

**TARTU ÜLIKOOL**

**Sotsiaal- ja haridusteaduskond**

**Ühiskonnateaduste instituut**

**Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate arvamus oma  
igapäevatöö praktikast**

**Magistritöö sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika erialal**

**Katri Laanisto**

Juhendaja: MSW Reeli Sirotkina

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

Tartu 2015

## **Local municipality social workers' opinion on their everyday practices**

Katri Laanisto

### Abstract

My job as a social worker has involved cooperation with local municipality social workers in order to gain information on activities that influence the life quality of people with disabilities. A common response from the social workers is that they do not have time for this. Thus, as social workers seem to be constantly lacking time, I decided to study their day-to-day work. What does working as a local municipality social worker mean, and is this in accordance with generalist social work principles?

I conducted my research among local municipality social workers whose municipality does not have a separate childcare worker position. The data was gathered using triangulation. The research focused on creating a job assignment map. Assignments have been divided into different groups on the map: general professional expectations, context-specific local level expectations, actual job activities and ideal activities for social workers.

I filled the map using various informants. Methods for gathering research data included interviews, online survey and job description document analysis. I chose qualitative content analysis method as the conceptual framework of data analysis.

As a result, I discovered that social workers' work is a rather loose term. Social workers highlighted very many problematic issues during the research; for instance, arranging transport, increased legislative issues, a big amount of paperwork and the lack of preventive work. My study observations showed that poor self-assertion skills and low belief in the need for their job, fear towards the media, and little opportunity for reflection on their own job were also problematic. Since social workers are overloaded with work, it is important to hire additional staff and increase work effectiveness.

Keywords: generalist social work, local municipality social workers' job assignments, triangulation, organisational social work

# Sisukord

Sissejuhatus .....	5
1. Uurimusprobleemi teoreetiline käsitus .....	7
1.1. Sotsiaaltöö mõiste .....	7
1.2. Organisatsiooni sotsiaaltöö .....	9
1.2.1. Eesti kohalike omavalitsuste sotsiaaltöö .....	12
1.3. Üldsotsiaaltöö ( <i>Generalist Social work</i> ) .....	14
1.3.1. Sotsiaaltöötajate ülesanded .....	15
1.3.2. Võrgustikutöö .....	17
1.4. Professiiooni kasv ja areng .....	19
1.5. Probleemipüstitus .....	21
1.5.1. Varasemad uuringud .....	21
1.5.2. Uurimisprobleem .....	22
2. Metoodika .....	23
2.1. Uurimuse eetiline aspekt .....	23
2.2. Uurimuse käik .....	24
2.2.1. Andmete kogumise meetod .....	24
2.2.1.1. Poolstruktureeritud intervjuud .....	24
2.2.1.2. Poolstruktureeritud küsimustikud .....	24
2.2.1.3. Dokumendi analüüs .....	24
2.3. Valimi iseloomustus .....	25
2.4. Andmeanalüüsimeetod .....	25
2.5. Analüüsikäik .....	26
2.6. Eneserefleksioon .....	27
3. Analüüs .....	29
3.1. Ametijuhendid .....	29
3.2. Intervjuud ja küsimustik .....	30
3.2.1. Tööülesanded .....	30
3.2.1.1. Kohaliku omavalitsuse prioriteedid ja sihtgrupp .....	30
3.2.1.2. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate roll .....	33
3.2.1.3. Peamised tööülesanded .....	34
3.2.1.4. Kõrvalised tegevused .....	37

3.2.2.	Ideaalne sotsiaaltöö.....	39
3.2.2.1.	Võrgustikutöö.....	41
3.2.2.2.	Lisatööjõud.....	44
3.2.3.	Probleemsed kohad sotsiaaltöös .....	45
3.2.3.1.	Transport .....	45
3.2.3.2.	Õiguslane tegevus.....	47
3.2.3.3.	Paberitöö.....	48
3.2.3.4.	Enesekehtestamine .....	51
3.2.3.5.	Ennetustegevus.....	52
4.	Arutelu .....	54
	Kokkuvõte .....	60
	Kasutatud kirjandus .....	63
	Lisad .....	66
	Lisa 1. Intervjuukava .....	66
	Lisa 2. Veebiküsimustiku küsimused .....	67
	Lisa 3. Tööülesannete kaart .....	68

## Sissejuhatus

Sotsiaaltöötajana olen pidanud suhtlema kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega selleks, et uurida tegevusi, mis puudutavad puudega inimeste elukvaliteeti. Olen saanud tihti vastuseks, et kohalikul tasandil pole sotsiaaltöötajal aega puudega inimestega tegelemiseks. Sellest tulenevalt otsustasin uurida, milline on sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktika, millest tuleneb nende pidev ajapuudus, ning mida tähendab kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja töö ja kas see on kooskõlas üldsotsiaaltöö põhimõtetega.

Magistritöö uurimus keskendub kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktika uurimisele. Praktikad uurides keskendun sellele, kuidas sotsiaaltöötajad ise kirjeldavad oma tööd, mis on kirjas sotsiaaltöötajate kutsestandardis, ja sellele, mida kajastavad nende ametijuhendid.

Uurimuse viisin läbi kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate hulgas, kellel ei ole omavalitsuses eraldi lastekaitsetöötajat. Andmete kogumisel kasutasin triangulatsiooni. Triangulatsiooni keskmeks on kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktika (sh tööülesannete kaart) ja üldkompetentsid. Tööülesannete kaardil on jaotatud ülesanded erinevatesse gruppidesse: ühiskonna ootustega seotud üldsotsiaaltöö, konteksti mõjutusel ajaliselt muutuv sotsiaaltöö ning tuleviku unelm ehk suhetel põhinev sotsiaaltöö. Kaarti täiendasin, kasutades erinevaid informante. Uurimuse andmete kogumisel kasutasin intervjuud, veebiküsimustikku ja ametijuhendite analüüsi. Töö eesmärgiks oli uurida sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktikad ja kirjeldada kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate üldkompetentse.

Töö teoreetilises osas annan ülevaate uurimuse põhilistest teoreetilistest alustest. Mõtestan lahti mõiste „sotsiaaltöö“, kasutades rahvusvahelist definitsiooni ja sotsiaaltöö eesmäärke. Toon välja generalisti tüüpi sotsiaaltöö kasutades selleks Miley teooriat. Töö jaoks on oluline ära kirjeldada, mida tähendab sotsiaaltöö organisatsioonis, seda teen, lähtudes peamiselt Colleen Lundyst (2004). Viimaseks kirjeldan seda, mida peetakse sotsiaaltöötajate ülesanneteks ja kes neid määrab, kasutades selleks Eesti sotsiaaltöötajate III, IV, V kutsestandardit (2011) ja DuBois ning Miley (2011) kirjeldust sotsiaaltöötajate ülesannetest. Töö jooksul muutus oluliseks professioni arengu ja kasvu kirjeldamine, mida ma tegin lähtuvalt Lishmanist ja Tammeist.

Metoodika osas tutvustan andmete kogumise ja analüüsimise meetodeid ning annan täpsema ülevaate kodeerimise ja analüüsimise kohta. Lisaks teen lühiülevaate valimist ja töö eetilistest aspektidest.

Analüüsi osas kirjeldan kõigepealt ametijuhenditest saadud tulemusi. Edasi analüüsin intervjuudest ja küsimustikest saadud informatsiooni, lähtudes lugemise ajal tekkinud koodidest.

Arutelu osas seon teoreetilises osas välja toodu analüüsiosaga ja lisan oma arvamuse. Lisaks vastan töös püstitatud uurimisprobleemile, tuues välja ka omapoolseid lahendusi olukorra parandamiseks.

Täna väga oma kolleege ja perekonda, kes innustasid ja toetasid mind töö kirjutamisel. Samuti tänan oma juhendajat, kes rasketel hetkedel oskas hästi motiveerida ja andis väga head nõu.

# 1. Uurimusprobleemi teoreetiline käsitus

## 1.1. Sotsiaaltöö mõiste

Sotsiaaltöö definitsioon on aja jooksul muutunud, see muutub tänu kõigele, mis on meie ümber. Sotsiaaltööd mõtestatakse pidevalt ümber, et see kataks kõikide sihtgruppide vajadusi, mis aja jooksul on juurde tekkinud, ning kataks muutuva ühiskonna vajadusi.

Lääne sotsiaaltöö sai alguse murest vaesuse ja tegevusetuse üle, mis kõrgendas kiirelt muutuvast ühiskonnas sotsiaalse korratuse riski. Seepärast peavad igasuguse sotsiaaltöö arengut puudutava analüüsi lähtepunktiks olema reaktsioonid vaesusele (Payne, 2005a). Kuigi kõik on alguse saanud vaesusest, siis tänapäeval on definitsioon muutunud palju rohkem haaravamaks. Näiteks on Eesti Entsüklopeedia (1995: 609 *sub* sotsiaaltöö) järgi sotsiaaltöö tegevus, mis aitab inimest (ka perekonda) raskel elujärgul (õnnetuse, haiguse, puude, töötuse, kodutuse, perevägivald, vaesuse, kohanemiskeskuste, psühholoogilise kriisi jms korral) toime tulla iseendaga ja ühiskonnaga. Sotsiaaltöö hõlmab laiemas mõttes ka riigi sotsiaalpoliitikat. 2000. aasta rahvusvaheline definitsioon (Hare 2007: 53) ütleb aga, et sotsiaaltöö eriala tegeleb sotsiaalsete muutustega, probleemide lahendamise ja inimsuhetes ning inimeste jõustamisega, suurendamaks nende heaolu. Toetudes käitumis- ja sotsiaalsete süsteemide teooriatele, sekkub sotsiaaltöö seal, kus toimub inimese ja tema ümbritseva keskkonna vaheline interaktsioon. Sotsiaaltöös on põhjapaneva tähtsusega inimõigused ja sotsiaalne õiglus. Seda definitsiooni hakati aga väga kiiresti muutma, sest see ei vastanud sotsiaaltöö globaalsusele ja selles ei olnud rõhutatud ka kogukondlikku iseloomu. Praegune globaalne sotsiaaltöö definitsioon on heaks kiidetud 2014. aasta juulis. See ütleb:

*„Sotsiaaltöö on nii praktiline kui ka akadeemiline teadusala, mis aitab kaasa sotsiaalsetele muutustele ja arengule, inimeste võimustumisele ja vabanemisele ning edendab sotsiaalset ühtekuuluvust. Sotsiaaltöös on tähtsal kohal sotsiaalne õiglus ja inimõigused, kollektiivne vastutus ja erinevuste austamine. Toetudes sotsiaaltöö teooriatele, sotsiaal- ja inimteadustele ning pärimusteadmistele, ärgitab sotsiaaltöö inimesi ja struktuure ületama elus eettulevaid raskusi ning suurendama heaolu.“* (Selg, 2014)

Sotsiaaltöö on ajas muutuv ja tugevas sõltuvuses kontekstist. Need eripärad tulenevad ühiskonna vajadusest. Pakutav sotsiaaltöö kujuneb selle põhjal, kuidas me mõistame isiklike probleeme ning kogukondi ja indiviide mõjutavaid sotsiaalseid teemasid (Payne, 2005a). Ühtset ja universaalset definitsiooni on seega raske luua, sest erinevate ühiskondade vajadused on erinevad.

Sotsiaaltöö mõiste on aja jooksul inspireerinud sotsiaaltöö teoreetikuid mõtestama sotsiaaltöö põhimõtteid ja peamisi kompetentse. Näiteks Brandi (2005, Gray jt, 2012: 3 kaudu) järgi võib sotsiaaltöö põhimõtted jaotada järgmiselt:

- Sotsiaaltöö on probleemilahenduslik tegevus;
- Põhirõhk on kogu inimese või perekonna elul, nende sotsiaalsel tugivõrgustikul, nende kodukandil ja nende kogukonnal;
- Väärtuste süsteem põhineb inimõigusel ja kodanikuõigustel;
- Praktika raamistikuks on sotsiaalmudel;
- Sotsiaaltöötajad töötavad indiviidide, perede, gruppide või ühendustega, et määratleda ühiselt tulemused, mida nad soovivad saavutada;
- Teenuse põhiosa moodustavad protsess ja suhe ning need võivad ise olla ka teenusteks;
- Sotsiaaltöö eesmärk on teenuse kasutajatel suurendada elu muutusi ja võimalusi, toetudes nende tugevustele, oskustele (*expertise*) ja kogemustele, kuidas maksimaliseerida oma võimeid.

Eestis on sotsiaaltööd praktiseeritud veel vähest aega, võrreldes teiste Euroopa riikidega. Näiteks Eestis hakati sotsiaalassistente koolitama alles 1935. aastal, kui loodi Kodumajanduse Instituut (Tulva, 1996). Sotsiaaltöö peab vastama ühiskonna vajadusele, näiteks Paavel (2004: 7) on kirja pannud sotsiaaltöö kui eriala ja tegevusvaldkonna kolm võtmelementi:

- Inimese aktsepteeritav (ühiskonna süütunnet mitteriivav, normaalseks peetav) elukvaliteet (st tegevused, tingimused jms, mille sooritamine või olemasolu on vajalik selleks, et inimene saaks elada normaalseks peetavat elu);
- Inimese isiklik suutlikkus (individuaalne aspekt) ja objektiivsed võimalused (sotsiaalne või keskkondlik aspekt) nende tegevuste sooritamiseks ja/või enesele nende vajalike tingimuste tagamiseks;

- Sekkumise (toetamise, abistamise) meetod (üldistatult: tasuta teenus või erinevas vormis rahaline toetus), millega inimese aktsepteeritav elukvaliteet tagada.

Nendest võtmeelementidest saame välja lugeda ka sotsiaaltöö eesmärgi, mis võiks olla inimesele inimväärse elu tagamine. Samasugune üldine eesmärk tuleb välja näiteks Cambrilli (2013: 5) püstitatud sotsiaaltöö eesmärkidest:

- Parendada arengut, toimetuleku- ja probleemilahendusoskust;
- Siduda inimesed ressursidega, teenustega ja võimalustega;
- Edendada tõhusat ja inimlikku teenuste süsteemi;
- Arendada ja edendada sotsiaalpoliitikat.

Sotsiaaltöö põhieesmärk ei ole ajas muutunud. Sotsiaaltöö on alguse saanud vaesusega seotud probleemide lahendamisest, mis on tegelikult inimese heaolu tõstmine, ka tänapäevased autorid toovad välja sotsiaaltöö eesmärgina inimese heaolu tõstmise. Kuigi sotsiaaltöö põhimõtete sõnastamine on keeruline, sest see on väga laiapõhjaline, on see oluline. Näiteks sotsiaaltöötajad on ametis paljudes erinevates asutustes (kool, haigla, kohalik omavalitsus jne), mis võib kaotada nende omavahelise sideme. Kui aga sotsiaaltöö definitsioon on sõnastatud, siis see liidab kokku erinevad sotsiaaltöötajad ja edendab sotsiaaltöö identiteeti, samas aitab ka teiste erialade esindajatele selgeks teha sotsiaaltöö väärtust.

## **1.2. Organisatsiooni sotsiaaltöö**

Sotsiaaltöö on eriala, mida praktiseeritakse organisatsiooni piires ja tööülesannete sisu on määratletud selle organisatsiooni iseloomuga. Osa sotsiaaltöötajaid võivad tunda laiemat erialast identiteeti, aga mõned sotsiaaltöötajad leiavad organisatsioonis töötades, et täidavad pigem organisatsiooni eesmärgi ja ülesandeid kui sotsiaaltöö eesmärgi üldiselt. (Hughes, Wearing, 2013: 9)

Tööle asudes on sotsiaaltöötaja üks esimesi ülesandeid tutvuda oma organisatsiooni püstitatud eesmärkidega ja mõista protseduure ja poliitikat. Suurem osa tööalasest informatsioonist on saadaval erinevates dokumentides, näiteks aastaraamatutes, tööjuhendites ja organisatsiooni kodulehekülgedel või siis selgitatakse neid töötajatele töö käigus. Sotsiaaltöötaja viib ennast kurssi organisatsiooni struktuuriga, programmidega ja poliitikaga ning ta peab mõistma

vastuolusid ja konflikte, mis võivad tekkida. (Lundy, 2004: 186) Oluline on see, et sotsiaaltöötaja saaks juba tööle asudes aru, milline on tema roll ning piirid konkreetses asutuses.

Joan Arches (Lundy, 2004: 186 kaudu) väidab, et organisatsiooni analüüs aitab sotsiaaltöötajal mõista läbipõlemist kui üldist probleemi, mitte kui isiklikust puudujäägist tingitud probleemi. Sotsiaaltöötajate uuringus leidis Arches, et statistiliselt annab märkimisväärse panuse läbipõlemisse bürokratiseerimine, rahastusallikatepoolne kontroll ja autonoomia puudumine töökohas. Osa sotsiaaltöötajaid mainis konflikti organisatsioonipoliitika ja töötajate professionaalsete hinnangute vahel. Joan Arches juhendab sotsiaaltöötajaid organisatsiooni konflikti allika leidmisel, kasutades nelja mõtet:

1. Otsuste tegemine ja sotsiaaltöötaja tööd mõjutavaid otsuseid tegevate töötajate hariduslik tase (*degree*);
2. Tööprotsess ise, mis sisaldab töökoormust, ülesannete ja tegevuste piiritlemist;
3. Töökoha bürokratiseeritus;
4. Isiklike probleemide ja kollektiivsete probleemide vaheline seotus ja töötajate poolt kogetud isolatsioon ja jõuetus.

Neid mõtteid analüüsid peaks sotsiaaltöötaja suutma leida stressi tekitava allika ning see aitab sotsiaaltöötajal jõuda tõdemuseni, kas ta tahab edaspidi töötada selles organisatsioonis või mitte.

Lundy (2004) toob välja, et tänapäeval on suureks probleemiks suurenenud bürokraatia. See tekitab paljudes sotsiaaltöötajates stressi. Samas Reamer (2005: 325) ütleb, et juhtumite dokumenteerimine mitte ainult ei toeta teenuste pakkumist inimestele, peredele, paaridele ja gruppidele, vaid sellel on uus roll muutavas keskkonnas, kus sotsiaaltöötajad töötavad. Selle all peab ta silmas sotsiaaltöötaja ja kliendi kaitset. Oluline on osata analüüsida enda töös olevat bürokraatiat. Järgnevad küsimused aitavad juhtida organisatsiooni bürokratiseerimise hindamist ja jäädvustavad paljude sotsiaaltöötajate reaalseid töökogemusi (Lundy, 2004: 186-187):

1. Kas on liiga palju reegleid ja/või liiga pikk käsuahel, et töötada korrektselt?

2. Kas sa tunned, et ei saa alati läbi viia professionaalset parimat tüüpi sekkumist organisatsiooni piirangute tõttu?
3. Kas sa tajud tihti eetilisi dilemmasid organisatsiooni poliitika ja isikliku hinnangu vahel?
4. Kas sa kulutad liiga palju aega paberitööle? Kas see aitab kliente või teisi, kes töötavad klientidega?
5. Kas ülemused/administraatorid julgustavad või heidutavad sind töökorralduses muutuste elluviimisel?
6. Kas sa oled tõsiselt arutanud neid muresid teistega sinu töökohas, ametiühingus või erialases organisatsioonis, millised teised inividid või grupid võivad olla vastuvõtlikud?

