

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Piret Kass

**ERAKORRALISE SOTSIAALTÖÖTAJA
AMETIKOHA LOOMISE VAJADUS
VILJANDI MAAKONNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Liina Käär, MA

Pärnu 2021

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Liina Käär

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Anu Aunapuu

Olen koostanud töö iseseisvalt.

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Piret Kass

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Sotsiaaltöö kui osa Häirekeskuse poolt juhitud erakorralisest abist.....	7
1.1. Erakorraline abivajadus ning sellele vastava abi korraldamine	7
1.2. Häirekeskuse ülesanded ja koostöö erinevate üksustega	11
1.3. Erakorralise sotsiaaltöö olemus ja vajadus.....	15
2. Ülevaade viljandi maakonna hädakorralise abi korraldusest	22
2.1. Ülevaade Viljandi maakonna hädakorralise abi korraldusest	22
2.2. Uurimuse meetodika ja valim	27
2.3. Uuringu tulemused	34
2.3.1. Reageerimine hädaolukordadele ja koostöö erinevate asutustega	34
2.3.2. Vajadus erakorralise sotsiaaltöötaja järele.....	38
2.4. Arutelu, järeldused ja ettepanekud	42
Kokkuvõte.....	47
Viidatud allikad.....	49
Lisad.....	53
Lisa 1. Küsimustik sotsiaaltöötajatele.....	55
Lisa 2. Küsimustik politsei, Päästeameti, kiirabi ja Häirekeskuse ametnikele	57
Lisa 3. Intervjuude tabel.....	58
Lisa 4. Erakorralise sotsiaaltöötaja ametijuhend.....	59
Summary	63

SISSEJUHATUS

Inimestel on õigus ja vajadus saada abi, ning seda ööpäevaringselt. Selleks on võimalus helistada Häirekeskuse numbrile 112 (Häirekeskuse põhimäärus, 2014, § 5), kus võetakse kõned vastu ning osadest kõnedest saavad sündmused, millele reageerivad vastavalt vajadusele kas politsei, pääste või kiirabi (Demus, 2020, lk 6). Sotsiaaltöötaja tööaeg on Avaliku teenistuse seaduse ([ATS], 2012) § 35 lg 2 järgi 40 tundi, mis enamasti tähendab esmaspäevast reedeni kaheksast viieni tööpäeva. Sellest tulenevalt jääb teenindamata tööpäeva väline aeg, nädalavahetused ja riigipühad.

Sotsiaalsüsteemi puudujäägid tulid välja Soolepi (2019) uuringus, kus jälgiti kiirabibrigaadide väljakutsete seost sotsiaalsete probleemidega. Selgus, et sotsiaaltöö valdkonna teenused on kättesaamatud ja sotsiaaltöö ebatõhus. Probleemid tekkisid, sest inimeste arvates ei saanud nad sotsiaaltöötajatelt piisavalt abi, nad ei pakkunud sobivaid teenuseid või polnud võimalik nendega ühendust saada. Inimestel puudus teadmine kust abi üldse saaks, sest sotsiaaltöötajat ei olnud võimalik kätte saada. Probleemiks toodi välja ka tööaeg, mis on esmaspäevast reedeni ja kaheksast viieni, nädalavahetusel nendega kontakti ei saa. Juhtus ka nii, et inimene sai sotsiaaltöötajaga kokku alles siis kui ta oli sattunud haiglasse. On ka juhuseid kus sotsiaaltöötaja on inimesest ja tema olukorrast teadlik, kuid hooldekodu asjad olid ajamata (Soolep, 2019, lk 23–24).

Eelnevale tuginedes on uurimisprobleemiks väljaspool tööaega sotsiaaltöötaja puudumine, inimestel ei ole võimalik sotsiaaltöötajat kätte saada. Töö eesmärk on välja selgitada erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomise vajadus Eestis, Viljandi maakonna näitel ning töötada välja erakorralise sotsiaaltöötaja ametijuhend. Ettepanek erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomiseks tehakse Sotsiaalministeeriumile ja Häirekeskuse töökorralduse muutmiseks Siseministeeriumile.

Selle töö kaks uurimisküsimust on:

- Millised on erakorralise sotsiaaltöötaja peamised ülesanded?

- Kuidas peab olema korraldatud koostöö erakorralisel sotsiaaltöötajal politsei, päästeameti, Häirekeskuse ja kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega?

