervisekompensatsioon Suurem turvatunne Stabiilsem sissetulek Valmisolek tööl püsida
	Käsunduslepingu sobivus	Paindlik töökorraldus Oma aja planeerimise võimalus Pereeluga sobivus Terviseseisundiga sobivus Muu sissetuleku olemasolu
	Sissetuleku sõltuvus lapse kohalolust	Lapse puudumine Tunnipõhine töötasu Töötundide kõikumine Töötasu ootamatu vähenemine
	Lepingu kestuse ja töö jätkumise ebakindlus	Õppeaastapõhised lepingud Aastased lepingud Lapse vajadus jätkub, kuid töö jätkumine ei ole kindel
	Teenuse rahastamise mõju töökindlusele	Tasu sõltub realselt tehtud tundidest Lapse puudumisel teenuseosutaja raha ei saa Stabiilse sissetuleku tagamine on keeruline
	Tööaja ja koormuse sobivus	Osaline töökoormus Lühikesed tööpäevad Sobiv tööaeg Õppeaastapõhine töö Suvine töö puudumine
	Tööl püsimist ja lahkumist mõjutavad asjaolud	Palk Käsundusleping Koostöö kvaliteet Tööandja tugi Töökorralduse sobivus
Tugiisiku roll ja vastutuse piirid	Eesmärkide ja ülesannete esmane selgus	Tööandjaga vestlus Lapse eripärade tutvustus Tööülesannete selgitamine Töö alustamiseks saadud info

Lisa 2 järg

Kategooriad	Alakategooriad	Märksõnad/koodid
	Puudulik sisseelamine ja vähene taustainfo	Ebapiisav info lapse kohta Haridusasutuse vähene selgitus Varasemate toimivate töövõtete vähene edasiandmine Lapse ärritajate vähene tutvustus
	Tugiisiku põhitegevused	Tugilapse jälgimine Kõne toetamine Õppetöös osalemise toetamine Igapäevatoimingud Rahunemise toetamine Suhtlemise toetamine
	Rolli piirid koolis	Õpetaja töö tegemine Õpetaja asendamise tunne Õppetöö sisuline läbiviimine Kooli või Rajaleidjaga seotud küsimustega tegelemine
	Rolli piirid lasteaias	Teiste laste valvamine Kogu rühma toimimisse sekkumine Laste konfliktide lahendamine
	Lapsevanemaga suhtlemise piirid	Info vahendamine Suhtluse enda peale võtmine Otsese suhtluse vältimine
	Rollipiiride hoidmine	Enesekehtestamise vajadus Piiride teadlik märkamine Enda rolli laienemise vältimine
	Teenuse mahu piirid ja pere suurema toe vajadus	Töötamine väljaspool kokkulepitud aega Lapsevanema puhkuse vajadus Abi vajadus ka väljaspool haridusasutust
Koostöö, info liikumine ja tööalane tugi	Hea koostöö lapsevanemaga	Hea suhtlus Telefoni teel kokkulepped Sõnumite teel kokkulepped Tagasiside andmine Ühised eesmärgid lapse toetamisel
	Koostööprobleemid lapsevanematega	Kokkulepetest mittekinnipidamine Hiline teavitamine Vähene huvi Teenuse sisu valesti mõistmine Toe vajaduse mittetunnistamine Süüdistused
	Koostöö haridusasutusega	Õpetajate tugi Abiõpetajate tugi Eripedagoogi tugi Logopeedi tugi Ümarlauad Juhtkonna kaasamine Meeskonnatöö

Lisa 2 järg

Kategooriad	Alakategooriad	Märksõnad/koodid
	Info liikumist toetavad praktikad	Ühine e-mail Stuudium Messenger Koostöökohtumised Igapäevase info jagamine Spetsialistide tagasiside Arengukava ja eesmärkide info
	Info liikumise probleemid	Infot tuleb ise küsida Päevaplaani ja ootuste ebapiisav selgitamine Vähene initsiatiiv
	Tööandja roll	Kiire reageerimine Emotsionaalne tugi Toetus keerulistes olukordades Võimalus nõu küsida
	Varasem taust kui toetav tegur	Sotsiaalvaldkonna õpingud Pedagoogiline taust Lastega töötamise kogemus Erivajadusega lapse kõrval omandatud kogemus Pereliige erivajadusega
	Praktilise ettevalmistuse ja koolituse vajadus	Lapsepõhine ettevalmistus Diagnoosipõhine ettevalmistus Turvalisuse võtted Terviseseisunditega toimetulek Töövari Tugiisikute omavahelised kohtumised
	Juhendamise kättesaadavus	Kolleegidelt õppimine Juhendamist tuleb ise otsida Töö käigus saadav nõustamine
Keerulised olukorrad, turvalisus ja töö mõju	Lapse agressiivne ja ettearvamatu käitumine	Hammustamine Löömine Näpistamine Esemete lõhkumine Enesevigastamine Pögenemine Ootamatud hood Auto lõhkumine
	Turvariskid töökeskkonnas	Teise lapse vägivaldsus Füüsilise sekkumise oskamatus
	Turvalisuse tagamise viisid	Kauguse hoidmine Lapse eraldamine Rahulikuks jäämine Kiire abi kutsumine Olukorra ennetav tajumine
	Turvalisuse juhiste puudumine	Ametlike juhiste vähesus Vajalikud võtted õpitakse kolleegidelt või töö käigus