Sotsiaaltöötaja autonoomiale ja võimele olla eetiline ja hooliv enda töös avaldab mõju organisatsiooni administratsioonist või valitsuse poliitikast tingitud bürokraatia (Lundy, 2004: 187). See tähendab seda, et sotsiaaltöötaja peab valima, kas ta teeb dokumentitööd korrektselt ja jätab vähem aega kliendiga otse suhtlemiseks või suhtleb rohkem kliendiga ja teeb dokumentitöö lohakamalt.

Banks (2006: 128-129) toob välja, et kuigi ideaalis võiksid õiguslikud, professionaalsed, sotsiaalsed, moraalsed ja menetluslikud õigused ja kohustused kattuda või täiendada teineteist, siis tegelikkuses see nii ei ole. Sotsiaaltöötaja tööga kaasneb palju erinevat liiki vastutust, mis võib olla omavahel konfliktis (vastutus kliendi, eriala, organisatsiooni ja ühiskonna suhtes).

Sotsiaaltöötajad seisavad silmitsi kasvava pingega ja suurenenud dilemmadega, sest tahavad üheaegselt teha oma tööd eetiliselt ja kompetentsel viisil ning samas peavad rakendama organisatsiooni poliitikat ja programmi, kärbeta ja pahatahtlike (*mean-spirited*) valitsuste tingimustes. Sotsiaaltöötajad otsustavad vahel, et nad ei suuda eetiliselt järgida organisatsiooni või riigi direktiive. Nad proovivad reeglitega mängides maksimaliseerida ressursse kliendi kasuks. Samas on kliendiõiguste eest ja organisatsiooni vastu seisvad sotsiaaltöötajad tihti silmitsi vallandamisega. (Lundy, 2004: 187) Kaudselt võib öelda, et sotsiaaltöötajatel ei ole õigust enda ega kliendi eest seista, sest nad peavad täitma ülemuse käsku, olenemata sellest, kas nad ise peavad seda õigeks või mitte.

Sotsiaaltöötajad võivad tahta muuta suhtumist asutusse. Aga samas raskus, mida toob välja Lundy (2004: 187), on see, et keeruline on edendada kriitilist vaatenurka, muutumata ise organisatsioonis isoleerituks. Kolleegid ja ülemused respektierivad suurema tõenäosusega erinevaid vaateid, kriitikat või soovitusi, kui nad näevad, et sotsiaaltöötaja on organisatsiooni hinnatud liige, kes on näidanud enda kompetentsi ja pühendumust. Sellise aktsepteerimise saavutamine tähendab tihti organisatsiooni eesmärkide ja praktikate aktsepteerimist või mittekritiseerimist, mis tähendab taaskord valikut sotsiaaltöötaja enda eetika ja organisatsiooni eetika vahel.

### **1.2.1. Eesti kohalike omavalitsuste sotsiaaltöö**

Sotsiaaltöötajad on kohalikes omavalitsustes väga tähtsal kohal. Näiteks on „sotsiaaltöötajatel teenuste osutamisel antud kandev roll (juhtumipõhisus, abivajaduse kindlakstegemine, vihjetele reageerimine jms), seetõttu sõltub teenuste sisu ja teenuse jõudmine abivajajani nii sotsiaaltöötaja isikuomadustest ja pühendumisest, ehk sellest, millised on sotsiaaltöötaja reaalsed võimalused ja soov inimest aidata, kui ka sellest, kui oluliseks erinevaid sotsiaalprobleeme omavalitsuse juhtkonnas peetakse“ (Pihor jt, 2011: 15).

Eestis reguleerivad kohalike omavalitsuste tööd erinevad seadused, seadusest tulenevalt peab sotsiaalkaitse valdkonnas tagama elanikele järgmiseid tegevusi või abi (kohalik omavalitsus, 2008: 29):

- Sotsiaaltoetused (nt toimetulekutoetus);
- Vältimatu sotsiaalabi ja sotsiaalteenused (abi sotsiaalselt abitusse olukorda sattunud inimesele);
- Eluruum neile, kes ei ole suutelised seda ise tagama (sotsiaalkorterid);
- Abi eluruumi kohandamisel või vahetamisel neile, kellel on raskusi eluruumis liikumisega, toimetulekuga või suhtlemisega;
- Koduhooldus;
- Tugiisik või perekond seda vajavale lapsele või teda kasvatavale isikule;
- Eestkoste ja hooldus ning õiguste kaitse lastele, kes seda vajavad;
- Abi lapsendamise korraldamisel;
- Elukoht perekonnast eraldatud lapsele;

- Lastekodu- või internaatkoolikoht või kasupere orbudele ja vanemliku hoolitsuseta lastele;
- Ravi, rehabilitatsioon, õpetus ja tõlketeenus puuetega inimestele puudest tingitud takistuste vähendamiseks või kõrvaldamiseks;
- Kutseõppevõimalused, töökohtade sobitamise ja rakenduskeskused puuetega inimestele (koostöös riigiga);
- Toimiv invatransport.

Lisaks seadustele reguleerib sotsiaaltöötajate tööd ka kutsestandard. Sotsiaaltöötaja III, IV, V kutsestandard (2011: 4) ütleb, et „sotsiaaltöötaja on erialase ettevalmistusega kõrgharidusega isik, kelle tegevus on suunatud indiviidide, perede ja rühmade toimetuleku toetamisele ning kogukonna ja ühiskonna vastavusse viimisele tema liikmete vajadustega. Sotsiaaltöötaja klientideks on toimetulekuraskustes inimesed, kelle probleemideks on: töötus, eluaseme puudumine, majanduslik toimetulematus, tõsine haigus või puue, väärkohtlemine, riskikäitumine ja muud sotsiaalsed riskid. Otsese nõustamise kaudu aitab sotsiaaltöötaja kliendil mõista oma olukorda, jõuda otsusele ja leida vajalikke ressursse. Ta teavitab klienti tema õigustest ja ühiskonna võimalustest ning vahendab või korraldab sotsiaaltoetusi, -teenuseid ja abi. Sotsiaaltöötaja on ühistöö tegija, kes kasutab ja koordineerib või vajadusel loob spetsialistide võrgustiku ning aktiveerib kliendi lähivõrgustikku.“

Sihtgrupiti on kutsestandardis (2011) välja toodud töö lastega (1), eakatega (2), puuetega inimestega (3), kodutute või töötutega (4) ja makseraskustega inimestega (5).

„Laste hoolekande valdkonda (1) spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja peamisteks tööülesanneteks on laste ja perede nõustamine, informeerimine, probleemide lahendamise koordineerimine, toetuste, teenuste ja muu abi seostamine lapse õiguste ja heaolu tagamiseks. Eakate hoolekande valdkonda (2) spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja töötab eakate ava- või asutusehoolekandes, aidates kaasa eakate toimetulekuvõime säilimisele ja taastamisele läbi erinevate teenuste korraldamise: nõustamine, rehabilitatsioon, hooldamine jms. Puudega inimeste hoolekande valdkonda (3) spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja töö on suunatud puudega inimeste sotsiaalsete probleemide ennetamisele, leevendamisele ning lahendamisele. Kodutute- ja/või töötute hoolekande valdkonda (4) spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja töö on suunatud klientide iseseisva toimetulekuvõime tõstmisele kliendirühma sotsiaalseid probleeme ennetades, leevendades ja

lahendades. Võlanõustamise valdkonda (5) spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja peamiseks tööülesanneteks on nõustada ja aidata finants-majanduslikku hädaolukorda sattunud isikuid ning peresid, kellel on seetõttu tekkinud või tekkimas sotsiaalsed probleemid.“ (sotsiaaltöötaja..., 2011: 5-6)

Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja peab oma töö tegemisel lähtuma kõigist viiest valdkonnast. Ta peab ise töö ära tegema või olema teadlik sellest, kuhu on võimalik klienti suunata, et ta vastava abi saaks. See tähendab seda, et kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja peaks lähtuma üldsotsiaaltöö põhimõttest.

### **1.3. Üldsotsiaaltöö (*Generalist Social work*)**

Oma algusaegadest peale on sotsiaaltöö rõhunud indiviidi pädevuste põhisele lähenemisele ja sotsiaalsete muutuste esilekutsumisele ühiskonnas. Üldsotsiaaltöö põhimõtted on need, mida peetakse tänapäevase sotsiaalteadusliku hariduse aluseks (Marlow, 2011: 18). Üldsotsiaaltöö tähendab, et sotsiaaltöötaja hindab kliendi olukorda ja otsustab, millistele lähenemistele keskenduda, või kuidas nihutada kliendiga tehtava töö fookust muutuste esile kutsumiseks (Johnson, Yanca, 2010: 1). Sotsiaaltöötaja valib sobiva lähenemisviisi kõikidele inimestele eraldi, arvestades konkreetset situatsiooni ja vajadust.

Miley jt (2013: 8-10) toovad välja, et generalisti tüüpi sotsiaaltöötaja analüüsib probleemi kontekstis ja püüab leida lahenduse, arvestades nii inimest kui ka tema keskkonda. Ta kombineerib praktilisi tehnikaid, et see sobituks situatsiooni, ja rakendab oma oskusi. Nad (Miley jt, 2013: 8-10) kirjeldavad nelja sekkumise tasandit:

1. Mikrotasandi sekkumine – fookuses on töö indiviididega, perekondadega ja väikeste gruppidega, et edendada muutusi inimeses, sotsiaalsetes suhetes ja viisis, kuidas inimene suhestub oma sotsiaalsete ja institutsionaalsete ressurssidega (näiteks perenõustamine ja kriisisekkumine). Sotsiaaltöötajad ei pruugi kõiki oma jõupingutusi suunata inimese muutmisele, nad proovivad tihti muuta teisi süsteeme, kaasa arvatud sotsiaalset ja füüsilist keskkonda, mis võimaldaks parandada inimese või perekonna sotsiaalset toimetulekut.
2. Mesotasandi sekkumine – fookuses on organisatsioonid ja formaalsed grupid, seahulgas nende struktuur, eesmärgid või funktsioonid. Töötamine asutuse struktuuri ja

sotsiaalteenuste saamise süsteemiga on oluline, et pakkuda kvaliteetseid vahendeid ja teenuseid.

3. Makrotasandi sekkumine – fookuses on kogukonnad ja ühiskonnad. Töö eesmärk on saavutada sotsiaalseid muutusi läbi naabruskonna korraldamise, kogukonna planeerimise, paikkonna arengu, avaliku hariduse, poliitika väljatöötamise ja sotsiaalse tegevuse.
4. Sotsiaaltöö elukutse sekkumine – fookuses on sotsiaaltöö elukutse. Need tegevused aitavad määratleda professionaalset identiteeti, defineerida professionaalset suhet sotsiaaltöö ja erialavaheliste kolleegide vahel, ümber suunata prioriteetid sotsiaaltöö erialas endas või teenuste osutamise süsteemis.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et üldsotsiaaltöö mudel on selline, kus „juhtumikorraldaja (nt kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötaja) teeb ise palju klientitööd ära ja on vastavalt vajadustele erinevates rollides nagu vahendaja, nõustaja, kooskõlastaja jm.“ (Selg, 2007: 5)

### **1.3.1. Sotsiaaltöötajate ülesanded**

Sotsiaaltöö on aktiivne, hõivatud ja peegeldav elukutse, mis kasutab osavalt inimeste vahelist suhtlust, koostoimet, eetilist ja poliitilist taktikat ja muudab arengusuundi (*strategies*), et algatada ja hoida klientide jaoks positiivseid sotsiaalseid protsesse ja tulemusi (Hughes, Wearing, 2013:10). „Enamik sotsiaaltöötajaid peab oma professiooni abistavaks elukutseks, mis kombineerib eri valdkondade teadmisi.“ (Ewijk, 2013: 9). See tähendab seda, et sotsiaaltöötajate endi suhtumine määrab ära nende tööülesanded.

Hoffler ja Clark (2014) ütlevad, et sotsiaaltöö on unikaalne, sest samal ajal, kui professionaalid aitavad teistel toime tulla majanduskriisiga, peavad nad ise järjest vähemate vahenditega tegema üha rohkem. On arusaadav, et mõnikord on majanduslikult raskemaid perioode, kuid investeeringud sotsiaaltöösse tasuvad ennast pikas plaanis ära. Järelikult, kui sotsiaaltöötaja täidab oma ülesandeid, siis tulemus ei pruugi olla kohaselt märgatav, seda võib näha alles aastate pärast. Seetõttu on sotsiaaltöötajatel raske näidata oma töötulemusi lühikeses perioodis.

Sotsiaaltöötajate kohustused lähtuvad sotsiaaltöö eesmärkidest, näiteks DuBois ja Miley (2011: 9) toovad välja järgnevad eesmärgid:

1. Parendada üksikisikute, perede, gruppide, organisatsioonide ja kogukondade sotsiaalsed funktsioneerimist;
2. Seostada kliente neile vajalike ressurssidega;
3. Parandada sotsiaalteenuste kättesaadavuse võrgustikku;
4. Edendada sotsiaalõigust läbi sotsiaalpoliitika arengu.

„Nii abivajajate ülesleidmisel kui ka sotsiaalteenuseid ja –toetusi puudutava info jõudmisel sihtrühmani on oluline roll sotsiaaltöötaja isiksusel, tema aktiivsusel, professionaalsusel ja tööle pühendumisel. Tähtsusetu ei ole ka sotsiaalvaldkonna üldine töökorraldus (nt piirkondlike keskuste olemasolu), sh sotsiaaltöötaja töökoormuse ulatus.“ (Pihor jt, 2011: 17)

Sotsiaaltöötajate tegevusalad, millega igapäevaselt tuleb hakkama saada, on väga laiad. Eristatakse näiteks tööd valdkonnapõhiselt - DuBois ja Miley (2011: 17-18) toovad välja kümme põhilist sotsiaaltöötaja tegevusala:

1. Perekonna teenused – sotsiaaltöötaja pakub toetavaid teenuseid perele, et suurendada pere toimimist. Sinna hulka kuuluvad näiteks nõustamine, pereteraapia ja pereelu kohta õpetamine;
2. Lastekaitse teenused – need teenused on peamiselt suunatud laste ärakasutamise ja hooletusse jätmise vastu. See sisaldab ka lastekaitset, ärakasutamise uurimist, ennetamist ning sekkumist ja perekonna säilitamise ja taasühendamise teenuseid;
3. Tervishoid – selle puhul töötavad sotsiaaltöötajad haiglates, hooldekodudes, hosiitsi programmides ja ka rehabilitatsioonis;
4. Tööalane sotsiaaltöö (*Occupational social work*) – peamisteks ülesanneteks on nõustamine ja haridusteenused töötajale ja tema perele. Teemad on seotud enamasti tööga, näiteks tööstress, aga võivad olla ka isiklikud, nagu näiteks perekonna kriisid ja sõltuvused;
5. Gerontoloogiline sotsiaaltöö (*gerontological social work*) – sotsiaaltöötaja pakub teenust vanematele täiskasvanutele ja nende hooldajatele;
6. Kooli sotsiaaltöö – sotsiaaltöötaja teenused on kättesaadavad kooliealiste lastele ja nende peredele, et lahendada kooliga seotud hariduslikke ja käitumuslikke probleeme;

7. Kriminaalõigus – sotsiaaltöötaja teeb järelevalvet nii katseajal olevatele kui tingimisi vabaduses viibivatele inimestele, pakub nõustamist vanglas ja noorte korrektsiooniasutustes;
8. Info ja suunamine – see spetsialist mängib võtmerolli, pakkudes teenuse saamise informatsiooni, viidates kogukonna võimalustele ning algatades kogukonna teavitustegevuste programme;
9. Kogukonna organiseerimine – suunab kogukonnaliikmeid või osa rahvastikust uutesse tegevustesse;
10. Vaimne tervis – juhtumikorraldus, teraapia, narkomaanide ja alkohoolikute teraapiad ja vaimse tervise propageerimine on ühed vähestest ülesannetest, mida teeb spetsialist, kes töötab vaimse tervise asutustes.

Need kümme punkti näitavad hästi, kui suur on sotsiaaltöötajate tööpõld. Sotsiaaltöötaja saab võimaluse tegeleda paljude erinevate inimestega, kellel on mitmesugused probleemid, vajadused ja küsimused (DuBois, Miley 2011: 4).

Samuti toovad Hoffler ja Clark (2014: 46) välja selle, et sotsiaaltöötajad on eetiliselt kohustatud teadma seadusi, poliitikat ja regulatsioone, mis mõjutavad nii sotsiaaltööd kui kliente. Sotsiaaltöötajatel on teadmised ja kogemused, et parandada sotsiaalsüsteeme ja institutsioone, mis on põhjustanud ebavõrdsust ja meeleheidet. Sellest tulenevalt peavad kõik sotsiaaltöötajad olema justkui advokaadid, kes ei seisa mitte ainult enda klientide eest, vaid ka oma kogukonna ja oma eriala eest. Sotsiaaltöötajad peavad suutma anda esmast õigusabi. (*Ibid.*)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et sotsiaaltöötajate tööülesanded sõltuvad väga paljudest erinevatest asjadest, kaasa arvatud sotsiaaltöötajate isikuomadustest ja tahtest tööd teha, lisaks veel poliitilisest ja ühiskondlikust taustast.

### **1.3.2. Võrgustikutöö**

Sotsiaaltöös on väga oluline koostöö aspekt. „Olulisemaks võrgustikutööga seotud spetsiifikaks võib pidada inter- ja multidistsiplinaarsust, kus koostöös ühise eesmärgi nimel ühendatakse erinevate valdkondade ja erinevatest organisatsioonidest pärit spetsialistide teadmised, tegevus ja töömeetodid, et lahendada keerulisi olukordi ning arendada edasi uusi integreeritud sekkumisi klienditöös.“ (Medar, 2011: 17) „Teadlikult moodustatud võrgustikes tekib erinevate

sektorite esindajate vahel sünergia, mis aitab kaasa terviklikuma lahenduskäigu leidmisele. Seetõttu pidurdab ühe eriala või sektori piiride range järgimine pahatihti uuenduslikku mõtlemist ja alternatiivsete lahenduste valikut. Seetõttu on interdistsiplinaarsed võrgustikud sageli tulemuslikumad.“ (Medar, 2006: 44) „Interdistsiplinaarsete teadmiste all mõistetakse eri valdkondadest pärinevaid teadmisi, mis on omavahel seotud, so erinevate siduserialade sarnaste tegurite, tunnuste ja metodoloogiate kompleksne praktika.“ (Medar, 2011: 18) Seega interdistsiplinaarsus on sotsiaaltöö tegemisel üks olulisem osa.

Multidistsiplinaarse praktika mudel on kontrastiks interdistsiplinaarsele koostööle võrgustikus, milles sotsiaaltöötajad töötavad praktikas küll koos teiste distsipliinide ja kutsealade esindajatega, kuid kus kõik spetsialistid tegelevad oma sekkumise elluviimisega, millel võivad olla erinevad eesmärgid ja ka tulemused (Medar, 2011). Multidistsiplinaarsuse juures on sotsiaaltöötajal just kui vahendaja roll.