Töö eesmärgi täitmiseks on autor seadnud järgmised uurimisülesanded:

- tutvuda teemakohase kirjandusega, mis on seotud sotsiaaltöö ja Häirekeskuse töövaldkonna ja erakorralise sotsiaaltööga ning selle põhjal panna paika töö teoreetiline raamistik;
- kvalitatiivse uurimuse planeerimine ja väljatöötamine Viljandimaa sotsiaaltöötajate, Häirekeskuse, politsei, päästeameti ja kiirabiga selgitamiseks välja erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha vajadus;
- erakorralise sotsiaaltöötaja vajadust puudutava uurimuse tulemuste analüüs ning saadud andmete põhjal järelduste tegemine vastava ametikoha vajaduse kohta Viljandimaa näitel;
- erakorralise sotsiaaltöötaja ametijuhendi väljatöötamine;
- ettepaneku esitamine Sotsiaalministeeriumile erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomiseks ja Siseministeeriumile Häirekeskuse töökorralduse muutmiseks.

Uurimisülesannete lahendamiseks kasutatakse kvalitatiivset meetodikat. Ettekavatsetud valimiga viiakse läbi poolstruktureeritud intervjuu, mille diktofoniga salvestamiseks küsitakse luba. Hiljem intervjuud transkribeeritakse veebipõhise arvutiprogrammi abil.

Käesoleva töö teema ja uurimiseesmärk on uudne ning seni pole seda Eestis uuritud. Seetõttu peab autor keskenduma teiste riikide uuringutele ja kogemustele. Peamiseks aluseks on Soomes rakendatud erakorralise sotsiaaltöötaja praktika ning sellega seotud uurimused, mis on tehtud väga erinevatest vaatenurkadest. Näiteks erakorralise sotsiaaltöötaja koostöö olulisus politseiga (Ikonen, 2019), on uuritud sotsiaal- ja kriisiabi teenuste struktuurilisi omadusi (Hyvärinen & Karjalainen, 2018) ning ka kriisikoostöö arendamist (Asikainen, 2020). Materjali otsitakse internetist ning lisaks vaadatakse üle Eestis sotsiaaltöö, Häirekeskuse, kiirabi ja Päästeameti tööülesanded, samuti kehtivad seadused.

Töö koosneb kahest peatükist, kus esimeses, teoreetilises osas, räägitakse sotsiaaltööst kui osast Häirekeskuse poolt juhitud erakorralisest abist. Sotsiaaltöö vajadusest ja koostööst erinevate valdkondadega, ülesanded ja koostöö erinevate üksustega;

Häirekeskuse ülesanded ja koostöö erinevate üksustega; erakorralise sotsiaaltöö olemus ja vajadus. Teises, empiirilises osas, antakse esmalt ülevaade Viljandi maakonnast, mille näitel viiakse läbi empiiriline uurimus. Järgmises alapeatükis selgitatakse uurimuse metoodikat ja läbi viimist, analüüsitakse kogutud andmeid ning tulemuste põhjal tehakse järeldus kas Viljandi maakonda on vaja erakorralist sotsiaaltöötajat. Samuti töötatakse välja erakorralise sotsiaaltöötaja ametijuhend. Tehakse järeldusi ja ettepanekud Sise- ja Sotsiaalministeeriumile.

1. SOTSIAALTÖÖ KUI OSA HÄIREKESKUSE POOLT JUHTUD ERAKORRALISEST ABIST

1.1. Erakorraline abivajadus ning sellele vastava abi korraldamine

Riigi usaldusvääruse üks olulisi näitajaid on kindlustunne, et ohu korral saavad inimesed loota riigi abile ning et see oleks võimalik igal ajal ja igas kohas. Professionaalselt ja kiirelt hädaabiteadetele vastamine ja teadete õigetele abiandjatele lahendamiseks andmine on inimestele väga tähtis. (Siseministeerium, 2016, lk 3) Erakorraline abivajadus on sotsiaalne hädaolukord või kriis, mis enamasti tekib väljaspool tööaega, ning millele on vaja reageerida võimalikult kiiresti (Ollila *et al.*, 2019, lk 7).

Hädaolukorra seaduse (2017) § 2 lg 1 ütleb, et:

Hädaolukord on sündmus või sündmuste ahel või elutähtsa teenuse katkestus, mis ohustab paljude inimeste elu või tervist, põhjustab suure varalise kahju, suure keskkonnakahju või tõsiseid ja ulatuslikke häireid elutähtsa teenuse toimepidevuses ning mille lahendamiseks on vajalik mitme asutuse või nende kaasatud isikute kiire koostöö tegevus, rakendada tavapärasest erinevat juhtimiskorraldust ning kaasata tavapärasest oluliselt rohkem isikuid ja vahendeid.