Lisa 2 järg

Kategooriad	Alakategooriad	Märksõnad/koodid
	Emotsionaalne koormus	Väsimus Nutmine Oskamatuse tunne Vaimne koormus Vajadus pärast tööd omaette olla Vähene väärtustamine
	Töörahololu toetavad tegurid	Lapse areng Usalduslik suhe lapsega Toimiv meeskond Missioonitunne Paindlik töökorraldus Tunne, et töö sobib

SUMMARY

WORK ORGANISATION OF CHILDREN'S SUPPORT PERSONS BASED ON THE EXAMPLE OF THE CITY OF VILJANDI

Janne Bergmann

The support person service is an important social service in Estonia, supporting children in need and their families. The relevance of the topic arises from the growing need for children's support person services and from several organisational challenges that make it difficult to recruit and retain the necessary support persons.

Previous studies have shown that the work of support persons is affected by a heavy workload, insufficient remuneration, lack of social protection, the use of authorisation agreements, limited training and guidance, and unclear role and responsibility boundaries. Consequently, the research problem of this thesis was the unclear boundary of the role and responsibility of children's support persons, contractual insecurity, and limited guidance and training. The aim of the thesis was to identify the shortcomings in the work organisation of children's support persons in the City of Viljandi and, based on the results, to make proposals to the head of the child welfare service of Viljandi City Government and to the head of the rehabilitation and support person service of Perekodu Foundation for improving the working conditions of children's support persons. The research question was: which factors, according to children's support persons, influence their work organisation?

The role of a children's support person is not limited to supporting the child's learning. The theoretical discussion shows that it also includes tasks related to the child's everyday coping, communication, developmental needs, and support for the family. The support person service is also important for parents, as one of its aims is to support the parent's coping or ability to work. In educational institutions, the role of the support person must

be clearly defined. The support person may support the child's participation and coping, but should not replace the teacher; rather, their work should complement that of the teacher. For the service to function effectively, the support person needs sufficient preparation and day-to-day support, as well as cooperation with other parties. The theoretical framework of the thesis was based on the job demands and job resources theory and the socio-ecological theory. These theories help to explain how working conditions, available resources, and different levels surrounding the child shape the everyday work of the support person.

A qualitative research approach was used, as the aim was to understand children's support persons' experiences and assessments of their work organisation. The target group consisted of children's support persons working at Perekodu Foundation and providing services to children in the City of Viljandi. The sample was formed using a purposive sampling strategy. A total of 11 children's support persons participated in the study, three of whom worked under employment contracts and eight under authorisation agreements. Data were collected through semi-structured interviews from 3 March to 16 March 2026. The interview recordings were transcribed, the texts were coded, and the data were analysed using qualitative content analysis.

The results showed that the work organisation of children's support persons in the City of Viljandi is mainly influenced by work-related security, the clarity of role and responsibility boundaries, and the availability of conditions that support the work. Work-related security was reduced primarily because of insecurity related to authorisation agreements, together with unstable income and limited social protection. The income of support persons often depends on the child's attendance, making monthly income difficult to plan. However, the authorisation agreement was not considered unsuitable by all support persons, as it offered flexibility to some employees when they had another source of income, health insurance, or family support.

The findings also indicated that although the general aim of the support person's work was mostly understood, everyday expectations could become unclear during the work process. In school settings, support persons could be expected to perform teaching-related tasks or organise communication with parents and specialists, while in kindergarten settings they could be expected to support the functioning of the entire group. The work

of support persons was supported by preparation based on the child's needs, accurate information about the child's needs, needs-based training, effective cooperation, smooth information exchange, guidance, emotional support, and a safe working environment.

The results suggest that the quality and sustainability of the support person's work do not depend only on the personal qualities of the support person or the child's needs, but largely on how working conditions are organised. Therefore, the functioning of the children's support person service requires more deliberate and systematic work organisation that supports both the work of the support person and the well-being of the child and family.

Based on the results, it was proposed that the head of the child welfare service of Viljandi City Government organise joint information days once every quarter for educational institution staff, parents, and support persons in order to improve cooperation. It was proposed that the head of the rehabilitation and support person service of Perekodu Foundation make clear agreements on everyday information exchange, organise a joint cooperation meeting before work with a new child begins, provide needs-based training for support persons, and hold joint meetings twice a year for support persons to share their experiences.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Janne Bergmann,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose LASTE TUGIISIKUTE TÖÖKORRALDUS VILJANDI LINNA NÄITEL, mille juhendaja on Anne Rähn, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada Tartu Ülikooli digitaalarhiivi kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;
2. annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;
3. olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;
4. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Janne Bergmann

17.05.2026