Erinevatest uuringutest (InterRAI..., 2011; Narusson jt, 2011) on välja tulnud see, et nähakse koostöö vajalikkust, kuid seda ei tehta paljude probleemide tõttu. Näiteks InterRAI tarkvara kasutuselevõtmise võimaluste analüüsis (InterRAI..., 2011) tulid koostöö puhul välja järgmised probleemid:

- Puudub koostöö koordineerija, koostöö on probleemikeskne, sellest tulenevalt juhuslik;
- Kogu süsteem on killustatud, iga instants tegeleb oma ülesannetega;
- Juhtumikorraldust ei suudeta teha, kuna juhtumite arv on 40 või 50 asemel 100 või enam, tegeletakse kõige hädavajalikumaga ja muude ülesannete täitmised sisuliselt peatuvad;
- Tervishoiuteenuste osutajad ei võta sotsiaaltöötajaid võrdsete partneritena. Spetsialisti hinnangut ei usaldata. Tervishoiusüsteemiga peab toimuma tihedam koostöö;
- Sotsiaaltöötajatel on raske perearste kätte saada, kui on vaja lahendada erakorralisi juhtumeid või kui sotsiaaltöötajad vajavad infot inimese tervisliku seisundi kohta. Puuduvad esmatasandi koostöö regulatsioonid, koostöövajadus ja ulatus on läbi arutamata ning lahti kirjutamata. Puudub ühine andmebaas informatsiooni otsimiseks ja jagamiseks (nt perearsti ja KOV sotsiaaltöötaja vahel);
- Puuduvad teadmised tervishoiuvaldkonnas pakutavatest abimeetmetest ja nende osutamisele seatud piirangutest;

- Mitteformaalseid hooldajaid on vähe kaasatud koostööprotsessidesse õendus- ja hooldusabi valdkonna arendamistegevustes.

Saadakse aru, et sotsiaaltöölane koostöö on oluline, kuid see ei ole seatud prioriteediks. KPMG (Narusson jt, 2011) poolt läbiviidud fookusgruppide intervjuude ja narratiivuurimuses kogutud juhtumite analüüsis tuleb selgelt esile, et koostöö sihipärane arendamine eri institutsioonide tasandil on teisejärguline ja vähem väärtustatud tegevus võrreldes oma institutsiooni teenuste ja tegevuse arendamisega. Organisatsioonid ei planeeri sihipärast koostööd teiste sotsiaalkaitseorganisatsioonidega, et leida efektiivseid lahendusi klienditööks nendel juhtudel, kui inimese abivajadus jääb kahe valdkonna kattuvusalasse. Samuti on senini vähe algatusi kahe institutsiooni koostööks teenuste arendamise ja korraldamise protsessis ning teenuste finantseerimiseks.

Nendest mõlemast uurimusest tuleb välja see, et koostöö tegemine on keeruline ja takerdub väga tihti erinevate probleemide tõttu, näiteks koostöö osapooli ei peeta võrdseteks, puudus on ajalisest ressursist, seaduslikud piirangud takistavad info andmist jne.

## **1.4. Professiiooni kasv ja areng**

Tamm (2008: 60) toob välja selle, et professionaalsuse kujunemiseks on vaja kolme komponenti, milleks on professionaalne kompetentsus, ametiidentiteet ja professiiooni filosoofia.

Sotsiaaltöötajad peavad pidevalt ennast arendama, sest pidevalt muutub kontekst, kus nad töötama peavad. Muutuvad ühiskondlikud ootused ja ka asutuse ootused ning lisaks ka eriala ootused. Lishman (2002) toob välja järgmised muutuva konteksti aspektid:

- Eetilised otsused (materiaalsed võimalused ja soovid, vajadused);
- Seadusandlik raam (pidevad seadusemuudatused, lüngad seadustes);
- Ametniku staatus;
- Nõuded kvalifikatsioonile;
- Asutuse profiil ja nõuded.

Sotsiaaltöötajate jaoks on professionaalne areng väga olulisel kohal. Näiteks Lishman (2002) toob välja professionaalse arengu kaheksa aspekti, mis kõik on sotsiaaltöötajate jaoks väga olulised:

- Motivatsioon;
- Eneseteadlikkus ja refleksioon;
- Toimetulek kompleksusega;
- Määramatuse talumine;
- Muutustega toimetulek;
- Supervisioon;
- Teenuste ja igapäevapraktika arendamine ;
- Järgnevate põlvkondade õpetamine.

Lishman (2002) ütleb, et sotsiaaltöötajad peavad arendama endas eneseteadlikust ja kriitilist mõtlemist. See on oluline, sest see aitab tõsta motivatsiooni ja teha oma tööd paremini, arvestades oma eelnevaid kogemusi. Eneseteadlikkus ja kriitilisus on esiteks vajalik selleks, et sotsiaaltöötaja suudaks hinnata oma mõju teistele inimestele, teiseks, et olla kindel, et sotsiaaltöötajad vastused tulenevad kliendi olukorrast, mitte sotsiaaltöötaja enda minevikust või vajadustest, ning kolmandaks, eneseteadlikkus aitab vastata sotsiaaltöö keerulistele nõudmistele. Supervisioon võib olla vastutuse ja tõhususe juhtimise tööriist, kuid samal ajal saab seda kasutada ka selleks, et suurendada professionaalset arengut. (Lishman, 2002) See tähendab, et sotsiaaltöötajad saavad oma tööd hästi teha just siis, kui nad oskavad ennast ja oma tööd analüüsida.

Payne (2005b: 8-9) toob välja kolm vaadet sotsiaaltööle, mis asuvad kolmnura nurkades. Kolmnurk sümboliseerib nende kolme omavahelist diskursust. Diskursused on erinevate arvamuste ja tähenduste koostoimed. Neid kolme vaadet eristatakse omavahel peamiselt poliitilise lähenemise poolest sellele, kuidas heaolu peaks olema tagatud:

- Refleksiivne-terapeutiline vaade – See lähenemine näeb sotsiaaltööd kui parimat heaolu võimalust indiviididele, gruppidele ja kogukondadele ühiskonnas. See edendab ja arendab rahulolu endaga. See vaade põhineb sellel, et sotsiaaltöötajal on õigus mõjutada klienti ning samas klient mõjutab ka sotsiaaltöötajat. See vastastikune mõjutamine teeb sotsiaaltöö refleksiivseks. Sel viisil saab klient ise võimu enda tunnete ja elamisviisi üle.

See aitab kliendil üle saada kannatustest ja toimetulematusest. See lähenemine on sotsiaaltöö põhiliseks aluseks.

- Sotsialistlik-kollektivistlik vaade – See lähenemine otsib koostööd ja vastastikust toetust ühiskonnas, et rõhutatud ja ebasoodsas olukorras olevad inimesed saaksid võimu oma elu üle. Sotsiaaltöö aitab inimest jõustades kaasa sellele, et inimene osaleks õppimise protsessis ja koostöös. Eliit ja jõukam kiht ühiskonnas kogub ja hoiab võimu ja ressursse ühiskonnas iseenda vahenditest. Selliselt käitudes suureneb rõhutus ja toimetulemuatus ühiskonna. Seda nimetatakse ka olukorra transformatsiooniks. Veel enam rõhutatud ja ebasoodsas tingimuses olevad inimesed ei saa kunagi jõudu, kui ühiskond ei läbi neid transformatsioone.
- Individualistlik-reformistlik vaade – see vaade näeb sotsiaaltööd kui ühte osa tervishoiusüsteemist. Olulisel kohal on teenused, mis lähtuvad inimese vajadusest. Nii on sotsiaaltöö palju efektiivsem. See suund väljendab liberaalset või ratsionaalset poliitilist filodoofiat majanduses – personaalne vabadus majanduslikul turul, toetatud seadusandlusega, on parim viis ühiskonna korraldamiseks.

## **1.5. Probleemipüstitus**

### **1.5.1. Varasemad uuringud**

Kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate hulgas on tehtud väga palju erinevaid uuringuid ja kasutatud on erinevaid lähenemisviise. Sotsiaaltöötajate tööülesanded on küll mitmete uuringute osa, kuid konkreetselt sotsiaaltöötaja tööpraktikat pole keegi uurinud.

Minu uurimuse jaoks andsid taustainfot näiteks 2012. aastal tehtud ESTA uuring „Kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate haridus“ ja 2011. aastal Tartu Ülikooli rakenduslike uuringute keskuse RAKE läbi viidud uuring „Sotsiaalhoolekande töötajate täienduskoolituse vajadus“. Esimene uuring kaardistas ära kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate haridustasemed. Teises uuringus kirjeldasid sotsiaaltöötajad oma koolitusvajadust, mis ka minu töös osutus oluliseks, sest muutuva keskkonna tõttu tuleb sotsiaaltöötajatel ennast pidevalt koolitada, et pädevus säiliks. Mõlemad uuringud kajastavad sotsiaaltöötajate professionaalset arengut.

2013. aastal viidi sotsiaalministeeriumi tellimusel läbi uuring „Lastekaitse korralduse uuendamise alusanalüüs“. See uuring keskendus küll lastekaitse korraldusele ja

lastekaitsetöötajate tööülesannetele, aga minu uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad peavad täitma ka lastekaitse rolli, seega seal uurimuses kajastatud ülesanded on üks osa uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate ülesannetest.

Minu uurimusele kõige sarnasem on 2014. aastal kaitstud Gvido Gubulnieks bakalaureusetöö teemal „*Sotsiaaltöö sotsiaalametis: kliendi- või dokumendi keskne?*“ Uurimus keskendus kliendi ja dokumenditöö osakaalule igapäevases töös. Dokumendi- ja klienditöö on osa sotsiaaltöötajate ülesannetest, mis minu uurimuses kajastuvad.

### **1.5.2. Uurimisprobleem**

Sotsiaaltöö on küll ajas muutuv ja sõltub palju kontekstist, kuid sihtrühmade määratlemine ning tööülesanded on siiski jäänud samaks. Ka sekkumise eesmärk on endiselt inimeste elukvaliteedi parandamine. Seadus sätestab kohaliku tasandi sotsiaaltöö ülesanded ühest küljest kõigi jaoks sarnaselt, kuid jätab siiski arenguruumi kohaliku tasandi sotsiaaltööd vabalt kujundada. Oma uurimuses soovin teada saada, kuidas toimub praktiline sotsiaaltöö Eesti kohalikes omavalitsustes, kas see on kooskõlas teoorias välja toodud definitsiooni ja ülesannetega ning kas Eesti kohalikes omavalitsustes lähtutakse üldsotsiaaltöö põhimõtetest.

Töö eesmärgiks oli uurida sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktikad ja kirjeldada kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate üldkompetentse.

Lähtuvalt eesmärgist moodustasin järgnevad uurimisküsimused:

1. Milliseid tegevusi sotsiaaltöötajad nimetavad?
2. Kuidas hindavad sotsiaaltöötajad erinevate tegevuste osakaalu igapäevatöös?
3. Kuidas sotsiaaltöötajad kirjeldavad ideaalset tööpäeva?
4. Millised on sotsiaaltöötaja tegevused tööaja kasutamise ja tööülesannete kujundamisel?

## **2. Metoodika**

Minu töö tulemused on saadud triangulatsioonis eri andmekogumise meetoditega (dokumendid, intervjuud, veebiküsimustik). Triangulatsiooni mõiste sotsiaalteadustes tähendab uurimisteamale või -küsimusele lähenemist vähemalt kahest erinevast vaatenurgast. Eritatakse andmete, uurijate, teooriate ja meetodite triangulatsiooni (Flick, 2006: 305-306). Mina kasutan oma töös andmekogumise meetodite triangulatsiooni, sest soovin saada situatsiooni hindamiseks usaldusväärseid hinnanguid. Triangulatsiooni keskmeks on kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktika ja üldkompetentsid.

### **2.1. Uurimuse eetiline aspekt**

Kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate töö uurimine on väga tundlik teema. Oma töö analüüsimine võib olla ühest küljest väga informatiivne, kuid teisest küljest võivad esile kerkida teemad, mida on raske analüüsida. Osa uurimuses osalenud respondentide vastused olid väga ametlikud, mis annab mõista, et nende töö analüüsimine tekitas neis tunde nagu kontrollitaks nende töö tegemist. Lisaks tekkis sotsiaaltöötajatel dilemma, mida on eetiline üldse rääkida - näiteks kui on murekoht seoses ülemuste või kaaskolleegidega.

Oma töö kirjutamisel lähtusin konfidentsiaalsuse põhimõtetest. Küsimustikud olid samuti koostatud konfidentsiaalsuse põhimõtetel. Mul puudub võimalus kokku viia vastajaid ja vastuseid. Enne intervjuude läbiviimist selgitasin vastajatele, kuidas kasutan nendepoolset informatsiooni – üldistatult ja mitte kasutades nende töökoha nime. Ma palusin luba intervjuude lindistamiseks, mille kõik osalejad ka andsid. Lisaks andsin kõigile intervjuudes osalejatele võimaluse intervjuu transkriptsiooniga tutvuda. Töös ei avalda ma ühegi kohaliku omavalitsuse nime, kelle sotsiaaltöötajad kaasasin uurimusse. Uurimuses osales 18 sotsiaaltöötajat üle Eesti. Analüüsisosias on ära kustutatud kõik sõnad, mis võiksid viidata konkreetsele kohalikule omavalitsusele. Analüüsitavad ametijuhendid on samuti salastatud, et tagada kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate konfidentsiaalsus.

## **2.2. Uurimuse käik**

### **2.2.1. Andmete kogumise meetod**

#### **2.2.1.1. Poolstruktureeritud intervjuud**

Uurimuse läbiviimiseks kasutasin poolstruktureeritud intervjuud, koostas ka intervjuukava (vt Lisa1). Kava koostades keskendusin sotsiaaltöötajate praegustele tööülesannetele, ajalisele kulule nende täitmisel, ideaalsetele tööülesannetele ja sotsiaaltöötaja rollile nende määramisel ja valimisel.

Esmalt saatsin e-kirja kõikidele sotsiaaltöötajatele, kes töötavad ühe maakonna kohaliku omavalitsuse juures, kus puudub eraldi lastekaitse spetsialist. E-kirjas tutvustasin lühidalt ennast ja töö eesmärki. Kiri ei sisaldanud infot teiste võimalike intervjuueeritavate kohta. Esimesed vastused tulid samal päeval, üks neist keelduv ja teine nõustuv. Kokku tuli kolm vastust. Seejärel otsustasin kaasata ka teise maakonna ja saatsin ka neile e-kirjad. Kuna ka sealt tuli nõusolekuid vaid kaks, siis otsustasin läheneda veel personaalsemalt ja helistasin sotsiaaltöötajatele. Kokku tegin kuus intervjuud. Kõige pikem intervjuu oli 1,5 tundi ja kõige lühem 24 minutit. Pärast intervjuude transkribeerimist saatsin need sotsiaaltöötajatele tutvumiseks, et võimalusel saaksid sotsiaaltöötajad neid parandada. Vastuseid sain neli, kuid keegi sisulisi parandusi ei teinud.

#### **2.2.1.2. Poolstruktureeritud küsimustikud**

Teiseks kasutasin avatud küsimustega internetiküsimustikku (vt lisa 2). Internetiküsimustiku saatsin esmalt 38 sotsiaaltöötajale. Hiljem lisasin veel kaheksa. Kokku saatsin internetiküsimustikud nelja maakonna kohaliku omavalitsuse sotsiaalala töötajatele, kus puudus eraldi lastekaitse spetsialist. Tegemist oli maakondadega, kus ma ei viinud läbi intervjuusid. Kuna vastuseid tuli algselt kuus, saatsin kaks meeldetuletuskirja, misjärel vastajaid oli kaksteist.

#### **2.2.1.3. Dokumendi analüüs**

Kolmandaks võtsin ma välja ühe maakonna põhiselt sotsiaalalaltöötajate ametijuhendid. Need sotsiaaltöötajad ei osalenud intervjuus ega ka küsimustiku täitmisel. Ametijuhendid on kodulehekülgedel kättesaadav info ning selle kättesaamisega probleeme ei esinenud.

Ametijuhendeid analüüsisin eesmärgiga saada teada, millised tööülesanded on sotsiaaltöötajatele ametlikult antud. Kokku analüüsisin ühteistkümmet ametijuhendit.

### **2.3. Valimi iseloomustus**

Valimi moodustasid kohalike omavalitsuste sotsiaalala töötajad, kelle omavalitsuses ei olnud eraldi lastekaitsetöoga tegelevat spetsialisti. Valim tulenes vajadusest saada üldine pilt üldsotsiaaltöoga tegevatest sotsiaaltöötajatest. Tegemist oli sotsiaaltöötajatega väikestest kohalikest omavalitsustest. Kokku on uurimuses kasutatud kuue maakonna sotsiaaltöötajaid. Välja on jäätud Harjumaa ja Tartumaa, sest need maakonnad on üldiselt edukamad, kui teised. Valimi moodustamist täpsemalt kirjeldada ei saa, sest siis oleks võimalus, et uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad on ära tuntavad.

### **2.4. Andmeanalüüsimeetod**

Andmeanalüüsi kontseptuaalseks raamistikuks valisin kvalitatiivse sisuanalüüsi. Kvalitatiivsel sisuanalüüsil on erinevad vormid. Hsieh ja Shannon (2005: 1279-1286, Laherand, 2008: 290 kaudu) eristavad tavapärasest, suunatud ja summeerivat kvalitatiivset sisuanalüüsi. Minu töö eesmärgiga sobis kõige paremini tavapärase sisuanalüüsi, sest seda kasutatakse siis, kui soovitakse midagi kirjeldada (Laherand, 2008: 290-299). Mina soovisin kirjeldada sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktikat.

Lähtuvalt kvalitatiivsest sisuanalüüsist kasutasin analüüsimisel järgmisi samme (Taylor-Powell, Renner, 2003):

1. Õpi tundma oma andmeid;
2. Keskendu analüüsile;
3. Kategoriseeri informatsiooni;
4. Tee kindlaks mustrid ja seosed kategooriate sees ja vahel;
5. Tõlgenda- too kõik kokku.

Otsustasin analüüsida ametijuhendeid, sest dokumendid võivad olla suurepärased allikad täiendamaks kvantitatiivsed andmeid, intervjuud või vaatlust (Wellington, Szczerbinski, 2007: 109). Analüüsimine aitas kaardistada praegustele kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajatele

suunatud ootusi ning andis ka lisainformatsiooni, et praegust situatsiooni usaldusväärsemalt hinnata.

## **2.5. Analüüsikäik**

Andmeanalüüs algas, nagu meetod ette näeb, sellest, et lugesin teksti korduvalt läbi (Laherand 2008: 291). Esmalt lugesin transkriptsioone. Teisel lugemisel kirjutasin teksti kõrvale mõtted, mis teksti lugemisel tekkisid. Kolmandal lugemisel märkisin tekstimarkerite abil ära teksti kohad, mis olid minu jaoks olulised. Neljandal lugemisel märkisin teksti kõrvale ära olulised märksõnad ja koodid, mida saab hiljem analüüsimisel kasutada. Bazeley (2013: 157) ütleb oma raamatus, et kodeerimine on hea tagatis sellele, et sa ei unusta väärtuslikku ideed või andmeid, sest see tagab selle, et analüüsi kirjutades sa „kohtud“ oma koodiga. Jooksvalt tegin märkmeid tööülesannete kaardile (vt Lisa 3), mille jaotasin kolme kategooriasse: ühiskonna ootustega seotud üldsotsiaaltöö, konteksti mõjutusel ajaliselt muutuv sotsiaaltöö ning tuleviku unelm, suhetel põhinev sotsiaaltöö.