See on olukord, kus erinevate ilmnenud asjaolude põhjal võib pidada tõenäoliseks, et elutähtsa teenuse häire või mingite sündmuste ahel võib lähitulevikus laieneda hädaolukorraks (Hädaolukorra seadus, 2017, § 2, lg 2). Katastroofidel, kriisidel on tõenäoliselt halvem mõju madalama sotsiaalse staatusega inimestele, väikestele lastele ja nõrga sotsiaalse toega inimestele, kellel puudub tugivõrgustik (Rapeli *et al.*, 2018, lk 2).

Hädaolukorrad võib jagada kaheks kategooriaks – loodusõnnetused ja inimtegevuste tagajärjel põhjustatud katastroofid (Mjazin, 2011, lk 10). Kriisi võivad tekitada erinevad

loodusnähtused nagu üleujutus, torm või epideemia. Samuti ka inimtegevused, milleks on näiteks keskkonnareostus, infrastruktuuri häired või sõda. Kriis tähendab muutumist ja liikumist ning sellel on oma kindel algus ja lõpp. (Kõiv, 2012, lk 8) Igapäevaelus võivad traumaatilisi kriise põhjustada näiteks äkksurmad, rasked õnnetused ja kokkupuude vägivallega. Tuleb mees pidada ka seda, et kriisid mõjutavad lisaks sugulastele ja sõpradele ka kooliklasse, töökogukondi ja pealtnägijaid. (Muhola & Somppi, 2013, lk 18).

Inimesel on raske leppida sellega, et ta ei suuda alati sündmuste käiku mõjutada, kuid sageli on sündmused paljude kokkusattumuste summad. Ootamatud sündmused sunnivad inimesi muutma oma ellusuhtumist, muutma maailmavaateid, ümber hindama oma arusaamu elukäigust ja eluväärtustest. Igal inimesel on erinev võime tulla toime traumaatilise kogemusega. Seda mõjutavad igapäevase enda elukogemused, isiklik ajalugu ja praegune eluolukord. Väga oluline on tugivõrgustiku olemasolu. Isiksuse arengut mõjutab tema traumaatiline minevik, tema arenemist võib takistada isegi ühe traumaatilise kogemuse ravimata jätmine. Seda, kuidas inimene traumaatiliste kogemustega hakkama saab, on sellest, kuidas ta lapse ja noorena kaotuse ja pettumusega hakkama saab. Traumaatiliste kogemustega toime tulekut mõjutab see kui palju ennast usaldatakse, samuti enesekindlus ja enesehinnang. (Muhola & Somppi, 2013, lk 19–20)

Äkiline šokeeriv sündmus, kriisiolukord käivitab kohanemisprotsessi, milles on kõik inimese ressursid kasutusel. Kriisiolukorras tekitab edasi elamise ebakindluse see, kas omavahendid on piisavad või mitte. (Asikainen, 2020, lk 2) Selline vastus võib ilmuda nii üksikisiku tasandil kui ka kogukonna või organisatsiooni tasandil (Muhola & Somppi, 2013, lk 18). Äkiline šokeeriv kogemus hõlmab mõtteid ja tundeid, millega võib olla keeruline, mõnikord isegi võimatu silmitsi seista ja sellega toime tulla. (Asikainen, 2020, lk 2) Siis võib tunduda inimesele ainuke väljapääs kas suitsiid või haigeks jäämine, kuna ei suudeta pingele vastu panna (Kõiv, 2012, lk 8).

Traumaatiline kriis jaguneb neljaks erinevaks faasiks. Iga kriis on erinev ja sellega toimetulekuks on lõpmatu arv võimalusi. Kriisi kulgu mõjutab igapäevase enda elulugu ja olukord. Esimene reaktsioon traumaatilisele kriisile on vaimne šokk. See võib kesta tunda aega kuni mõni päev, mõnikord ka kauem. Šoki faasis on vajalik vaimne esmaabi, mis

seisneb pigem kuulamises ja kohal olemises. On teada, et noorte õnnetustes koguneb sündmuskohale mõne sõbra asemel üksteist toetama sadakond noort. Reaktsioonifaasis saadakse hästi aru mis juhtus ja kuidas see mõjutab inimese enda elu. Tugevad emotsionaalsed reaktsioonid tulevad teadvusega, nagu näiteks lein, lootusetus, hirm, ärevus, häbi, süütunne, viha, süüdlase otsimise vajadus, enesesüüdistamine ja tühjuse tunne. Reaktsioonietapp kestab tavaliselt kaks kuni neli päeva. Järgmine etapp on töötlemine, paljude inimeste jaoks on üksinduses olemine hea viis asjadega hakkama saada. Lähedased ei mõista kuidas kriisiga tegelev inimene pole vaimselt kohal, kuigi ta füüsiliselt on. Töötlemise etapi eesmärk on kaotusest ja leinast loobumine. Ümberorienteerumise etapp kestab kogu elu. Inimene plaanib tulevikku, kadunud asendatakse uute huvidega tingimusel, et kriisi tekitatud tunnetega tegeletakse tegelikult. Kui valu saab mälestuseks, peab see olema üks osa elatud elust. (Muhola & Somppi, 2013, lk 21–23)

Sotsiaalse hädaolukorra kliendid on kõige sagedamini kokku puutunud kriisi või sotsiaalse hädaolukorraga, mille puhul vajavad nad teenuste vajaduse kiiret hindamist, seejärel abi või tuge. Erakorraline sotsiaaltöö tegeleb peamiselt lastekaitse, kriisi ja vägivallaga. (Hyvärinen & Karjalainen, 2018, lk 7–8). Vägivalla ohvrite abistamine ja suunamine täiendavatele teenustele, võib olla ülioluline. Hädaolukorra järgsete elude ülesehitamisel saavad sotsiaalteenused aidata hõlbustada kogukonna arengut, taastada elatist, pakkuda psühhosotsiaalset tuge ja suurendada kohalike kogukondade suutlikkust. (Rapeli *et al.*, 2018, lk 4)

Euroopa Hädaolukorra lahendamise koordineerimiskeskus (ERCC) töötab ööpäevaringselt ja tagab hädaabi kiire kasutuselevõtu ja on kogu Euroopa Liidu (EL) koordineerimiskeskus. Alates 2001. aastast on keskus koordineerinud rohkem kui 400 juhtumit, mis on algatatud EL-i tsiviil Kaitsemehhanismi (*EU Civil Protection Mechanism*) poolt. Riiklike ametiasutuste või ÜRO organi taotlusel aidatakse kõiki hätta sattunud riike EL-is või väljaspool seda. ERCC on EL-i kodanikukaitse mehhanismi keskmes ja koordineerib abi andmist katastroofis kannatanud riikidele. Abi korras pakutakse abivahendeid ja spetsiaalseid seadmed, korraldatakse ekspertiise ning kodanikukaitse meeskondi. (European Commission, 2021)

Hädaolukorra reageerimise plaanid on liigitatud ohust lähtuvateks plaanideks ja juhtimisel põhinevateks reageerimisplaanideks, sõltuvalt sisust ja struktuurist. Ohust lähtuv plaan on hädaolukorra lahendamise plaan, mis on välja töötatud riskihinnangute põhjal ja seetõttu keskendub konkreetsetele ohtudele, nendele reageerimisele ja kõrvaldamisele. Ohupõhised kavad on konkreetsete rollidega, mida tutvustatakse asutuse töötajatele. Samuti on seal kirjas konkreetsed ohud millele tuleb reageerida. Ohust lähtuvad plaanid on lineaarsed, mis tähendab, et kõik toimingud viiakse läbi järjestikku. Seetõttu on meeskonnas ühe ülesande täitmiseks määratud mitu erinevat isikut, juhaks kui keegi neist puudub hädaolukorra ajal töölt. Juhtimisel põhinevad reageerimisplaanid on strateegiate kogumid. Neid plaane iseloomustavad nende tuginemine inimese või rühma võimele hinnata olukorda ja reageerida vastavalt sellele. Individuaalsus on juhtkonna reageerimiskava olemus ja seetõttu on see lõpmatult paindlikum ja kohanemisvõimelisem kui ohule reageerimise kava. Hädaolukorra reageerimist kavandatakse neljas etapis: ennetamine, valmisolek, reageerimine ja taastumine. Oluline on koolitatud personal, sest see tagab kiirema reageerimise ja paremad otsused. Juhtimisel põhinevad reageerimisplaanid sobivad nii suurtele kui ka väikestele asutusele. (Ferraro & Henderson, 2011, lk 36)

Hädaolukordadeks valmisolekul on peamine eesmärk jõuda iga kogukonna inimeseni. Selleks peavad hädaolukorra juhid saama kiiresti teavet kogukonna liikmetelt. Selleks on juba varem vaja teada millised rühmad on ohus, kus need inimesed elavad ja töötavad ning milline on parim viis neile teabe edastamiseks. Teades kogukonna nõrku kohti aitab see paremini ette näha võimalikke vajadusi ja pakkuda teavet õigetele inimestele õigel ajal nii enne, hädaolukordade ajal ja pärast neid. (Centers for Disease Control and Prevention, 2015, lk 18)