Teiseks analüüsisin küsimustikke. Kõik küsimustikest saadud vastused koondasin ühte tabelisse kokku nii, et kõik sama küsimuse vastused olid ühes kohas. Seejärel lugesin vastuseid korduvalt ja analüüsisin neid sarnaselt intervjuu transkriptsioonile. Samuti tegin täienduse ka tööülesannete kaardile. Töö analüüsisiosas koondasin kokku intervjuude ja küsimustike analüüsimisel saadud koodid.

Kolmandaks analüüsisin ametijuhendeid. Kõik erinevates ametijuhendites olevad ülesanded tõstsin kokku ühte faili. Kõigepealt lugesin teksti läbi, siis panin kirja mõtted, kolmandaks märkisin ära enda jaoks olulised kohad tekstimarkeri abil ja neljandaks panin kirja kategooriad, mida ma saan kasutada analüüsimise juures. Kategooriateks oli töö lastega (1), töö puudega inimeste ja eakatega (2), töö tervishoiu- ja hariduse valdkonnas (3), töö raha ja eelarve valdkonnas (4) ning erinevate registreeritud ja arvestuste pidamise valdkonnas (5). Taaskord täiendasin tööülesannete kaarti. Võrdlesin andmeid sotsiaaltöötaja II, IV, V kutsestandardiga, mis on loodud 2011 aastal. Praeguseks on see kutsestandard juba kehtetu, aga ametijuhendid, mida mina oma analüüsis kasutasin, on koostatud lähtuvalt sellest kutsestandardist ja ka eriala ise toimub veel vastavalt vanale standardile.

## 2.6. Eneserefleksioon

Uurimus kujunes palju rohkem haaravaks, kui esialgu arvata võis. Intervjuudest tuli välja väga palju erinevaid teemasid, mille üle oleks soovinud arutleda. Kahjuks aga oli teemasid, mida ma pidin välja jätma, sest muidu oleks töö liiga laiali valgunud.

Uurimuse alguses soovisin ma kaardistada sotsiaaltöötajate tööaega ja tööülesandeid. Esimeste intervjuude käigus sain ma aru, et minu töö fookus on muutunud. Eestis on sotsiaaltöö eriala alles arengufaasis ja mulle jäi pigem mulje, et sotsiaaltöötajatel oli vaja kellegagi lihtsalt rääkida, kes neid ära kuulaks ja neid mõistaks. Küsimustiku vastuseid lugedes leidsin sealt sarnased mured, mis on tegelikult seotud pigem igapäevatöö muredega.

Keeruline oli sotsiaaltöötajatele ligi saada, sest sain vähe vastuseid. Kui aga sotsiaaltöötajad leidsid enda kiires ajagraafikus minu jaoks aega, tundsin, et olen oodatud külaline ja sotsiaaltöötajad rääkisid minuga avatult.

Uurimust planeerides oli mul mitmeid hirme. Suurimaks hirmuks oli see, et ma ei saa piisavalt vastuseid, seega töö ei tule hea. Seepärast sai valitud triangulatsiooni põhimõte, teades, et kui infot jääb väheseks, siis saab seda erinevatelt informantidelt juurde. Praeguseks hetkeks olen jõudnud tõdemusele, et intervjuusid oleks võinud teha rohkem, sest need olid palju informatiivsemad kui teised andmekogumise meetodid. Küsimustiku vastused on väga ametlikud ja paljudes kohtades oleks tahtnud juurde küsida ja täpsustada. Samas on intervjuude tegemine ja analüüsimine väga ajamahukas ning sotsiaaltöötajate intervjuueerimine on rahaliselt üsna kulukas, sest kohalikud omavalitsused asuvad üksteisest kaugel, tihti puudub ka bussiühendus ning üle kolme intervjuu päevas teha ei jõua.

Intervjuueerimise ajal hakkas silma juba mitu aspekti, mida oleks võinud oma uurimuses kajastada või sooviks edaspidi uurida. Intervjuueerides sain ma käia erinevates kohalike omavalitsuses ja vaadelda ka nende töökohtasid. Näiteks torkas silma see, et sotsiaaltöötajad ei ole kuidagi kaitstud ründava kliendi eest, sest neil ei oleks mitte kuskile minna. Teine tähelepanek oli ligipääsetavus sotsiaaltöötaja kabinetini (nt kui sotsiaaltöötaja kabinet on teisel korrusel, aga kaldteed ei ole või tuba on nii väike, et ratastool sinna sisse ei mahuks). Kolmandaks tekitas küsimusi konfidentsiaalsusnõude järgimine, mis oli paljudes kabinettides

probleemiks (näiteks ametlikud paberid olid laua peal, ükskõik, kes sisse astub ja istub, võib lugeda). Teemasid, mida edasi uurida on palju.

Ametijuhendite analüüsimisel tuli välja see, et meil ei ole sotsiaaltöö sisu riigis miinimumtasemel ühtlustatud, seega olid ametijuhendid väga erinevad ning nende ühtne analüüsimine väga keeruline.

Kokkuvõttes on uuritav teema on minu enda jaoks huvitav ja põletav. Ma tunnen, et ebapiisava ajaressursi tõttu ei saanud minna nii süvitsi kui oleks soovinud. Süvitsi mineku vajadus ilmnis alles töö käigus. Tuleb tõdeda, et kahju oleks olnud jätta välja küsimustike ja ametijuhendite analüüsi, sest selleks hetkeks oli juba suur töö nendega tehtud.

### **3. Analüüs**

Kõigepealt analüüsin ma ametijuhenditest tulenevat informatsiooni ning võrdlen tööülesandeid kutsestandardis olevate tööülesannetega. Seejärel teen sisuanalüüsi intervjuudest ja internetiküsimustikest välja tulnud info kohta, mille ma omakorda jagan kolme kategooriasse: tööülesanded (1), ideaalne sotsiaaltöö (2) ja probleemsed kohad sotsiaaltöös (3).

#### **3.1. Ametijuhendid**

Sotsiaaltöötaja kutsestandardi (2011) järgi on sotsiaaltöötaja eesmärgiks tagada võrdväärne kohtlemine kõigile ühiskonnaliikmetele arvestades nende rahvuslike, religioosete ja kultuuriliste eripäradega. Analüüsitud ametijuhendite hulgas oli see välja toodud üheteistkümmel. Tööeesmärgid jagasin nelja kategooriasse. Esiteks sotsiaalhoolekanne ja toimetuleku parandamine. See oli mainitud kümnel juhul. Teiseks kategooriaks võiks nimetada lastekaitse, mis oli nimetatud eraldi kolmel juhul. Kolmandaks võiks välja tuua valdkonna arendamise, mis oli välja toodud kahel juhul. Neljandaks saaks tuua välja sellise kategooria, kus on nimetatud eesmärgid, mis ei ole seotud otseselt sotsiaaltöoga. Sinna hulka kuuluvad hariduse korraldamine, tervisehoiualase tegevuse korraldamine ja ühistranspordialase tegevuse korraldamine. Neid punkte esines kolmes ametijuhendis.

Ametijuhendites kajastati väga erinevaid tööloike: töö lastega, puudega inimeste ja eakatega; töö tervishoiu- ja hariduse valdkonnas, raha ja eelarve valdkonnas ning erinevate registrite ja arvestuste pidamise valdkonnas. Kutsestandardis (2011) on välja toodud erioskused ja –teadmised (IV ja V tase) vastavalt spetsialiseerumisele viies valdkonnas: laste hoolekanne, eakate hoolekanne, puuetega inimeste hoolekanne, kodutute/töötute hoolekanne ja võlanõustamise valdkond. Kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate ametijuhendites on kajastatud kõik valdkonnad, mida kutsestandardis käsitletakse eraldi spetsialiseerumisena. Kutsestandard ütleb, et nende teemadega peaksid tegelema erinevad inimesed, aga kohalikus omavalitsuses tegeleb kõigega üks inimene. Ametijuhendid on selgelt koostatud lähtuvalt üldsotsiaaltöö põhimõtetest. Tööülesannete kaardil on esimeses blokis kajastatud kutsestandardist ja ametijuhenditest tulenevad tööülesanded (vt Lisa 3).

## 3.2. Intervjuud ja küsimustik

Lähtuvalt küsimustikust ja intervjuudest tuli välja kolm peamist teemat: Tööülesanded (1), ideaalne sotsiaaltöö (2) ja probleemsed kohad sotsiaaltöös (3). Intervjuude vastused on märgitud tähega „V“ ja küsimustike vastused tähega „K“.

### 3.2.1. Tööülesanded

Selle peatüki jagasin ma neljaks osaks: kohaliku omavalitsuse prioriteedid ja sihtgrupp (1), kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate roll (2), peamised tööülesanded (3) ja kõrvalised tegevused (4).

#### 3.2.1.1. Kohaliku omavalitsuse prioriteedid ja sihtgrupp

Tihti määrab sotsiaaltöötaja tööülesanded ära see, millised on kohaliku omavalitsuse üldised prioriteedid, milline on elanikkond ja kelleks on sihtgrupp. Sotsiaaltöötaja enda prioriteedid ei ole alati samad, mis on kohaliku omavalitsuse omad, aga üldiselt on sotsiaaltöötajatele jäetud võimalus ise otsustada oma valdkonna sees, kellega nad tegelevad.

*K8: „KOV-i prioriteedid ja minu kui sotsiaaltöötaja prioriteedid ei pruugi alati kattuda...KOV-i üldiseks arusaamaks on "hundid söönud, lambad terved" teooria...Mina kui sotsiaaltöötaja pean siiski olulisimaks kliendikesksust ning inimese enda tugevustele panustamist.“*

Kõige rohkem mainiti prioriteedina lapsi ja seejärel teenuste osutamist. Laste puhul toodi välja, et nende probleemid on läinud palju tõsisemaks (käitumis-, õpiraskus-, terviseseisundi probleemid) kui need on varem olnud ning seetõttu on tihti just lapsed ja nende pered seatud prioriteediks. Sotsiaaltöötajatele endale meeldib ka kõige rohkem just lastega tegeleda.

*V1: „Et mul on laste ja peredega kõige rohkem tegemist /.../ aga sellised tõsisemad juhtumid ja muud asjad on ikka rohkem minu peal, seda lastekaitsetööd on järjest rohkem ja järjest tõsisemad probleemid, võib-olla ma ei saagi öelda, et juhtumeid oleks rohkem, aga lihtsalt need probleemid, millega ma pean tegelema, lähevad järjest*

*keerulisemaks ja raskemaks lihtsalt üks probleem või ühe asjaga tegelemine võtab kuid.*“

*K11: „Kas just prioriteetid aga tegeleme "tulekustutajatena" hetkel rohkem probleemsete laste (käitumis-, õpiraskustega, terviseseisundi probleemid) ja nende peredega, asenduskoduteenusel elavate laste ja mõnede teenuselt ellu astunud noortega (enamasti poisid, kes ei saa iseseisvalt oma eluga hakkama ja ei tahagi saada hakkama, võtavad kõikvõimalikke laene ja jätavad need maksmata), koduhooldusel olevate erivajadusega isikutega, üksi elavate mittetoimetulevate eakatega, pensionieelikutega, kes ei leia ega saa tööd.*“

Kaks sotsiaaltöötajat tõid intervjuu ajal välja selle, et Eestis on hakanud tekkima üha rohkem psüühilise erivajadusega lapsi, kellega tegelemiseks jääb veel oskustest puudu, sest see on väga spetsiifiline valdkond.

*V3: „Peale tuleb kogu aeg... nii öelda psüühilise erivajadusega inimesi, kus nad selles mõttes, et kus viga tekib, et neid lapsi meile nii palju peale tuleb ja ja ütleme, et ei tule vanemad nendega toime /.../ on meeletu koormus just psüühilise erivajadusega inimestega (raske ohkega) ja neid tuleb juurde juurde juurde juurde, ma ei tea miks.*“

Sotsiaaltöötajad toovad välja selle, et lastega seotud juhtumid on tavaliselt kõige pikemad, neid on keeruline lahendada. Lisaks on tavaliselt peredes selline käitumismuster välja kujunenud, et kui üks probleem saab lahendatud, siis on juba järgmine probleem tekkinud.

*V5: „Lastega perede lood või juhtumid on tihti nii, et seesama üks sama pere käib juhtumist juhtumisse – saad ühe asja ära klatitud, kuidagi moodi joone peale, tuleb kohe uus päevavalgele ...*“

Teenuste puhul peeti oluliseks seda, et oleks olemas hästitoimiv sotsiaalsüsteem, mis annaks võimaluse hästi funktsioneerivaks ja inimestega arvestavaks sotsiaalhoolekande süsteemiks. Siin juures on mõeldud seda, et riiklikult peab olema hea süsteem, et kohalikud omavalitsused saaksid luua oma süsteemi.

*K6: „Elementaarsete sotsiaalteenuste osutamine, sest tegemist on väikse KOViga /.../ Olulisemad teenused on sotsiaalnõustamine, päevakeskuses pesupesemine, tugikodu*

*võimalus. Sotsiaalhoolekandeline abistamine ja toetamine eelkõige erinevate toetuste teel, vajadusel hooldekodusse paigutamine või ka laste puhul asenduskodusse. “*

Sotsiaaltöötajad tunnistavad, et sihtgrupp on väga lai ja nad ise tahaksid kõige rohkem pöörata oma tähelepanu just lastele, aga tegelikult ei pruugi see olla võimalik. Sotsiaaltöötajad tõdevad, et peamiseks sihtgrupiks on kujunenud hoopis alkohoolikud. Nendega sotsiaaltöötajad väga tihti tegeleda ei taha. Põhjuseks tuuakse see, et alkohoolikud ei taha ise ennast aidata ja ei ole valmis muutusteks.

*V6: „No tahaks rohkem lastega tegeleda, /.../ alkohoolikud, keda ma võtan kui... haigeid inimesi, ma võtan kui abivajajaid, aga mul on kõige rohke kahju nende peale aega kulutada, selles mõttes mul tõesti on kahju, sest nemad ise ennast ei taha paranda, need, kes tahavad, see on okei, need, kes ei taha ja kes lasevad minna ja ... ja...siis raiskavad minu aega /.../ aidata neid inimesi, kes tegelikult abi vajavad, aga alkohoolikute peale/.../ja päris palju läheb sinna auru...“*

*V2: „Üks suur grupp ongi need toimetulematud, kes on alkoholisõltlased ka... et ma ikkagi ütleksin, et kõige rohkem aega kulub just nende 40-60 aastaste inimeste peale.“*

Teiseks tulevad juurde ka üksikud eakad, kellel ei ole omakseid, kes nende eest hoolitseksid. Nende jaoks oleks vaja teenuseid arendada, et neil oleks tegevust ja vajadusel hooldaja abi.

*V5: „Võib-olla jah, eakamad rohkem, eakamad inimesed ja need üksi jäänud eakad, üks ole, mul on 12, 12 üksi üksikut eakat, mitte üksi elavat vaid üksikut, üks ole, kellel ei ole lapsi ja muud lähi... lähivõrgustikku... need võib-olla siis.“*

Kokkuvõtvalt leiavad sotsiaaltöötajad, et kõige suuremaks muret tekitavaks sihtgrupiks on töörealised mehed, kes elavad toimetulekutoetustest ja probleemiks on alkoholi tarbimine.

*V4: „Või kes käivad igakuiselt sotsiaaltoetust taotlemas /.../ütleme, et mul on 9 meest sellised, kes tegelikult on töörealised, kes peaksid käima tööl, mitte siin toimetulekutoetust taotlemas ja samamoodi ...neil ei ole peret, nad ongi üksikud meesterahvad...siis nendega ma tegelikult kõige rohkem tööd...“*

### 3.2.1.2. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate roll

Kõik sotsiaaltöötajad leiavad, et nende roll on Eesti ühiskonnas väga oluline. Nad oskavad ennast hinnata ja saavad aru enda vajalikkusest.

V5: *„Roll...ma arvan, et päris suur roll... kõik ...kõik küsimused ja ülesanded veeretatakse sotsiaaltöötaja kraesse.“*

V3: *„Ilma sotsiaaltöötajata, võibolla olen ma egoist, omavalitsus ei toimi.“*

Sotsiaaltöötajad leiavad, et nende roll on inimeste rahulolu eest vastutamine. Olenemata sellest, millise valdkonna murega on tegemist. Ilmselt see on üks asi, mis ei ole aja jooksul nende jaoks väga muutunud. Sotsiaaltöötajad toovad peamise ülesandega välja heaolu parandamise.

V6: *„Ega ta, ega ta oma rolli selles mõttes ei ole muutnud, et ta on ikkagi inimeste abistamiseks, et ükskõik, mida ma teen, on inimeste heaolu tagamiseks ja kvaliteedi parandamiseks, aga ...ka nagu.. kas see reaalselt väga...“*

K8: *„Igasuguste probleemide lahendamine, puudutagu see siis kommunaalvaldkonda või inimese toimetulekut, hulkuvaid lemmikloomi või matusetoiminguid. KOV-i arusaam ongi, et sotstöötaja teeb/teab praktiliselt kõike... inimese sünnist surmani.“*

Sotsiaaltöötajad tajuvad, et nad on puhvriks inimese ja riigi vahel. See tähendab seda, et sotsiaaltöötaja peaks alati seisma kliendi heaolu eest, olenemata sellest, milline on kohaliku omavalitsuse enda suundumus.

V1: *„Kujutan ette, et puhver inimese ja riigi vahel, et ikkagi on inimesi, kes, noh, jäävad elu hammasrattasse vahele või ei tule toime kõige sellega, mida eeldatakse, et üks hästi toimetulev inimene võiks tulla.“*

Paljud sotsiaaltöötajad hakkavad rollist rääkides arutlema ka paberitöö osakaalu üle. Nad tunnevad, et nad on olemas selleks, et saaks inimestele just teenuseid määrates tagada heaolu.

V4: *„Väga suure auru me paneme nende toetuste väljamaksmisele ja juhtumiplaanide koostamisele... et me mingit ennetustegevust ... millega suurem osa sotsiaaltöötajaid*

*tahaksid tegeleda, ma ei jõua sellega tegeleda... pigem ongi, et me tegelemegi selle oma STAR programmiga...“*

### **3.2.1.3. Peamised tööülesanded**

Sotsiaaltöötajad toovad oma tööülesannetest rääkides kõige rohkem välja just paberitööd ja vähem kliendiga seotud tööd. Kõik sotsiaaltöötajad ütlevad, et sotsiaaltöötajate ülesandeid on väga palju. Üks sotsiaaltöötajatest oli väga õnnelik, et tal on nii kirju tööülesannete hulk, sest nii ei teki rutiini ja saab koguaeg midagi põnevat teha.

*V3: „Hullult põnev...ükski päev ei ole igav: naerda saab, nutta saab (naerab) kõike, mulle nii meeldib.“*

Tööülesanded saab hästi kokku võtta ühe sotsiaaltöötaja lausega.

*V3: „Peamine tööülesanne on ikkagi kohal olla, olen ma siis siin vallamajas kohal, mida ma saan viimasel ajal väga vähe teha, või olla selle inimese juures kodus kohal.“*

Sotsiaaltöötajad ise leiavad, et nemad peavad inimese elus suutma ära lahendada kõik mured. Paljud kasutasid väljendit sünnist surmani ja mõned neist lisasid veel, et just need on tööülesanded, mida keegi teine teha ei taha. See tähendab seda, et sotsiaaltöötajad töötavad suure missioonitundega, aga samas ei oska nad ennast kehtestada. Nad leiavad, et neil ei ole õigust kedagi teenindamata jätta, sest ei ole teist töötajat, kes suudaks seda inimest aidata.

*V5: „Ma ikka armastan öelda, et sünnist surmani... et kõik, mis sinna vahel jääb... nojah, lastekaitstes, lastega küsimused, puuetega in... no, praktiliselt kõik eks ole, kes kes siit uksest sisse astub, et ma ei ütle, et ei sina lähed nüüd teise ametniku juurde.“*

*K9: „Kõik - alates lapse sünnist kuni surmani välja. Ametijuhendis on tööülesandeid 30, lisaks veel vallavanema poolt antavad ühekordsed ülesanded. Kui KOV-is töötab vaid 1 sots.töötaja, siis ta peabki KÕIGEGA hakkama saama. Enamikes OV-s töötab ju vaid 1 ametnik.“*

Sotsiaaltöötajad tõid välja väga palju tööülesandeid, millega nad tegelema peaksid. Näiteks toetuste määramine, vallavalitsuse eelnõude ettevalmistamine, vallavalitsuse-, vallavolikogu-

ja sotsiaalkomisjonide istungid ja nende materjalide ettevalmistamine, projektide koostamine, sotsiaaltööstuse partneritega kohtumised (koolid, arstid, politsei, psühholoogid), koolitused jne. Palju toodi välja asjaajamist, mis tihti võtab ära suurema osa ajast ning kliendi jaoks jääb vähem aega.

V4: *„Määrin toimetulekutoetust või siis vajadusepõhist peretoetust...siis on ee...erinevate seaduste üle vaatamine nendega töötamine, muudatuste tegemine, paranduste sisse viimine ... teenuste arendamine nii palju kui see võimalik on.“*

V2: *„Minu peamised tööülesanded on ee... ongi see, et tegelikult STARi kasutan ainult mina, et kõik kõik see toetuste, toimetulekutoetuste, vajaduspõhiste peretoetuste, kohalike toetuste arvutisse sisestamine, raha lehtede koostamine, seda teengi mina.“*

Üheks uuemaks tööülesandeks on võlanõustamine, millega tegelemine on keeruline ja aeganõudev. Võlanõustamisi tuleb üha enam juurde, sest inimesed on võtnud laene endale eluaseme otsimiseks. Võlanõustamise juures on oluline ka koostöö teiste spetsialistidega. Võlanõustamise puhul on vaja sotsiaaltöötajal läbida selleteemaline koolitus, et osata tõlgendada õigusakte.

V5: *„Mina ei ole võlanõustamist teinud, ma ei ole ka õppinud, ma ei ole seda kursust läbi käinud, ma olen suunanud siis sotsiaalkindlustusameti kaudu, palun võlanõustamist siis, et inimestel on panga laenu oma eluasemete soetamiseks, mis iganes asjadeks siplevad.“*

Sotsiaaltöötajad teevad ka oma reegleid, mis ei ole küll seadustest lähtuvad, kuid mis aitavad lahendada erinevaid probleeme. Näiteks töötute puhul toimetulekutoetuse saamise sidus üks sotsiaaltöötaja töötuna arvel olemisega, mis aitab kaasa sellele, et tulevikus peaks töötuid olema tunduvalt vähem.

V5: *„Mina olen muidugi seda ranget joont läinud, et , kuigi see ei tohiks vist niimoodi olla, aga mina olen seda ranget joont küll ajanud, et kui toimetuleku toetust käivad saamas, et ja töö ei käi, eks ole, siis töötukassa raudpolt peavad arvel olema ... nii mõnegi noore mehe, kes on siin peale kooli jäänud tilkuma, oleme saanud niimoodi tööle.“*

Samas üks sotsiaaltöötaja rääkis sellest, kuidas ta peab kirjutama üles ühe kliendi kulutusi. Ta kogub tšekid enda kätte ja siis kannab need ükshaaval käsitsi vihikusse. Ta ise leiab, et ta peab seda tegema, kui inimene ise ei ole suuteline seda tegema. Lisaks sellele võtavad sotsiaaltöötajad ise endale ülesandeid juurde, mis ei ole neile kohustusena pandud, kuid on nende enda jaoks olulised, näiteks üks sotsiaaltöötaja on kohustuseks võtnud endale käia iga nädal vähemalt korra koolis. Koolis on ta lastele kättesaadav ja tema poole pöörduvad ka need lapsed, kes muidu ei tuleks kunagi sotsiaaltöötaja juurde abi paluma.

V4: *„See varajane märkamine, riskikäitumine, kõik sellised on ääretult vajalikud ja siis ma olen võtnud endale kohustuseks käia üks päev nädalas koolimajas.“*

Kaks sotsiaaltöötajat tõid ka välja, et neil on olemas alluvad, kellele ülesannete andmine kuulub nende tööülesannete hulka. Mõnikord on see keeruline ja raske, sest peab olema kursis mitme inimese tööga korraga.

V4: *„Kaks alluvat avaholdustöötaja ja tugiisik, et nendega samamoodi, et see rääkimine ja tööülesannetes kokkuleppimine, et kõik on ,kõik käib läbi minu , et vallavanem ei sekku sellesse.“*

Sotsiaaltöötajate üheks ajakulukamaks tööülesandeks on toetuste määramine. Toetusi saaks määrata ka teised ametnikud, kuid see on tehtud sotsiaaltöötajate ülesandeks. Selle teeb ajakulukamaks see, et toetuste määramine käib läbi arvutiprogrammi, mistõttu on võib juhtuda, et arvutisüsteem või -programm veab alt ning ei võimalda tööd teha.

V4: *„Mõni inimene on mul istunud siin und aega, sest lihtsalt programm ei võimalda mul kiiremini tööd teha..“*

K10: *„Üsna suur osa tööajast kulub dokumentide vormistamisele. STAR programm on kohmakas ja temaga töötamine võtab samuti aega. Reaalses töösituatsioonis tuleb seetõttu ette olukordi, kus tööd dokumentidega tuleb teha väljaspool ametlikku tööaega, sest aega klientidega tegelemise arvelt ei luba südametunnistus näpistada.“*

#### 3.2.1.4. Kõrvalised tegevused

Sotsiaaltöötajad täidavad lisaks sotsiaaltööülesannetele tihti teisigi ülesandeid. Osa sotsiaaltöötajaid toovad välja selle, et juba ametijuhendis on kirjas, et nad peavad täitma ka muid ühekordseid ülesandeid, mida vallavanem neil teha palub.

Sotsiaaltöötajad tõid ise välja väga palju erinevaid tööülesandeid, mis nende arvates ei kuulu klassikalises mõttes sotsiaaltöö alla. Üks vastajatest ilmentas seda järgnevalt.

V6: „*Katusevahetused, pumbavahetused, et noh ikka on, ma pean teadma, ma pean teadma, see ei tule kõne all, et ma ei tea,... ee autojuhtumine on samamoodi, kas see on sotsiaaltöö, kui ma viin kellegi punktist a punkti b, see ei ole sotsiaaltöö, /.../ ja nende pumba, katuse, ja ehitusküsimustes pead olema, jummalast pädev sellepärast, et sa pead teadma, kui palju midagi maksab, et sa pead, sa pead enam-vähem teadma kommunaalkulude hinda, hetkeseisu, /.../naistele spiraalipaigaldamine, sa pead teadma, mis on spiraali hind, sa pead neid teadma, sest kui sa neid ei tea, siis sa ei oska nõustada paljulapselist ema seal, kuidas oma asju korda ajada.“*

Enamasti on sotsiaaltöötajale lisaks antud mõne teise valdkonna koordineerimine, kõige tavapärasemalt on nendeks haridus, kultuur ja terviseedendus. Näiteks toodi välja päevakeskuste juhtimine, ringide juhendamine, noortekeskuste tegevuste koordineerimine, autojuhiks ja saatjaks olemine jne.

V3: „*Meil koolis ei ole sotsiaaltöötajat, noh, sotsiaalpedagoogi ja mina olen seda tööd väga pikalt teinud, siis tahes-tahtmata, kui koolil on probleeme lastega ja puudujatega, siis tahes-tahtmata olen mina jälle see, kes nii-öelda lapsele koju läheb ja kooli toob.“*

V1: „*Muidugi on, minul need kõik need raamatukogud ja külaliikumised, need ei ole mingi sotsiaaltööd, aga meie vallas on nii välja kujunenud /.../15 % on küll ma arvan.“*

V4: „*Korteris soemüüri parandus, pluss pliiti parandus ... et kuna meil ei ole sellist inimest, kes tegeleks eraldi, siis paratamatult pean mina hinnapakumise võtma ja vaatama, et kas see on nii-öelda mõistlikkuse piirides.“*

Kaks sotsiaaltöötajat ei osanudki koheselt välja tuua teiste valdkondade ülesandeid, kuid hiljem siiski leidsid, et neid on.

V5: „Ma ei oskagi niimoodi /.../ koolis on meil eelmisest aastast sotsiaalpedagoog, /.../ hariduse osas on minu pealt osa ära langenud, /.../ terviseedendus on ... terviseedendus on meil siin jah... et see on jah, mis meil veel on, aga tegelikult, eks see ka jookseb sotsiaaltöösse sisse otsapidi...tahad või ei taha, ikka läheb ... muud ei ole jah, et see noorsootööl eks ole.... ja siis see lastekaitse...et selle noorsootöö ma olengi ju teadlikult tahaplaanile jätnud.“

V3: „Mul ei tule praegu niimoodi meelde, sellepärast võib-olla olen ma nii ära harjunud sellega, et ma pean seda tegema, no nüüd need, kes saavad meil politseist ja vanglast neid ühiskondlike neid töö tunde neid ma teen küll ka.“

Teised asutused pöörduvad sotsiaaltöötajate poole erinevate ülesannetega. Mõnikord on isegi vaja enda elu ohtu panna, mida ka sotsiaaltöötaja teeb, sest tal on suhtumine, et kui keegi teine ei aita, siis ma pean seda tegema. Jääb mulje, et sotsiaaltöötajad ei oska kasutada oma koostöövõrgustiku abi ning ei jaga vastutust, vaid võtavad selle enda peale.

V5: „On üks pommiähvardaja siin, no skisofreenik /.../, teatas kahel korral, et on majas pomm, ühel korral ütles, et ukse taga /.../siis helistas häirekeskus meile siia, mulle siia ja ütles, et, ei politsei oli see, kes ütles, et minge vaadake /.../ja läksingi vaatama, mis mul siis üle jääb, läksin vaatasin läksin hästi vaikselt üles, /.../ ma midagi puutuda ei julgenud, helistasin häirekeskusesse tagasi, teate ma olen siin ukse taga praegu, et vaatasin kummikud järgi, ma siin midagi ei näe, aga mina ei tea, kus see tal siin olla võib või kas on, et see jääb küll nüüd teie südametunnistusele /.../tund aega läks vahet ja pommirühm oligi kohal.“

Sotsiaaltöötajad peavad paratamatuks seda, et nad peavad tegelema kõrvaliste asjadega, ilma et nad üritaksid leida lahendust selle vältimiseks. Sotsiaaltöötajad leidsid seda, et paratamatult on kaudselt ju kõik sotsiaaltöötaja töö. Näiteks kui klient ei ole mõne teenusega rahul, siis peab rahulolematu kliendiga tegelema ikka sotsiaaltöötaja.

V4: „Ma ei ütle, et nii, pagan, miks ma pean sellega tegelema, et see ei kuulu üldse minu tööülesannete hulka, vaid pigem ongi see, et kui minu kätte on see lõik usaldatud, siis ma teen selle lõigu nii hästi ära kui ma oskan ja ma ei mõtle sellele, et see ei kuulu minu tööülesannete hulka.“

V2: „Me käime Invarus, toome abivahendeid, käime kodudes, viime ravimeid, viime ka süüa, meil ei ole hooldustöötajat, seepärast on see ka meie ülesanne.“

Lisaks sellele on paljude sotsiaaltöötajate jaoks loomulik, et nad peavad olema ööpäevaringselt kättesaadavad. On väga vähe selliseid sotsiaaltöötajaid, kes leiavad, et neil on õigus keelduda töövälisel ajal töö tegemisest. Selle mure lahendamiseks pakkus üks sotsiaaltöötaja välja valvesotsiaaltöötaja koha loomise.

V5: „ja, noh, tihtipeale on see, et töötelefoni hoian ka kaasas, kui ma nädalavahetusel ära käin või väljas käin ise või olen kuskil ära ise.“

V3: „Mul on töötelefon koguaeg kaasas kodus /.../ töövälisel ajal töötelefon heliseb koguaeg.“

### **3.2.2. Ideaalne sotsiaaltöö**

Selles peatükis ma kirjutan sellest, kuidas sotsiaaltöötajad kirjeldavad ideaalset igapäevatööd. Lisaks toon välja kaks punkti, mida sotsiaaltöötajad rõhutasid, mis on olulised hea sotsiaaltöö puhul. Nendeks on koostöö (1) ja lisatööjõud (2).

Pooled sotsiaaltöötajad ütlesid, et nende praegune töö ongi ideaalne sotsiaaltöö. Intervjuude puhul täpsustades leiti, et on asju, mida saaks parandada, et olukord veel parem oleks.

Mõned sotsiaaltöötajad tõid välja, et ideaalne tööpäev oleks selline, kus oleks rohkem aega klientitööd teha, sest praegu on paberitööd liiga palju. Üks sotsiaaltöötajatest tõi näiteks selle, et postkasti tuleb väga palju tegelikult ebavajalikke kirju, mille läbi töötamine võtab palju aega ning seetõttu jääb nõustamiseks väga vähe aega. Teiseks toodi välja, et tahetakse rohkem tegeleda ennetustegevusega, see aitab juba eos probleemid ära lahendada. Mõlemad valdkonnad on sotsiaaltöös väga olulised.

K8: „Paraku on nii, et selliseid nõ tulekustutamise ülesandeid on nii palju, et ennetustööga tegelemiseks ei jää aega. Samas oleks ennetustöö siiski tõhusam kui tekkinud probleemipõhine lahenduste otsimine.“

Ma palusin sotsiaaltöötajatel kirjeldada, milline oleks nende jaoks täiuslik tööpäev. Ideaal oli inimeste jaoks küll erinev, aga paljude jaoks oli oluline märksõna „aeg“. Kõikidest intervjuudest jäi kõlama mõte, et kui oleks rohkem aega, siis oleks parem. Esiteks juba sellepärast, et inimene saab ennast vabalt tunda ja leiab, et teda tahetakse kuulata.

V6: „Et tegelikult siukest vestlust tahaks rohkem, et nad tunneksid ennast vabalt minu juuresolekul et nad ei tunne, et ma olen kuidagi nendest üle/.../see oleks ideaalne päev, et kui ma saaks klientidega suhelda ilma kiirustamata, ja võib-olla kodukülalastusel rahulikult maha istuda ja oodata, et millal inimesel tuleb meelde, mis mure tal veel on...“

K12: „Rohkem peaks olema aega inimestega suhtlemiseks. Palju on ootamatusi: surmad, tulekahju, politsei sekkumine, lapsed ei tule kooli. Eriti aktiivseks muutuvad koolid kevadeti.“

Teiseks sellepärast, et tahaks minna teemadega süvitsi, mitte lihtsalt kiiresti nõustada ja siis inimene ära saata. Sotsiaaltöötajad tahaksid, et neil oleks võimalus käia kaasas näiteks psühholoogi juures, kui inimene ise sinna minna kardab, kuigi seda saaks teha ka tugiisik.

V5: „Et mõne perega tahaks küll siin rohkem süvitsi minna, või rohkem teda aidata või rohkem nõustada või kasvõi mõnikord kaasaski käia, kui nad lähevad sinna nõustamistele ja psühholoogidele ja psühhiaatritele ei julgeta ja ei taheta eriti minna, et tule kaasa, et ole vähemalt ukse tagagi, et ole vähemalt toeks ...aga jah, kui ta sinna kohale saab ja saab ise käidud, siis ei saa seda ajaressurssi raisata ...no ei ole õige sõna, et raisata...ei ole õige sõna öelda, aga see ei ole raiskamine sel juhul, aga.“

V4: „Ideaal tööpäev oleks selline, kus sa tegeleksid maksimaalselt kolme juhtumiga korraga /.../siis jõuaks üle vaadata ka jooksvad ja kiired küsimused.“

Teine suurem valdkond, mis jäi kõlama, oli „raha“, et oleks võimalik teha parandustöid ja ehitada uusi maju kui ka selleks, et pakkuda kvaliteetseid teenuseid.

V5: „Et oleks raha, millega näiteks ehitada uus sotsiaalmaja, hooldekodu laiendamine.“

V1: „Tahaks, et oleks võimalik inimesele saada mingit teenus, siis kui tal on see hädavajalik, aga noh, see ei sõltu meist, aga see on see ideaal, et kui mul on inimene ja ja ma näen...“

Üks sotsiaaltöötaja leidis, et talle meeldib, kui päeva jooksul saab näiteks inimesega arsti juures käia. Mis tegelikkuses on hooldaja või tugiisiku töö.

V2: „Ideaalne ongi see, kui ma saan kõike teha /.../Ideaalne on see, et lähen toon inimese arsti juurde, siis tuleb...viin ta muidugi tagasi ka, siis tuleb keegi, kellel aitan raamatu ära täita, siis ma lähe jälle kellegagi arst juurde, samal päeval on toidu viimine kodudesse.“

Üks sotsiaaltöötajatest tõdes intervjuu lõpuks, et tema ei näe mitte mingisugust lahendust sellele, kuidas saaks tema töö olla ideaalilähedasem.

V4: „Jah, selles mõttes lahendusi, selliseid paikapanevaid või terviklikke lahendusi ei saa kunagi olemagi... ja siin ongi iga sotsiaaltöötaja enda südametunnistuse asi, kuipalju ta teeb.“

### **3.2.2.1. Võrgustikutöö**

Kõik sotsiaaltöötajad tõid välja, et suurt osa nende igapäevatoos mängib koostöö. Kui võrgustikutöö mõne valdkonnaga on raskendatud, siis tavaliselt kannatab klient. Tavaliselt on ka võrgustikutöö tegemine ära mainitud sotsiaaltöötajate ametijuhendites.

V3: „See oleks mõeldamatu, kui me ei teeks koostööd kellegagi...seda tööd ei saakski ilmselt teha, kui ei saa aru, et koostööd on vaja teha ja infot on vaja vahetada.“

K6: „Sotsiaalvõrgustiku partneritega kohtumised (koolid, arstid, politsei, psühholoogid).“

Sotsiaaltöötajad on üldiselt väga vastutulelikud, kuid samas nad ei ole rahul sellega, kui kellegagi on koostööd raske teha, probleeme on näiteks kiirabi ja politseiga ning mõnikord ka töötukassaga.

V1: *„Kui on vaja, siis teen laupäeval, kui on vaja, aga mind häirib natukene riiklikult see, et kui haiglas on inimene, sealt kiirabi või vältimatu abi teenuselt põhimõttelisel teenuselt nagu õhtul hiljem välja visatakse, sest neil ei ole voodikohta, kus inimesi hoida, siis mina pean olema iga hetk olema valmis sõitma sellele inimesele järgi, minu meelest see ei ole õige, sest sotsiaaltöötajad ei tööta 7/24, nii nagu kas siis päästeteenistus või politsei.“*

Sotsiaaltöötajad on kokku puutunud probleemiga, et vajaksid infot, et inimest aidata, kuid paraku seda infot kätte saada ei õnnestu. Näiteks töötute abistamine on üks selline valdkond, mida sotsiaaltöötajad ei pruugi teada.