Hädaolukorra seadusest tulenevad hädaolukordade lahendamiseks üldised juhised. Kuidas hädaolukorras juhtida, korraldada staabitöö, erinevate asutuste ja isikute koostöö, teabevahetus asutuste vahel, avalikkuse teavitamine. (Siseministeerium, 2018, lk 4) „Riskikommunikatsioon on avalikkuse teavitamine hädaolukorda põhjustada võivatest ohtudest ja hädaolukorra tagajärgedest ning käitumisjuhiste andmine elanikkonnale, et suurendada teadlikkust hädaolukordadest ja nendeks valmisolekut“ (Hädaolukorra seadus, 2017, § 10 lg 2). Hädaolukorra lahendamise plaan (HOLP) koostatakse selleks,

kui tavapäraselt kasutatav tegutsemine ei toimi, see näitab reageerivate osaliste tegutsemist vastavates olukordades. Hetkeolukorra võime hädaolukordades tegutsemiseks on kirjas HOLP-is ja see on esmane juhis, kuidas hädaolukorra või selle ohu korral tegutseda. Seetõttu tuleb need toimivad ja asjakohased hoida, üles märkida neisse näited parimatest praktikatest ja kogemustest. (Siseministeerium, 2018, lk 2)

Eestis kehtestatud hädaolukorra seadus (2017) ütleb, et „valla- või linnavalitsus moodustab kohaliku omavalitsuse üksuse territooriumil alaliselt tegutseva omavalitsusüksuse kriisikomisjoni“ (§ 6, lg 1). „Omavalitsusüksuse kriisikomisjon abistab vajaduse korral hädaolukorda lahendavaid asutusi teabevahetuse korraldamisel ja hädaolukorra lahendamisel“ (Hädaolukorra seadus, 2017, § 14 lg 6). HOLP-i koostamisel on ühised põhimõtted, mis aitavad parandada hädaolukorda lahendavate osaliste koostööd ja ühildavad nende lahendamise seotud toimingud. (Siseministeerium, 2018, lk 4)

Kriisi ja hädaolukordade lahendamisel on oluline eelnev tegutsemisplaani olemasolu. Seejärel vastav väljaõpe, kindlaks määratud ametkondade omavaheline koostöö ning töö jaotus vastavalt plaanile.

1.2. Häirekeskuse ülesanded ja koostöö erinevate üksustega

Eestis pöörduti 2019. aastal Häirekeskuse poole 957 668 korda ja umbes 65% kõnedest said sündmused. Ekslikud ja muude probleemidega kõnesid oli umbes kolmandik. Mõnele teisele abi- ja infoliinile suunatud kõnesid aga alla 5%. (Demus, 2020, lk 1) Sündmustele reageerivad kiirabi, pääste ja politsei. Kui vaadata sündmustele reageerimisi, siis meditsiinisündmuseid oli 60%, politseisündmuseid oli 28%, ning 4% päästesündmused. Nendest 28 956 olid kompleksisündmused, see tähendab, et kaasatud oli vähemalt kahe valdkonna abiandjad. (Demus, 2020, lk 6) Paljud erakorralised sündmused on sotsiaalse sisuga. Kuna politseil on kohustus lahendada kõik sündmused, mis ei kuulu ühegi teise korrakaitseorgani töökohustuste hulka või kui pädev korrakaitseorgan ei saa õigel ajal reageerida probleemile, siis tegeleb nendega politsei (Korrakaitse seadus, 2011, § 6, lg 2, 3).

Häirekeskus jaguneb neljaks ehk Põhja, Ida, Lõuna ja Lääne keskuseks. (Häirekeskuse põhimäärus, 2020, § 13) Häirekeskuse põhimääruse (2014) § 9 lg 1 p 1 seletab lahti

Häirekeskuse põhilised ülesanded. Hädaabinumbrile 112 saabunud kõnede ja muudes õigusaktides sätestatud viisil saabunud teadete vastuvõtmine, informatsiooni kogumine, abivajaduse väljaselgitamine ja ohu hindamine, teate menetlemiseks vajalike andmete pärimine, sealhulgas politsei pädevuses oleva teatega seotud isikute ja objektide tagaotsimise kohta, ning abi väljasaatmine. 2019. aasta jooksul registreeris Häirekeskus 1004 pääste, politsei ja kiirabi sündmust ööpäevas, millest 79 oli kompleksisündmust, kuhu reageerisid nii politsei kui ka kiirabi (Demus, 2020, lk 6). Politseile teatavad inimesed probleemsetest naabritest, kahtlastest ja joores isikutest (Demus, 2020, lk 9). Veel laekub teateid alaealiste ja lähisuhtevägivalla kohta. Viimaste teadete arv on kasvanud, aga seda saab seletada inimeste teadlikkuse kasvamise ja probleemi käsitlemisega Eesti meedias (Demus, 2020, lk 10).