V5: *„Tihedalt teeme koostööd töötukassaga ee... nemad üldiselt andmeid välja ei anna, nii salastatud on need, /.../ me oleme enne ka seda töötukassas üles kergitanud seda probleemi, et mingit infot võiks ju olla, et me teaksime oma valla nendest töötutest eks ole, et kes meil on töötud.“*

Samuti on osal sotsiaaltöötajatel halb kogemus koostöös politseinikega. Jääb mulje, et teised institutsioonid ei pea olema paindlikud, samas aga sotsiaaltöötajad peavad olema väga paindlikud ja arvestama teiste inimeste tööajaga alati.

V5: *„Ega see politsei kaasamine ei ole lihtne, nemad on ju niimoodi, et jäigalt oma oma omas mullis, omas omas territooriumis, omas töödes /.../hästi keeruline, et ma olen saanud teda kaasata küll aeg-ajalt, kui me eelnevalt kokku lepime, aga üldiselt väga vähe.“*

V4: *„Politsei tegelikult heidab ette sotsiaaltöötajatele, et sotsiaaltöötajad ei ole 24 t kättesaadavad.“*

Sotsiaaltöötajad peavad väga oluliseks seda, et enda asutuse siseselt oleks neil väga hea koostöö erinevate töötajatega, seal hulgas ka vallavanemaga. Üldiselt olid sotsiaaltöötajad rahul vallavanematega. Toodi välja, et enamasti antakse neile vabadus, millega tegeleda, sest

sotsiaaltöötaja on just selle ala asjatundja. Võib aga juhtuda selliseid olukordi, kus ka vallavanem ei tea, mis ülesandeid tegelikult sotsiaaltöötajad täidavad.

V5: „...aga tegelikult kui ma kohale tulin, ma olin mingi kuu aega töötanud, kui ma sain aru, et see vallavanem ei tea ööd ega mütsi sellest asjast, mis siin toimub.“

Üks sotsiaaltöötaja leidis, et oluline on ka see, kuidas teised inimesed suhtuvad kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöösse. Sinna hulka kuuluvad oma asutuse töötajad, aga samas ka kohaliku omavalitsuse elanikud ja mis seal salata, ka meedia. Liiga suured pinged on pannud osa sotsiaaltöötajaid mõtlema selle peale, et peaks vahetama eriala.

V4: „Ma isegi olen siin kaalunud, see läbipõlemise oht on nii suur, ja et kui...sellist väljundit või sellist ütleme tuge kas või vallavalitsuse enda poolt sees sellist, siis... jah... siis tuleb mingid otsused vastu võtta, et ellu jääda... et seda negatiivsust on meie ümber nii palju, et noh, kasvõi see, noh.... et hea küll, mida need kohalikud inimesed arvavad, aga ausalt öeldes meedia materdab ka meid päris usinasti.“

V4: „Nagu me meediast näeme, siis see lastega teema on meil praegu väga terav... siis iga reageerimata jätmine tähendab jälle sotsiaaltöötaja tegemata tööd... ma pean (rõhutatult) sellele reageerima.“

Üks sotsiaaltöötaja toob välja ka selle, et nende volikogu juures ei ole olnud kunagi sotsiaalkomisjoni, mis on tegelikult raskendanud oma valikute põhjendamist, sest tegelikult ei ole seda kellegagi läbi arutada.

V5: „Pean ütlema ausalt, ega siin sotsiaali poole pealt ei ole neil mitte mingisuguseid prioriteete...kui mina taon seda rauda, siis taon, siis alguses vaadatakse ka, et mida sa jälle tahad... hästi keeruline on, ma lootsin selle uue vallavanema peale /.../hästi hästi keeruline on küll tegelikult, meil ei ole, meil ei ole ühegi volikogu juures olnud sotsiaalkomisjon.“

Üheks probleemiks paljude teiste seas on see, et sotsiaaltööd ei peeta teistega samaväärseks. Sotsiaalvaldkonna jaoks lisakulutuste tegemine on justkui raha raiskamine, aga samas, kui on vaja teha mingisuguseid üldkulutusi, siis taandub see ikkagi sotsiaaltöö peale.

V5: „Ja tavaliselt, kui ükstapuha, mis probleem on, siis lõpuks on ikka, et kuule sotsiaalist tuleb see maksta. Kõik asjad taanduvad sotsiaali peale. Kõik probleemid jõuavad sotsiaali peale... et ee.. et...ee noh.. et siin tuleb kahe jalaga maa peal seista ja lihtsalt sõrad vahest vastu ajada.“

Sotsiaaltöötajad kurdavad selle üle, et nad ei saa mitte kellegagi oma muresid läbi rääkida ja ei oska ise kuskilt abi leida. Selle jaoks on väga oluline erinevate sotsiaaltöötajate vaheline koostöö. Sotsiaaltöötaja ise tunneb, et ta peab oma kõhutunde pealt tegema mingeid otsuseid, millega ta tegelikult rahul ei ole

V4: „Ja nii ongi... ja siis ma mõtlen, et kust ma saan selle abi ja toe... siin ongi see väiksuse viga, et mul ei ole kellegagi seda läbi arutada... ja ma pean need otsused suhteliselt üksi vastu võtma puhtalt oma kõhutundelt ...“

### **3.2.2.2. Lisatööjõud**

Kõik sotsiaaltöötajad leidsid, et kvaliteetset tööd pole võimalik teha üksinda. Kindlasti oleks juurde vaja inimesi.

V1: „et ma arvan, et niimoodi edasi minna enam minna ei saa, et sotsiaaltöötaja tegeleb seinast seina kliendirühmadega, see lihtsalt nt laste puhul läheb juba nii spetsiifiliseks, et lastekaitse töötajad peaksid eraldi olema.“

K12: „Idealis oleks vaja rohkem sotsiaaltöötajaid. Kindlasti oleks vaja eraldi lastekaitsetöötajat, sest lastega on viimasel ajal väga palju probleeme/.../ Sotsiaaltöötajaid on vähe ja järjest tuleb tööülesandeid juurde.“

Tuli välja, et sotsiaaltöötajad ei pea ilmtingimata oluliseks just lastekaitse töötajat vaid sobib ka mõni muu abiline.

V6: „See muutubki siis, kui ongi neid sotsiaaltöötajaid rohkem, see ei muutu enne/.../ ma arvan, et kui mul oleks ka väga hea sekretär, kes mul kõik selle sisse toksiks, isegi sellest piisaks, et ei pea olema ei lastekaitsetöötaja kõrval vaid sekretär /.../ ja tegelikult mul jääks endal palju rohkem aega ....sekretärist piisaks...pole palju vaja.“

V4: „Võiks ju olla rohkem töötajaid... kes ongi see, et kes tegeleksid rohkem selle tehnilise poolega... kes võtabki neid avaldusi vastu, määrab seda toimetulekutoetust, vajaduste põhists peretoetust, teekski ainult selle arvutiga tööd.“

Teiseks põhjuseks, miks oleks vaja lisainimest, tõid sotsiaaltöötajad selle, et oluline on see, et saaks kellegagi teemasid läbi arutada, kui ise enam midagi teha ei oska. See soov on ilmselt seotud vähese supervisiooni- ja kovichoonivõimalustega. Nad toovad küll välja, et on olemas teiste kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, kuid alati ei ole võimalik nendega suhelda.

V5: „Lisatööjõudu oleks vaja ja just selles mõttes, et ee...noh... mul ei ole ka sellist ... ma ei saa kolleegidega oma asju arutada.“

V3: „Väikestes omavalitsustes peaks oleme täiest kaks eraldi inimest: sotsiaaltöötaja, lastekaitsetöötaja, sest lõppkokkuvõttes selle ühe või siis kahe inimese otsustest sõltub kogu teise inimese elu.“

Kolmandaks põhjuseks toodi välja see, et kui üks inimene tegeleb erinevate valdkondadega korraga, siis tegelikult ei jõua kõike põhjalikult teha.

V3: „Üks on see, et töökoormus on niipalju tõusnud, et ei jõua üks inimene enam ära teha, teine on see, et kõike, mida sa teed väga laialt, ei jõua sa põhjalikult teha, et kui üks inimene spetsialiseerub ühele asjale, et tegeleb nendega süviti, siis mina tunnistan, et minu jääb täiesti tegemata järelooo perega.“

### **3.2.3. Probleemsed kohad sotsiaaltöös**

Kõik sotsiaaltöötajad tõid välja palju probleemseid kohti. Selle peatüki ma jagasin samuti osadeks: transport (1), õiguslane tegevus (2), paberitöö (3), enesekehtestamine (4) ja ennetustegevus (5).

#### **3.2.3.1. Transport**

Kõige suuremaks mureks, mida sotsiaaltöötajad oma ülesannetes välja tõid, oli transpordiprobleemi lahendamine. Nad leiavad, et pidev klientide sõidutamine võtab neil ära üsna suure tööaja.

V1: „Meil praegu ikkagi suhteliselt palju kulub aega selle peale, et viia inimene arsti juurde, see on ju minu tööaeg, mõnikord ma ootan teda seal arsti uksi taga tund aega või mis iganes.“

K8: „Eakate transport erinevatesse meditsiinasutustesse teenusele... enamasti pean olema ka saatja rollis ning meditsiiniteenusele saamine on väga ajamahukas ning keeruline eakale endale aru saada, mis temaga tehakse või kuhu ta üldse pöörduma/minema peab...“

Samas sotsiaaltöötajad ise leiavad, et kui nad ei osutaks transporditeenust, siis inimese heaolu saaks väga suures osas kannatada. Oluline on siinkohal ka see, et näiteks enamasti on tegemist arsti juurde minekuga ja sotsiaaltöötajad annavad endale aru, et kui nemad ei aita, siis tulevikus võib olla tegemist palju suuremate probleemidega.

V3: „Ongi inimese transport. Ühe arsti juurest teise arsti juurde, aga kui mida seda ei tee, siis see inimene ei jõuagi sinna, see inimese kas pensionid jäävad saamata või tervis läheb nii hulluks, et sealt seda parandama hakata on kordades keerulisem /.../ et tegelikult on palju, aga-aga me ei saa ka jätta inimesi hätta.“

Lisaks tuuakse välja see, et kui nad tahavad ka kohalikus omavalitsuses arendada mingisugust teenust või saata mõnd inimest näiteks tugispetsialisti juurde suuremasse asulasse, siis esimene asi, millele nad mõlema peavad on tegelikult transpordiküsimuse lahendamine.

V5: „Et mis teenust sa arendad, siis paratamatult sa mõtled, et sellega tuleb kaasa transport, kas siis finantseerituna meie poolt või...“

Arusaamatu on aga see, et sotsiaaltöötajat koheldakse mõnikord nagu taksojuhti, kes peab väljakutse peale alati kohale sõitma, olenemata sellest, mis on kellaaeg või kas see situatsioon reaalselt kuulub sotsiaaltöötaja ülesannete hulka.

V4: „Surmajuhtumid...kui on ootamatult, mingil põhjusel inimene...ja tal ei ole näiteks lähedasi, siis tegelikult on see sotsiaaltöötajate õlul transportida ta kuskile surnukuuri.“

### 3.2.3.2. Õiguslane tegevus

Teine suur probleem, mida sotsiaaltöötajad välja toovad, on juriidilised küsimused, mille lahendamiseks jääb mõnikord pädevusest puudu. Kõik intervjuus osalejad tõid juriidika mõiste esile. Samuti enamus küsimustiku täitnud sotsiaaltöötajad mainisid ajakulukamate tööülesannete seas ka kohtule paberite koostamist ja õigusaktide välja töötamist.

V6: „/.../ Enesele üllatuseks avastasin, et kuidagi palju on juba sellist õigus...õigusteadust, juriidikat, et tegelikult on väga palju paberitööd.“

K2: „1. Eestkostega seonduvate avalduste koostamine kohtule ja kõik muud eestkostetavate esindamisega seonduvad toimingud. 2. Õigusaktide väljatöötamine.“

Tulenevalt sellest, et sotsiaaltöötaja peab pidevalt jälgima erin vaid seadusi, siis peab ta ka nendest paremini aru saama. Nendest arusaamine võib olla keeruline ning samuti ka nende tõlgendamine võib olla erinev.

V4: „Et kas või see seadusandlus, see seadusandlus on tegelikult nii suureks aetud ja seda tõlgendada võib nii erinevalt... et ma isegi pean seda lõiku lugema päris mitu korda läbi enne, kui ma tegelikult tohib teha ja mida ei tohi teha...“

Sotsiaaltöö klientide jaoks on juriidiline maailm liiga keeruline ning seetõttu vajavad nad palju abi ja toetust. Keeruline on see, et inimesed on hakanud ära unustama oma põhiõigusi ja nad ei oska enam nõuda endale elementaarseid asju

V3: „Nii kurb kui see ka ei ole, siis inimesed ei tea isegi oma põhiõigusi enam, seda neile kogu aeg rõhutada ja rääkida, aidata, et sul on õigus olla siin, sul on õigus saada seda, sul on õigus minna sinna.“

Lisaks tekitavad juriidilised teemad sotsiaaltöötajate seas hirmu, et nad võivad midagi valesti teha. See pärsib ka koostöö tegemist ja kiiret reageerimist, sest kõigepealt peab alati mõtlema sellele, et kas sotsiaaltöötajal on juriidilist alust midagi teha.

V3: „Jah, kui helistab mulle teine omavalitsus, et mul on üks erivajadusega laps on eksinud sinna ja isa ajab teda noaga taga, siis mu esimene mõte on see, et mida ma juriidiliselt tegema pean, et siis on tegemist juba kahe omavalitsuse „keissiga“.“

Toodi välja ka see, et sotsiaaltöötaja peab olema võimeline pidevalt oma keelt (erialadevaheline diskursus) kohandama vastavalt situatsioonile. Sotsiaaltöötaja peab olema ka võimeline oma kliendile selgeks tegema juriidilise keele ja samas peab suutma juriidilise keele omastada, kui vastab ametikirjadele.

V6: „Juurat peab õppima siia kõrvale, et täita neid norme, mis täitma peab, mul ei ole õigekeelgi nii korrektne, et ma kõikidele nendele tähtsatele inimestele vastata oskaks /.../ see ei ole nii lihtne, et üks moment räägid hästi lihtsalt mitu korda ja seletad ja seletad ja järgmine hetkel pead sa rääkima ametlikus keeles.“

### 3.2.3.3. Paberitöö

Suur paberitöö osakaal tekitab kõige rohkem muret. Enamus sotsiaaltöötajaid saavad aru, miks see vajalik on, kuid siiski nõuab sellega toimetulek eraldi pingutust. Küsitluses ja intervjuus kokku tõid ainult kolm sotsiaaltöötajat välja, et neil kulub paberitöö tegemiseks vähem kui pool tööaega. Enamus sotsiaaltöötajaid tõi välja, et paberitöö jaoks kulub pool või natukene rohkem tööajast.

K6: „Paberitöö osakaal on tööst pool või isegi veidi rohkem, sest iga isikuga tehtud tööst peab jääma jälg toimiku näol /.../.“

V2: „Ma arvan, et ma ei tea, kas see päris pooleks läheb, et paberitööd on ikka vähem kui klienditööd, võib-olla 1/3 paberitööd 2/3 otsekontakt kliendiga ikkagi.“

V6: „No 75% /.../ väga palju.“

Üks osa intervjuus osalenud sotsiaaltöötajaid, kes on juba pikalt töötanud sotsiaaltöötajana, leidis, et paberitöö osakaal on läinud palju suuremaks kui ta varem oli. See on muutunud ilmselt väga paljude asjaolude pärast. Esiteks on tulnud juurde palju nõudmisi, millele sotsiaaltöötajad peavad vastama.

V6: „Klienditööd jääb vähemaks, sest ajaliselt ei jõua neid pabereid täita, ministrium küsib, õiguskantsler küsib, kõik küsivad kogu aeg midagi, pead kogu aeg vastama midagi ja siis on teabenõuded ja siis sa pead kähku vastama ja sellega peab vaatama, et korrekselt on vastatud, et sa ei saa lihtsalt visata vastust... jah...“

V5: „Et igasugused ju küsivad, politsei küsib pereiseloomustusi, laste kohta iseloomustusi, siis alaealiste komisjoni igasugused iseloomustused.“

Sotsiaaltöötajad tunnetavad väga selgelt seda, et paberitöö hulk on tõusnud just pärast seda, kui on hakatud üha rohkem propageerima tõenduspõhisust. Samas sotsiaaltöötajad seostavad tõenduspõhisust pigem enesekaitsega, nad tunnevad vajadust enda seljataguse kindlustamiseks.

V5: „...et paberiosakaal võrreldes sellega, kui ma algul tulin ... on ikka päris drastiliselt suuremaks läinud, et, eks jah, see tuleneb sellest, et see tõenduspõhisus, eks ole, ja enesekaitse.“

V3: „Paberitööd võiks küll vähem olla, et ma ei peaks oma selja tagaust nii palju kindlustama ja tõestama, sest paberitöö on tõestamiseks, mitte märgijätmiseks, et kliendiga kuidagi edasi minna, vaid minu seljataguse toestamiseks, on kogu paberitöö ettenähtud meile.“

Kui sotsiaaltöötaja tegeleb ainukesena sotsiaaltoetuste saajatega ja neid on kohaliku omavalitsuses üsna palju, siis kulub arvuti taga töötamiselt palju aega.

V4: „Kuu alguses on eriti mahukad, et siis on tegelikult terve päev, ütleme et 2 nädalat ma istungi ainult ja teen mingeid pabereid/.../ need ongi väga ootamatud juhud, kui ma pean siit püsti tõusma ja minema kuhugi, teen selles mõttes välitööd, aga pärast tuleb mul ikkagi see dokumenteerida.“

Sotsiaaltöötajad tunnevad, et paberitöö hulk on kasvanud neil ka üle pea. Suur osa tööajast kulub dokumentide vormistamisele. STAR programm on kohmakas ja sellega töötamine võtab samuti aega. Reaalses töösituatsioonis tuleb seetõttu ette olukordi, kus tööd dokumentidega tuleb teha väljaspool ametlikku tööaega, sest aega klientidega tegelemise arvelt ei luba südametunnistus näpistada.

V5: „Koristaja küsib iga õhtu, et millal ta saab lauda koristada, ma ütlesin, et ma ei tea, millal see juhtub...et jah lihtsalt ei jõua...vähe sellest, et kõik üles kirjutada, et kogu aeg, mis asi on teha või vastata, siis koguaeg trükid välja, et ometi silma alt ära ei läheks.“

Sotsiaaltöötaja peab võtma endale riski, et ta ei tee kõike paberitööd ära. Üks sotsiaaltöötaja kirjutas, et tema kõiki juhtumeid ei jõua dokumenteerida. Puudub tegelikult riiklikult kehtestatud süsteem, milline see olema peaks. Ta teeb seda suuresti oma kogemuse ja sisetunde alusel. Sellised juhtumid, mis on eriti sekkumisaltid ning kus võib ette tulla nii-öelda enese kaitsmise vajadust, püüab igati tõendus põhised dokumenteerida. Oluline on ka see, et sotsiaaltöötaja oskaks hinnata, kas ta tingimata peab seda töö osa ise täitma või on võimalus see edasi delegeerida.

K3: „Sõltub sellest, kui palju ise seda teha tahad: kas protokollid kodukülastusi, koosolekuid, vastad kirjadele ise või jätad selle sekretäri teha; kas peab ette valmistama valitsuse korraldusi või on see valla/linnasekretäri töö jms.“

Teine variant on see, et sotsiaaltöötaja teeb küll paberitöö korrektselt ära, aga siis ei ole aega enam realselt kliendiga kohtuda.

V3: „Kui mina teeksin oma paberitööd nii nagu riik nõuab, siis see tähendab seda, et kui ma päeval teen klienditööd, jooksen ringi kliendi juures, käin kodus, siis öösel peaksin ma ära tegema paberitöö, siis hommikul ma peaksin minema tagasi sellele kliendi ringile ja võtma nendelt allkirjad /.../Paberitööd on uskumatult palju just sellepärast, et sa pead mõtlema, kuidas enda seljatagust kaitsta.“

Kui ma palusin sotsiaaltöötajatel kirjelda oma tööülesandeid, siis kõik ohkasid raskelt. Kõikide sotsiaaltöötajate tööülesannete hulk oli väga suur. Üks vastajatest arvas, et hea on hakata algusest lugema, kui palju on neid. Ta alustas loendamist just paberitööst, mis ilmestab hästi, kui võrd on kadunud sotsiaaltöötajate aeg klienditöö tegemiseks.

V6: „Volikogu määrused, vallavalitsuse korraldused, otsused, et ettevalmistustöö. Sisendite andmine, siis avalduste menetlemine, kliendiga suhtlemine, ee...kohtus ...esindus kohtus avalduste tegemine/.../oma eelarverea eest vastutamine, siis ma korraldan, üritusi korraldan lastele ja eakatele, mitte ei korralda ise, aga protsessi

*lukkan käima... ostame teenuseid, vaatame lepingud üle, et, ee, kui me kellelegi teenust kuskilt tellime, pakume, käime isegi mõnda aega arstide vahet, nende peredega kellel on hädasti vaja, kodukülastused.*“

Üks sotsiaaltöötajatest leiab, et tänu STARile on paberitööd vähemaks jäänud, et järjest vähem asju peab välja printima ja paljud asjad on veebipõhised, vähenenud on dubleerimine paberkausta ja arvutikausta vahel.

*V2: „Seda dubleerimist on jäänud tegelikult vähemaks, et eee.. paljusid asju ma ju ei prindi välja... paljud asjad ongi arvutis, kodukülastuse aktid.*“

#### **3.2.3.4. Enesekehtestamine**

Sotsiaaltöötajate puhul on oluline, et nad suudaksid ennast kehtestada. Olgu siis tegemist ületundidega või sellega, et mingisugust tööloiku ei jõua teha. Väga oluline on tööle asudes panna paika piirid, milline on tööaeg.

*V6: „Viimane pikk oli, kus ma peaaegu terve öö väljas olin, /.../ ma olin nii kange, et ma nõudsin endale preemiat selle eest ja ma nõudsin ka nende preemiat, kes minuga koos seal väljas olid, et see see ei ole normaalne, et me seda tasuta teeme...“*

*V3: „Kuus... kuna meie peame töötaja tabelleid täitma, siis keskmiselt on 30-40 ületundi.“*

Sotsiaaltöötajate enesekehtestamise rolli näitab ka see, et terve ühe intervjuu väitel rõhutas sotsiaaltöötaja enesekehtetuse ja julguse rolli. Seda tööd on ilma julguseta raske teha, sest see tähendab, et sotsiaaltöötaja võib saada juurde palju tööülesandeid, mis tegelikult ei kuulu tema ülesannete hulka.

*V6: „Et võib-olla peaks see julgus, et, noh, julgus lasta, ei tohi lasta ennast lömitada, see julgus peab olema, aga see julgus tuleb aastatega, see ei tule ühe päevaga, et see on aastatega, et paks kasukas selga jah...“*

Osad sotsiaaltöötajatel jääb puudu enesekehtestamise julgusest, et nad saaksid töövälisel ajal puhata.

V4: „Inimesed on ka täiesti väljapool tööaega mulle koju... oma muredega...oma ettepanekutega... et siis... et jah... ma olen avalik, avalik töötaja ja ma pean nad vastu võtma, et ei ole nii, et ma saadan, ütlen, et kahju küll, et mul on praegu vaba aeg, et ma olen kodus, oma perega /.../ näiteks väljapool tööaega telefonile vastamine, lastevanematega suhtlemine, samamoodi laste teemadel, koolikiusamise teemadel.“

### 3.2.3.5. Ennetustegevus

Peaaegu kõik sotsiaaltöötajad leiavad, et nad tahaksid teha rohkem ennetustööd, aga ajapuuduse tõttu nad seda teha ei jõua. Ennetustööd tehakse peamiselt erinevate asutustega koostöös, näiteks kooli, lasteaia, töötukassa, päästeameti, politseiga jne.

V5: „Praktiliselt mitte, võiks ju teha siin...projekte kirjutada siin selliseid, et töötukassaga me teeme siin koostööd rohkem eks ole, et me neid siin, ühe grupi tegime neile, praktiliselt nendest sorteerisime välja need noored, noored emad, kes on peale kooli ja peale laste sünnitamist jäänud koju... et see oli üks, mida me saame ennetuseks nimetada.“

V5: „Minusugusel sotsiaaltöötajal on põhimõtteliselt tulekahju kustutamine, kui nii võib öelda.“

V3: „...null absoluutselt... sest ee...minu põhitöö on ikkagi asjade kustutamine, mitte ennetamine, et kui suudaks ennetada, siis oleks hea.“

V1: „Ei jõua isegi sellise süstematiseeritud tööga tegeleda, et kui ühe juhtumi võtad, et siis sa, oh, saakski nii, et iga nädal selle inimesega suhtled ja iga nädal teda jõustad ja toetad, mis ka juba mõnes mõttes läheb ennetuse alla, et tõsisemaid tagajärgi ära hoida.“

Sotsiaaltöötajad ise ei näe oma ennetustegevust või oska seda märgata, kuid isegi jutu sees tuleb välja, et ennetusega tegeletakse.

V6: „Mina ei näe milline on ennetustegevus, mida mina teen... ma saan ainult sel juhul öelda, et on ennetustegevus, kui inimene tuleb ja ütleb, et kui sa minule nii palju raha

*annad...siis see hoiab ära tulevikus need ja need ajad ja kui see reaalselt niimoodi on, siis ma olen ennetanud, aga aga...ma ei näe nagu teist mingit varianti.“*

## 4. Arutelu

Töö eesmärgiks oli uurida sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktikat ja kirjeldada kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate üldkompetentse. Uurimusest tuli välja, et sotsiaaltöötajatel on palju erinevad tööülesanded, millega nad tegelikult ei peaks tegelema ja ka tööajast jääb puudu.

DuBois ja Miley (2011) tõid välja kümme põhilist ala, millega sotsiaaltöötajad peaksid tegelema. Kuigi seal oli välja toodud töö perega, lastega, töö tervishoiu- ja kriminaalvaldkonnas jne, siis siiski tõid kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad välja, et nad soovivad kõige rohkem teha tööd lastega. Iseenesest on see mõistetu, sest laste probleemid on viimasel ajal saanud kõige suuremat kajastust meedia poolt. Karmistunud seadused ja sotsiaaltöötajate negatiivne kuvand meedias on sotsiaaltöötajates tekitanud hirmu teha valesid otsuseid. Mina leian, et sotsiaaltöötajate hirm meediaga suhtlemise ees on põhjendatud, sest kui nad teevad midagi hästi, siis tavaliselt see ei kajastu meedias. Mina arvan, et kui klient on pöördunud meediasse, siis on ka sotsiaaltöötajal õigus ennast meedia vahendusel kaitsta, avalikustades omapoolse seisukoha. Praegu on sotsiaaltöötajal konfidentsiaalsuse nõue, mis tegelikult ei võimalda neil avalikult rääkida sellest, mida nad juba konkreetse lapse, eaka või perekonna jaoks on teinud.

Vaatamata sellele, et sotsiaaltöötajad tahaksid tegeleda lastega, peavad nad tegelema alkoholi probleemidega inimestega ja üksikute eakatega. Maakohas on probleemiks üksikud meesterahvad, kellel ei ole tööd ning kes tarvitavad alkoholi ja ei taha ise oma elu parandada. See tähendab aga seda, et sotsiaaltöötaja peab teda toetama, et abivajaja saaks oma elus paremini hakkama. Uue töövõimereformi valguses on sotsiaaltöötajatel tekkinud hirm ka selle ees, et nüüd peab sunniviisiliselt alkohoolikuid tööle rakendama hakkama. Iseenesest see oleks positiivne, sest suures osas on tegemist tööealiste meesterahvastega, kes on võimelised töötama. Ka mina olen oma tööelus kokku puutunud sotsiaaltöötajate hirmuga muutuste ees. Ilmselt on seal mitmeid põhjuseid, üks neist on kindlasti see, et kardetakse, et tööülesanded tuleb juurde ning nende pädevust jääb väheks, mis omakorda tähendaks seda, et tuleks koolitusele minna. See omakorda tähendab seda, et sotsiaaltöötaja saab endale uue rolli juurde, mistõttu lisandukska lisa ajakulu.

Lundy (2004) tõi välja, et sotsiaaltöötaja peab algusest peale teadma, milline on tema roll organisatsioonis. Minu uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad teadsid küll enda rolli

ühiskondlikus mõttes, kuid tegelikult ei olnud nad kindlad, mis rolli nad kannavad oma kohalikus omavalitsuses. Payne (2005a) ütleb, et sotsiaaltöö rolli määramisel on oluline osa olnud kolmel järgneval punktil: vaesus ja sotsiaalsed vastused/reaktsioonid sellele; peredele ja kohalikele kogukondadele toetumine kui esmane reaktsioon vaesusele; soov kontrollida sotsiaalseid ja riiklikke reaktsioone vaesusest struktuuriliselt mõjutatud sotsiaalsetele gruppidele, tugevdada pere ja kogukonna rolli põhiliste varustajatena (*providers*). Sotsiaaltöötajad tõid välja, nagu ka Pihor jt (2011), et sotsiaaltöötajal on väga oluline roll abivajaja ülesleidmisel. Kõik uuringus osalenud sotsiaaltöötajad leidsid, et nende roll on inimeste heaolu tõsta, mis tegelikult on otseselt seotud klindi vaesusega.

Minu üheks uurimisküsimusteks oli, milliseid tegevusi sotsiaaltöötajad nimetavad. Tuli välja, et sotsiaaltöötajate tööpõld on väga lai, nad peavad täitma väga paljusid ülesandeid. Nad tõid välja, et tegelevad kõigega, mis jääb sünni ja surma vahele. Nagu tõi välja Pihor jt (2011), siis teenuste sisu ja teenuste jõudmine abivajajani sõltub sotsiaaltöötaja isikuomadustest ja pühendumisest. Minu arvates olid kõik minu uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad väga kõrge missioonitundega. See on nii halb kui ka hea omadus. Halb sellepolest, et tegelikult tähendab see seda, et sotsiaaltöötajad katavad ära kõik tööloigud, mida teised töötajad teha ei taha. Nagu eelpool sai nimetatud, siis kõikide sotsiaaltöötajate prioriteediks olid lapsed ning tänu sellele otsivad nad iseseisvalt ka viise, kuidas lasteni jõuda. Uurimuses tuli välja selleks üks variant, näiteks koolis vastuvõtu korraldamine. Selline pidevate ülesannete juurdevõtmine võib põhjustada aga väga kiire läbipõlemise, sest lõpuks ei suuda sotsiaaltöötaja hallata kõiki endale võetud kohustusi.

Sotsiaaltöö on ajas väga muutuv, praeguseks ajaks on sotsiaaltöötajatel igapäevased ka sellised ülesanded, mida mõned aastad tagasi veel ei olnud või olid pigem erandiks. Näiteks sotsiaaltöötajad tõid välja, et õigusaktide tundmine ja tõlgendamisoskus on muutnud nende töös kõige tähtsamaks. Hoffler ja Clark (2014) leidsid, et sotsiaaltöötajad peavad olema justkui eestkostjad, kes peavad suutma anda ka esmast õigusabi. Sotsiaaltöö on muutunud väga õigus- ja tõenduspõhiseks. Lähtuvalt süsteemiteooriast peaks sotsiaaltöötaja aitama inimesel leida kontakti erinevate süsteemidega (perekond, kogukonnagrupid, kool, haigla), samal ajal edendama inimese enda oskusi probleemide lahendamiseks. Sotsiaaltöötaja peaks suutma suunata inimese õigele teenusele nii-öelda õige süsteemi poole, mitte haarata endale kõikiteadja rolli. Mulle tundub, et sotsiaaltöötajad ei taha tunnustada, et nad ei tea midagi ning

seetõttu tahavad nad kõigest osa saada. Siinkohal muutub oluliseks sotsiaaltöötajate usk iseendasse ja enda võimetusse. Kui ta on enesekindel ja teab, et ta teeb head tööd, siis tal ilmselt ei teki vajadust olla kõiketeadja. Kui aga ebakindlus on suur, siis seda üritatakse kompenseerida faktiliste teadmistega.

Uurimuses selgus, et paljud sotsiaaltöötajad ei ole varasemalt oma tööd reflekteerinud. Reflekteerimise hulka kuulub enda töö hindamine. Kuigi sotsiaaltöötajad leidsid, et nad on vajalikud, ei suutnud nad iseennast kiita. Rääkides ennetustööst, mis on DuBois'i ja Miley (2011) käsitluse järgi üks osa sotsiaaltööst, ei osanud nad välja tuua ennetamise protsessi, mida nad teevad igapäevaselt oma töös. Pikemalt vesteldes leidsid kõik, et tegelikult nad tegelevad sellega küll. Oli vaja ainult rohkem oma töö peale mõelda. See tähendab seda, et reflekteerimine muutub oluliseks ka juba sellepärast, et sotsiaaltöötajad oskaksid näha enda töö positiivseid saavutusi, sest nagu Hoffler ja Clark (2014) rõhutasid, on sotsiaaltöö mõjutused pikaajalised ja esmapilgul võib tunduda, et midagi ei muutu.

Mõnel sotsiaaltöötajal tekkis intervjuu käigus „ahaa!“ moment. Näiteks see, kui palju on neil juures teisi tööülesandeid, mis klassikalises mõttes ei kuulu sotsiaaltöö ülesannete hulka. Reflektiivsus aitaks sotsiaaltöötajal kujundada ja hinnata enda tegevust. Tamm (2008) on välja toonud, et reflektiivsus pädevuse säilitajana ja uuendajana on sotsiaaltöö protsessis abiks kliendisuhete tulemuslikkuse parandamisel ja teenuste kvaliteedi tõstmisel. Teisest küljest, kui sotsiaaltöötajad ei ole harjunud oma tööd reflekteerima, siis on raske aru saada, kas endal oleks võimalik midagi muuta, et tööd oleks lihtsam teha. Siit lähtuvalt tuleb vastus ka uurimisküsimusele, et millised on sotsiaaltöötaja tegevused tööajakasutamise ja tööülesannete kujundamisel. Nimelt sotsiaaltöötajad ei saa valida, milliseid tööülesandeid nad täidavad. Nagu ka Hughes ja Wearing (2013) ütlesid, et sotsiaaltöötaja tööülesanded määrab ära organisatsiooni, kus ta töötab.

Reflektiivsus on tugevalt seotud professionaalne areng ja ka selle mõistmine. Professionaalse arengu alla kuuluvad näiteks enesekehtestamise vajadus, emotsioonidega toimetuleku oskus ja igapäevase töö pidev arendamine. Üheks suureks probleemiks sotsiaaltöötajate hulgas on ka enesekehtestamise oskuse puudumine. See taas tähendab seda, et sotsiaaltöötajal on raske iseennast väärtustada, kui ta ei suuda ennast kehtestada.

Oma töö alguses püstitatud uurimisküsimustes soovisin ka teada saada, kuidas hindavad sotsiaaltöötajad erinevate tegevuste osakaalu igapäevatoos. Enamasti osati välja tuua ainult paberitöö osakaal, kui sedagi. Küsimustikus ja intervjuus osalenud sotsiaaltöötajad kirjeldasid väga palju seda, et neil tuleb tegeleda väga suures osas bürokraatiaga, mida nad tegelikkuses õigeks ei pea. Kõige ekstreemsemal juhul tõi üks sotsiaaltöötajates välja seda, et 75% ulatuses tegeleb ta bürokraatiaga. Lundy (2004) tõdes samuti, et sotsiaaltöö suurimaks probleemiks on bürokraatia. Samas tõi Reamer (2005) välja fakti, et paberitöö on saanud uue tähenduse. Seda tunnetasid ka uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad. Nad leidsid küll kõik, et paberitööd on palju, kuid samas kõik mõistsid, mille jaoks see vajalik on. Nad leidsid, et see on vajalik enesekaitseks ja tõendus põhise töö tegemiseks. Enamus sotsiaaltöötajaid leidsid, et seda ei ole ka võimalik vähendada. Seda probleemi annaks ka pehmendada lisatööjõu palkamine, kes aitaks ära teha tehnilise töö. Näiteks erinevate toetuste määramine on pigem seotud arvutamise- ja arvutioskusega. Sotsiaaltööga seob seda ainult see, et toetust nimetatakse sotsiaaltoetuseks. Kohaliku omavalitsuste sotsiaaltöötaja töökorralduses tuleks kriitiliselt üle vaadata nende paberitöö osakaal ja selle vajalikkus. Kõik paberid ei ole vajalikud, eriti juhul, kui tulevikus selle paberiga mitte midagi ei tehta või näiteks kantakse sama info lihtsalt erinevatesse kohtadesse. On tekkinud ka veebipõhised programmid, mis aitavad kaasa sellele, et info liiguks erinevate asutuste ja kohalike omavalitsuste vahel.

Sotsiaaltöö puhul on koostöö väga oluline, mille tegemine jääb aga pahatihti aja ja suhtumise taha. Sotsiaaltöötajaid peetakse teistest asutustest (nt politsei, haigla) ja ka kaastöötajatest vähem tähtsaks ning seetõttu suhtutakse neisse üleolevalt. Koostöö eeldab juhtumi korralduslikku tööd, mis aga liigsete juhtumite arvu tõttu ei ole ka kvaliteetne. Tehakse ära hädapärane töö, kuid pikaajalist koostööd on raske teha. Seetõttu võib arvata, et sotsiaaltöötajatel on tegelikult puudulikud oskused võrgustiku kokkukutsumisel. Minule on jäänud mulje, et palju sotsiaaltöötajad ei tea, milline on tegelikkuses kliendi võrgustik. Juhtumikorralduse käsiraamat (2006) annab selle välja selgitamiseks väga häid mõtteid. Näiteks võiksid sotsiaaltöötajad oma klientide kohta koostada võrgustikukaarte, mis näitab peale vaadates ära, milline on võrgustiku ressurss. See aitaks välja selekteerida olulised võrgustikuliikmed, kellele sotsiaaltöötaja toetuda saaks ja ta võiks avastada sealt ka kellegi, kellega edaspidi vastutust jagada.