Hädaabinumbril 112 on palju teateid, mis ei vaja kohest sekkumist ega reageerivate üksuste (kiirabi, pääste, politsei) kohest kaasamist. Samas võib kiiret reageerimist vajav hädaabikõne jääda kauaks ootele, kui selliste kõnede arv on suur. (Siseministeerium, 2016, lk 3) 2015. aastal toodi ellu programm „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“, kus toodi välja, et „abi-, nõuande- ja infotelefonide teenuste paiknemine erinevates infotöötlemise keskkondades aeglustab teabe vahetamist eri ametkondade vahel, samuti tekitab see teabekadu“ (Siseministeerium, 2016, lk 11).

Soomes, sealse Häirekeskuse (*Emergency Response Center*) numbrile 112 laekuvate teadete sündmused edastatakse päästele, politseile, kiirabile ja sotsiaaltöötajale. Soomes vastutab üle-euroopalise 112 hädaabinumbri teenuse eest Häirekeskus (ERC) ja hädaabinumbrile helistamine on kodanikele tasuta. Soomes on kuus ERC-d, igal on oma piirkonnad, aastas saavad nad üle 3 miljoni hädaabikõne. Lisaks erakorralisele ravile, päästeteenistuse ja politsei ülesannetele on hädaabikõnede hulgas ka sotsiaalse hädaolukorraga seotud ülesandeid. ERC on tugipunktiks kiireloomuliste sotsiaalsete ülesannete, abi ja turvalisuse tagamisel. (Mäkinen, 2019, lk 1)

Tervishoiuteenuste korraldamise seaduse (2001) § 16 lg 1 ütleb, et kiirabi on ambulatoorne tervishoiuteenus eluohtliku haigestumise, vigastuse või mürgistuse esmaseks diagnoosimiseks ja raviks ning vajaduse korral abivajaja transpordiks haiglasse. Väljasõidukorralduse saab kiirabibrigaad Häirekeskuselt või muul viisil saadud informatsiooni alusel (Tervishoiuteenuste korraldamise seadus, 2001, § 17 lg 1).

Sotsiaalsete probleemide ja kiirabi väljakutsete vahel on märgata tugevat seost. Samas oleneb neile reageerimine kiirabi töötajatest, sageli ei peeta sotsiaalseid probleeme meditsiinilistega seotuks ja neid pigem eiratakse kiirabi töötajate poolt. (Soolep, 2019, lk 9) Koostöö tervishoiu ja sotsiaaltöö vahel peab olema hädaabiteenistuses sujuv, et tagada hädaabiteenuste otsijatele vajalike teenuste osutamine. Eelnevalt planeeritud ja toimiv koostöö laiendab valves oleva erakorralise sotsiaaltöötaja ekspertteadmisi ning parandab toimingute kvaliteeti, õigeaegsust ja tõhusust. (Ollila *et al.*, 2019, lk 15)

Soomes Sipilä valitsuse reformide raames reformiti hädaabiteenistusi ja haiglavõrku ning tugevdati koostööd sotsiaalabiteenuste ja tervishoiu vahel. Reformi eesmärk oli tagada teenustele võrdne juurdepääs ja piisav pädevus ning klientide ja patsientide ohutus ning ohjeldada kulude suurenemist. Samuti oli eesmärgiks tugevdada sotsiaalhoolekandeteenuste kättesaadavust ka haiglates, mis omakorda kiirendab klientide suunamist tervishoiult sotsiaalhoolekandeteenustele ja vastupidi. Omavalitsused vastutavad sotsiaalabiteenuste korraldamise eest koostöös. (Ollila *et al.*, 2019, lk 15)

Korraldusseaduse (2011) § 6 lg 2 järgi on politseile pandud kohustus reageerida „kui ohu väljaselgitamine ja tõrjumine või korrariikkumise kõrvaldamine ei kuulu ühegi muu korraldusseaduse pädevusse“. Lg 3 järgi:

kui pädev korraldusseaduse organ ei saa või ei saa õigel ajal tõrjuda olulist või kõrgendatud vahetut ohtu või kõrvaldada korrariikkumist, siis kohaldab politsei edasilükkamatuid meetmeid käesoleva seaduse alusel (edasilükkamatu pädevus) ning teavitab viivitamata pädevat korraldusseaduse organit. Politsei kohaldab edasilükkamatuid meetmeid vahetu ohu tõrjumiseks või korrariikkumise kõrvaldamiseks, kui see ei takista ülemäära politsei enda ülesannete täitmist.

Lisaks ütleb lg 4, et „politsei edasilükkamatu pädevus lõpeb, kui on ära langenud asjaolud, mis takistasid pädeval korraldusseaduse organil meetmeid kohaldada. Pädev korraldusseaduse organ võib politsei kohaldatud meetme lõpetada või kohaldada uut meetet. Politseil on õigus saada pädevalt korraldusseaduse organilt teavet rakendatud meetmete kohta“. (Korraldusseadus, 2011, § 6)

Politsei- ja Piirivalveameti poolt koostatud dokumendis „Ennetustöö kontseptsioon“ tuuakse välja politsei ja sotsiaaltöötaja koostöö momendid. Ametkonnad puutuvad

peamiselt kokku kui tehakse koos kodukülastusi, jõustavvestlusi, osalevad ühiselt ümarlaudades, võrgustikutöös ja kogukonna kohtumistel. (Politsei- ja Piirivalveamet, 2018, lk 19) Aastal 2016 hakati katsetama Eestis MARAC-mudel –*Multi-Agency Risk Assessment Conference* (Raudsepp, 2017, lk 48). Tegemist on võrgustikupõhise juhtumikorralduse mudeliga. Võrgustiku eesmärgiks on lähisuhtevägivalla ja sellele järgnevat raskete tagajärgede vähendamine. Kõrge riskiga lähisuhtevägivalla ohvrite tuvastamiseks ja nende kaitse kindlustamiseks teevad koostööd eri asutuse spetsialistid. (Siseministeerium, 2016, lk 8)

Päästeameti struktuuriüksused jagunevad Ida, Lõuna, Põhja ja Lääne päästkeskusteks (Päästeameti põhimäärus, 2014, § 14). Lõuna päästkeskuse tegevuspiirkonnad on Tartu, Võru, Valga, Viljandi, Põlva ja Jõgeva maakond (Päästeameti põhimäärus, 2014, § 28). Eesti elanikkond vananeb, samas väheneb ka sündivus, inimesed kolivad linna elama ja maapiirkonnas jääb rahvastik aina hõredamaks. Seoses vananeva ühiskonnaga suureneb tuleõnnetuste ja ka muude kodus juhtuvate õnnetuste arv. Märkimisväärne osa õnnetustest on juhtunud seoses alkoholi ja tubakatoodete kasutamisega. (Päästeamet, 2016, lk 10) Siiani on Päästeamet olnud heaks koostööpartneriks nii era-, avaliku ja ka kolmanda sektori organisatsioonidele. Eesmärgiks on suurendada koostööpartnerite võrgustikku, eriline tähelepanu on kohalikul tasandil. Eriliseks väljakutseks peetakse valmisoleku tõstmist hädaolukordades, mis on ebaselgete piiride ja tunnustega. Ohutusteabe edastamisel elanikkonnale arvestatakse senisest veel laiemat teemakäsitlust ja suuremat paindlikkusega. (Päästeamet, 2016, lk 16)

„Eesti kodanikul on õigus riigi abile vanaduse, töövõimetuse, toitjakaotuse ja puuduse korral. /.../“ (Eesti Vabariigi põhiseadus, 2015, § 28). Eesti Vabariigi põhiseaduses § 14 on kirjas, et „Õiguste ja vabaduste tagamine on seadusandliku, täidesaatva ja kohtuvõimu ning kohalike omavalitsuste kohustus.“ Kohalikes omavalitsustes töötavad sotsiaaltöötajad, kelle eesmärgiks on sotsiaalse õigluse elluviimine, elukvaliteedi parandamine, sotsiaalse kapitali arendamine ja toimetulekuraskuste ennetamine, leevendamine või kõrvaldamine. See töö on oma olemuselt ennetav, juhendav, hooldav ja rehabiliteeriv. (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, 2005, lk 1) Sotsiaaltöötaja on kohaliku omavalitsuse ametnik (ATS, 2012, § 5 lg 1), kelle tööaeg on 40 tundi, üldjuhul on tööaeg kaheksa tundi päevas seitsmepäevase ajavahemiku jooksul (ATS, 2012, § 35 lg 2).