Ideaalis peaks kohalikus omavalitsuses töötama generalisti tüüpi sotsiaaltöötaja. Miley (2013) tõi välja, et sotsiaaltöötaja vaatab probleemi kontekstis ja püüab praktilisi tehnikaid kombineerides leida lahenduse, arvestades nii inimest kui ka tema keskkonda. Praegused kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad keskenduvad suures osas „tulekahju kustutamisele“, mis ei ole kooskõlas üldsotsiaaltöö põhimõtetega. Üldine kohalike omavalitsuste sotsiaalala töö on liikumas sinna poole, et sotsiaaltöö spetsialiseerub. See on toimunud juba suuremates linnades. Tulevikus tähendab see seda, et tekivad uued töökohad (näiteks arveametnik, taotluste spetsialistid ja sotsiaalpoliitikud), mis tähendab omakorda seda, et kliendi võrgustikku hakkab kuuluma palju erinevaid sotsiaalalal töötajaid, mis kliendi jaoks muudab olukorra keerulisemaks. Näiteks, kui klient soovib saada toetust, siis pöördub ühe spetsialisti juurde, kui tal on vaja abi mõne blanketi täitmisel, siis pöördub teise spetsialisti poole, kui tal on mure oma lapsega, siis tegeleb temaga juba kolmas spetsialist. Tekib suur oht, et inimene kaob spetsialistide hulka ära. Ka siinkohal oleks lahenduseks lisatööjõud, et sotsiaaltöötaja saaksid tegeleda juhtumipõhise tööga, siis neil peaks olema vähem juhtumeid, järelikult on vaja mitut üldsotsiaaltöötajat ühte kohalikku omavalitsusse.

Sotsiaaltöötajate tööülesannete kaardistuse (vt Lisa 3) esimene osa kirjeldab ühiskonna ootustega seotud sotsiaaltööd. Info tuleneb kutsestandardist ja ametijuhenditest. Need on sotsiaaltöötajate ülesanded. Joonise teises osas on kirjeldatud konteksti mõjutusel ajas muutuvat sotsiaaltööd. Selles osas on kirjeldatud sotsiaaltöötajate praegused ülesanded, mida nad nimetasid intervjuude ja küsimustike käigus. Joonise kolmandas osas on kirjeldatud tulevikus unelm, ehk suhetel põhinev sotsiaaltöö. See osa näitab seda, millisena sotsiaaltöötajad näevad ideaalset sotsiaaltööd, mis vastab ka minu kolmandale uurimisküsimusele.

Payne (2005) käsitluse järgi on sotsiaaltööl üks lähtepunkt ja see on sotsiaalselt konstrueeritud, nõ sotsiaaltööd iseloomustav kolmnurk. Joonisest on näha, et ootused sotsiaaltööle tulenevad individualistlik reformistlikust lähenemisest, mis näeb sotsiaaltööd ühe osana tervishoiusüsteemist. See osa loob üldise süsteemi ja korra. Vajadusi hinnatakse pigem individuaalsemalt. Joonise teist osa võiks käsitleda kui refleksiivne-terapeutiline vaate kujunemise protsessi. Sealne info on pärit nii küsimustikest kui ka intervjuudest. Seda vaadet iseloomustab kliendi ja sotsiaaltöötaja vastastikune mõjutamine. Joonise viimane osa viitab sotsialistlik-kollektiivsele lähenemisele. Sotsiaaltöötajad tahaksid, inimesi pigem jõustada, nende jaoks olemas olla, teha koostööd ja ennetustööd. Sellele viitab ka tegelikult uus

sotsiaaltöö rahvusvaheline definitsioon. See joonis vajaks kindlasti rohkem seletust ning valdkonda, mis puudutab Eesti sotsiaaltöötajate tööd ja teooriate ning meetodidte kasutamist, peab kindlasti edasi uurima ning see on esilagne visand (esilagne joonis).

## Kokkuvõte

Töö eesmärgiks oli uurida sotsiaaltöötajate igapäevatöö praktikat ja kirjeldada kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate üldkompetentse. Lisaks andsin ka omapoolsed arendamist vajavate aspektide lahendamisvõimalused. Vajalikud andmed kogusin kuue intervjuu, kaheteistkümne ankeetküsimustiku ja üheteistkümne ametijuhendi abil. Andmete kodeerimisel ja analüüsimisel kasutasin tavapärasest kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Sotsiaaltöötajad tõid välja väga palju erinevaid ülesandeid, mida nad täitma peavad. Paljud sotsiaaltöötajad olid rahul oma töökorraldusega, kuid ütlesid, et nad ei ole oma tööd ka kunagi varasemalt analüüsinud. Minu küsimused panid sotsiaaltöötajaid mõtlema nende töö üle. Sotsiaaltöötajad leidsid, et nende prioriteedid ei lähe alati kokku kohaliku omavalitsuse omadega, kuid õnneks on neile üldiselt jäetud võimalus ise otsustada, kellega nad tööd teevad. Prioriteedina toodi välja töö lastega, aga samas kõige rohkem võtab aega töö toimetulematute inimestega (nt alkoholiprobleemidega inimesed).

Kõik sotsiaaltöötajad leidsid, et nende roll ühiskonnas on väga suur ning nad peavad suutma lahendada kõik probleemid, mis inimestel on, olenemata probleemi valdkonnast. Toodi välja, et palju on paberitööd, et klienditööks jääb liiga vähe aega. Samas koordineerivad paljud sotsiaaltöötajad ka teiste valdkondade tööd, näiteks nagu haridust, kultuuri ja sporti. Sotsiaaltöötajad pidasid enda töös oluliseks võrgustikutööd, kuid samas neil puudus oskus, kuidas kasutada võrgustiku ressursse ära.

Uurimuse käigus tõid sotsiaaltöötajad välja palju murekohti. Esiteks transpordi korraldamine, puudu on sotsiaaltransport, et inimest saaks näiteks arsti juurde viia ning kui kohalik omavalitsus soovib arendada mingit teenust vallakeskuses, siis alati on probleemiks transpordi korraldamine, et kõik soovijad saaksid osaleda. Lisaks on palju juurde tulnud õigusosalast tegevust, kus sotsiaaltöötajad tunnevad, et neil ei ole piisavalt kompetentsi, et nendega tegeleda. Suure probleemina toodi välja ka suur paberitöö kogus ja ennetustöö vähesus. Uurimuse jooksul tuli välja, et probleemiks on ka sotsiaaltöötajate vähene enesekehtestamise oskus ja madal usk enda töö vajalikkusesse ja hirm meedia ees.

Sotsiaaltöötajad tõid välja, et ideaalse sotsiaaltöö jaoks oleks vaja rohkem raha ja aega, et saaks kliendiga tööd teha, ning oleks olemas ressursid, et neid aidata. Lahendusena nägid sotsiaaltöötajad ainult lisatööjõu palkamist.

Mina näen lahendusena seda, et sotsiaaltöötajatel peaks olema kohustuslik kovichioon ja supervisioon, et tulla toime tööle tekkivatega probleemidega ning et nad oskaksid oma tööd paremini hinnata. Teine lahendus on see, et sotsiaaltöötajad peaksid tegema rohkem võrgustikutööd ehk kasutama võrgustikukaardi loomise meetodit ning läbi selle leidma inimesed, kellega vastutust jagada. Mina leian, et oluline oleks ka see, et sotsiaaltöötajal võiks olla õigus ennast meedias kaitsta, kui klient pöördub ise meedia poole ja mustab sotsiaaltöötajat. Neljandaks ma olen nõus sotsiaaltöötajatega, et kindlasti oleks juurde vaja tööjõudu, et sotsiaaltöötajad ise saaksid teha kvaliteetsemat tööd. Eestis on üldsotsiaaltöö kadumas ja toimub sotsiaaltöö spetsialiseerumine, mis minu arvates ei ole õige, sest see tähendab kliendi jaoks paljude ametnikega suhtlemist, pigem oleks üldsotsiaaltöötaja kõrvale vaja võrgustikku, kes aitaks tal lahendada erinevaid küsimusi ja vajadusel konsulteerida.

### **Teaduseetika reeglite järgimine töö koostamisel**

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

Katri Laanisto

29.05.2015a.

## Kasutatud kirjandus

- Banks, S. (2006). *Ethics and values in social work*. 3th ed. New York : Palgrave Macmillan.
- Bazeley, P. (2013). *Qualitative Data Analysis: Practical Strategies*. Los Angeles: SAGE Publications.
- DuBois, B & K. Miley. (2011). *Social work: an empowering profession*. Boston: Allyn & Bacon.
- Ewijk, H. (2013). Sotsiaaltöö teadmiste kogum. *Sotsiaaltöö*, 2013(4): 9-10.
- Flick, U. (2006). Triangulation. Jupp, V (toim.). *The SAGE Dictionary of Social Research Methods*. London: SAGE Publications, 306–308.
- Gambrill, E. (2013). *Social Work Practice: A Critical Thinker's Guide*. Oxford: Oxford University Press.
- Gray, M & J. Wiidgley & S. A. Webb (2012). *The SAGE Handbook of Social Work*. London: SAGE Publications.
- Hare, I. (2007). Sotsiaaltöö määratlemine 21. sajandiks. Rahvusvahelise Sotsiaaltöötajate Föderatsiooni ülevaadatud sotsiaaltöö definitsioon. *Sotsiaaltöö*, 2007(2): 51-62.
- Hoffler, E. F & E. J. Clark. (2014). The congressional Social Work Caucus: A Renewed Focus on The Safty Met. Hesse, S (toim.). *Global Social Transformation and Social Action: The Role of Social Workers*. Farnham: Ashgate Publishing.
- Hughes, M & M. Wearing. (2013). *Organisations and management in social work*. Los Angeles: SAGE Publications.
- InterRAI tarkvara kasutuselevõtmise võimaluste analüüs: lõppraport. (2011). RAKE sotsiaalteaduslike rakendusuringute keskus, Tartu Ülikool: Tartu.
- Johnson, L. C & S. J. Yanca. (2010). *Social work Practise A Generalist Approach*. Boston: Allyn and Bacon

Kohalik omavalitsus Eestis. (2008). Tallinn: Siseministeerium.

Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Infotrükk.

Lishman, J. (2002). Personal and professional development. Adams, R. & L. Dominelli & M. Payne (toim.). *Social work: themes, issues and critical debates*. Basingstoke: New York: Palgrave, 95-108.

Lundy, C. (2004). *Social Work and Social Justice: A Structural Approach to Practice*. Peterborough: Broadview Press. Marlow, C. (2011). *Research and generalist social workpractice*. Belmont: Brooks/Cole, Cengage Learning.

Medar, M. (2011). 2.7. *Võrgustikutöö ja koostöövõrgustikud*. URL (kasutatud mai 2015) <http://www.tlu.ee/UserFiles/Sotsiaalt%C3%B6%C3%B6%20Instituut/%C3%95ppematerjalid/Marju%20Medar/Juhtumip%C3%B5shine%20v%C3%B5rgustikut%C3%B6%C3%B6/V%C3%B5rgustikut%C3%B6%C3%B6%20artikkel%2018.12.2011.doc>

Medar M. (2006). Juhtumipõhine võrgustikutöö. Medar, M & D. Narusson & K. Kiis & A. Koger & M. Saari & S. Paavle & K. Kast (toim.). *Juhtumikorralduse käsiraamat*. Tallinn : Sotsiaalministeerium : Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž.

Miley, K.K & M. W. O'Melia & B. L. DuBois. (2013). *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach (7th Ed.)*. Boston: Pearson Education

Narusson, D & M. Kingo & Z. Tšurkejeva & K. Rätsep & K. Mäe. (2011). *Kliendikeskne esmatasandi juhtumitöö ning juhtumikorraldus sotsiaalkaitse tervikliku koostoime tagamisel: uuringu lõppraport*. Tallinn: KPMG Baltics OÜ

Paavel, V. (2004). *Sotsiaaltöö ümber mõtestamine*. Tallinn: Avahoolduse Arenduskeskus.

Payne, M. (2005a). *The origins of social work: continuity and change*. New York: Palgrave Macmillan.

Payne, M. (2005b). *Modern social work theory*. New York : Palgrave Macmillan.

- Pihor, K & K. Timpmann & V. Batueva. (2011). *Kohaliku omavalitsuse poolt isikult ja/või perekonnalt sotsiaalteenuste eest tasu nõudmine: uuringu lõpparuanne*. Tallinn: Poliitikauuringute keskus Praxis.
- Reamer, F. G. (2005). Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk Management Standards. *Social Work*, 50(4): 325–334.
- Selg, M. (2014). Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. *Sotsiaaltöö*, (3): 9-14.
- Selg, M. (2012). Sotsiaaltöö konteksti kujundavad diskursused. Strömpl, J & M. Selg & M. Linno (Toim.). *Narratiivne lähenemine sotsiaaltööuurimisel. Laste väärkohtlemise lood*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Selg, M. (2007). Võrgustikutöö, juhtumikorraldus ja supervisioon – kolm päästvat ideed Eesti lastekaitse erialadiskursuses. Ettekanne. *Eesti Sotsiaalteaduste Aastakonverents VII*. Tartu, 23.-24.november. URL (kasutatud mai 2015) <http://oeiax4.nw.eenet.ee/esso4/40601.pdf>
- Sotsiaaltöö. (1995) - *Eesti entsüklopeedia*. 8. kd. Tallinn: Eesti Entsüklopeediakirjastus
- Sotsiaaltöötaja III, IV, V kutsestandard (2011). Tallinn: Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu.
- Tamm, T. (2008). *Ametikasv ja professionaalsus: õpik sotsiaaltöö eriala üliõpilastele ja teistele huvilistele*. Tallinn: Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- Taylor-Powell, E & M. Renner. (2003). Analyzing qualitative data. *Program Development & Evaluation*. Madison: University of Wisconsin-Extension, Cooperative Extension Publishing Operations.
- Tulva, T. (1996). Eesti sotsiaaltöö arengujooni. Tulva, T. (toim.) *Eesti sotsiaaltöö ajas ja muutumises*. Tallinn: Tallinna Pedagoogika Ülikool, 4-14.
- Wellington, J & M. Szczerbinski. (2007). *Research Methods for the Social Sciences*. London: The Cromwell Press.

# Lisad

## Lisa 1. Intervjuukava

Algus		Kas tahad enne intervjuud minult midagi uurimuse kohta küsida?
		Palun rääkige sellest, kuidas Teist sai KOVi sotsiaaltöötaja
Kaardistada tööülesandeid ja kirjeldada kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate üldkompetentse.	Milliseid tegevusi sotsiaaltöötajad nimetavad?	Palun kirjeldage, millised on Teie arvates KOVi sotsiaaltöötajate ülesanded tänases Eestis
		Kuidas Teile tundub millised on Teie KOVi prioriteetid sotsiaalvallas? Kuidas Teie neid oma igapäevatoos jälgite?
		Ma olen lugenud teie ametijuhendit, aga kas Te palun kirjeldaksite ise, millised on teie peamised tööülesanded!
		Palun kirjeldage kui palju te teete paberitööd, palju administratiivtööd ja palju on kliendiga otsekontakti.
	Kuidas hindavad sotsiaaltöötajad erinevate tegevuste osakaalu igapäevatoos?	Kuidas jaguneb Teie tööaeg erinevate sihtgruppide vahel?
		Kui palju Te jõuate tegeleda ennetustööga?
	Kuidas sotsiaaltöötajad kirjeldavad ideaalset tööpäeva?	Kuidas te näete ideaalis oma tööpäeva?
		Millised on Teie tegevused tööaja kasutamise ja tööülesannete kujundamisel?
LÕPP		Mida sooviksid veel lisada selle temaga seoses, mille kohta ma ei küsinud?
		Kui mul tekivad lisaküsimused, kas ma saan sinuga veel ühendust võtta?

## **Lisa 2. Veebiküsimustiku küsimused**

1. Millised on Teie KOVi prioriteedid sotsiaalses vallas?
2. Millised on Teie arvates KOVi sotsiaaltöötajate ülesanded tänases Eestis?
3. Millised on Teie peamised tööülesanded?
4. Millised on 5 kõige ajakulukamat tööülesannet?
5. Milline oleks Teie arvates 5 kõige ajakulukamat tööülesannet ideaalis?
6. Kui kaks viimast küsimust omavahel erinevad, siis miks?
7. Kui suur on paberitöö ja administratiivsetöö osakaal?
8. Kas soovite veel midagi lisada oma tööülesannete ja ajalise jagunemise kohta?

## Lisa 3. Tööülesannete kaart



Liikumine ülevaalt alla. Individualistliku reformistlik suunalt reflekteeriv-terapeutilise lähenemine ja sotsialistlik – kollektiivne lähenemise suunas

### I Ühiskonna ootustega seotud üldsotsiaaltöö

Töö laste, puudega inimeste, eakatega, kodututega, makseraskustega inimestega, töötutega, kinnipidamisasutustest vabanenutega.

Korraldab: rahaasju (sh võlanõustamine, eelarve rida), tervishoidu, eestkostet, probleemide lahendamist, toimetuleku säilimist (sh taastusravi ja tervishoid), dokumente, sotsiaalteenuseid ja –toetusi, arstiabi, haridustegevust, spordiüritusi, ühistransporti, omasteta isikute matmist, projektitööd, hooldustööd, esmast meditsiini tööd, koduteenust, noorsootööd, huvitegevust, tervisekaitse õigusaktide täitmist, täiskasvanute täiend- ja ümberõpet, psühholoogilist abi, projektitööd, sotsiaalruumidega seonduvat, hankeid.

Kujundab lahendus- ja leevendusstrateegiaid, teeb koostööd teiste asutustega (Nt usuorganisatsioonidega, perearsti, politsei, töötukassa, haigekassa, alaealiste komisjoniga ja päevakeskusega), nõustab, loob ja aktiveerib võrgustiku, teavitab kliendi õigustest ja kohustustest. Peab erinevaid registreid (parkimiskaardid, treenerite tööaeg, kohamaksud, paljulapselised pered), töötab välja õigusakte, kujundab positiivset mainet, ennetab toimetuleku raskusi, teeb kohtu toiminguid ja koduviisi

### II Konteksti mõjutusel ajas muutuv sotsiaaltöö

töö lastega, töötutega, uimastisõltlastega, üksikute eakatega, puudega inimestega, toimetuleku probleemidega inimestega.

Korraldab: noorsootööd, haridustööd, kultuuritööd, terviseedendust, ehitusküsimuste lahendamist, eestkostet, arsti vastuvõtte.

Loob toimivat sotsiaalsüsteemi, määrab teenuseid ja toetuseid, tegeleb asjaajamisega, valmistab ette eelnõusid, osaleb istungitel, koostab projekte, teeb võlanõustamist, osaleb koolitustel, osutab sotsiaaltranspordile, vastab nõuetele ja küsimustele (sh ministeeriumile ja õiguskantslerile), koostab määruseid, esindab kohtus, vastutab sotsiaaleelarve eest, kontrollib lepingupartnereid.

Koostöö: kool, arstid, politsei, psühholoog, töötukassa.

### III Tuleviku unelm, suhetel põhinev sotsiaaltöö

Nõustab klienti ja korraldab tema tegevusi

On inimese jaoks olemas

Korraldab ennetustegevust

Käib kodukülastustel

Toetab klienti tema jaoks rasketel hetkedel

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

Mina, Katri Laanisto (sünnikuupäev: 20.02.1989)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Magistritöö „Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate arvamus oma igapäevatöö praktikast“, mille juhendaja on Reeli Sirotkina,

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

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

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

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

Tartus, 29.05.2015