Ametnik täidab oma teenistusülesandeid ametiasutuse töökorraldusega ettenähtud ajal (ATS, 2012, § 37 lg 1). Tulenevalt teenistushuvidest võib ette näha summeeritud tööaja arvestuse. Summeeritud tööaja arvestuse korral arvestatakse ametniku tööaega seitsmepäevase ajavahemiku kohta kuni neljakuulise arvestusperioodi jooksul. (ATS, 2012, § 35 lg 4)

Sotsiaaltöös peab olema situatsiooniplaan, kuhu on märgitud, kuidas koostöö toimub erinevate üksustega, tegevused häirete ja erandlike asjaolude korral ning kuidas tagatakse nende endi tegevuse järjepidevus. Varuplaanis märgitakse näiteks kuidas osutatakse psühhosotsiaalseid teenuseid. Hädaolukorras sujuvaks toimimiseks on vajalikud valveajad ja valvepraktikad ning kohustused, mis kajastatakse situatsiooniplaanis. Dokumendis tuleks kirjeldada ka meetmeid, eesmärgiks on taastada normaalne töö. (Ollila *et al.*, 2019, lk 61)

Eestis on hetkel võimalik helistada igasuguse info edastamiseks Häirekeskuse numbrile 112, kus selekteeritakse aegkriitilised sündmused. Samas on suur protsent kõnesid, millega ei tehta midagi või pole otseselt teada, mis neist saab. Eelnevale tuginedes võib öelda, et ei ole teada, kuidas lahendatakse erinevaid sotsiaalseid probleeme, mis jõuavad politseisse, kiirabisse, Päästeametisse või Häirekeskusesse.

1.3. Erakorralise sotsiaaltöö olemus ja vajadus

Soome sotsiaalse hädaolukorra süsteemi organisatsiooni alustamist toetas Soome omavalitsuste liidu ning sotsiaal- ja tervishoiuministeeriumi 2005. aastal avaldatud juhend. Juhendi sõnul tähendasid sotsiaalabiteenused vajalike ja kiireloomuliste sotsiaalteenuste osutamist tööpäevale tavapärasel lahtiolekuaegadel sellisel viisil, et eri hädaolukordades ja kriisides oleks võimalik reageerida koheselt abivajadusele olenemata kellajast või päevast. Juhendi sõnul on sotsiaalse hädaabiteenistuse korraldaja kohustatud muu hulgas kokku leppima ametiasutuste ja teiste osalejate vahelises koostöös ja protseduurides, valmistuma ootamatuteks kriisiolukordadeks ja osalema sisejulgeoleku edendamises. Lepiti kokku valvekorralduses nii tööajal kui ka pärast seda. Juhendi sõnul võivad abitaotlused tulla Häirekeskuse kaudu. (Puustinen-Korhonen, 2018, lk 7) Sotsiaal- ja kriisiolukorra teenused peavad olema korraldatud regionaalselt. Tervishoiuseadus ja sotsiaalhoolekande seadus annavad raamistiku hädaabiteenuste arendamiseks. Isegi kui

sotsiaal- ja kriisiabi hädaabiteenuste koordineerimine toimub regiooni tasandil, peab olema sotsiaaltöötajaid, et vahemaad ei suureneks liiga pikaks. Koostöö politseiga peaks olema sujuv. (Puustinen-Korhonen, 2018, lk 28) 24/7 nõustamistugi laia hooldusteenuste valdkonnas on oluline ja seda tuleks edasi arendada, eriti hõredalt asustatud maapiirkondades. Lisaks tuleb kavandada virtuaalse nõustamise vahendeid, samuti tehnoloogiliste lahenduste väljatöötamine ja kasutamine. (Puustinen-Korhonen, 2018, lk 29)

Sotsiaalabiteenused põhinevad Soomes riigi seadustel ja sotsiaalkindlustusel. Seaduse kohaselt peab sotsiaalne hädaabiteenistus tagama vajaduse abi ja teenuste järele igas vanuses inimestele 24 tundi ööpäevas, just siis kui vajadus tekib. Sotsiaalne hädaabiteenistus peab suutma reageerida igasugustele pakilistele sotsiaalprobleemidele koostöös teiste ametiasutustega. Seda teemat on hetke seisuga väga vähe uuritud, ka teaduslikke artikleid on vähe avaldatud. (Sinkkonen, 2020, lk 9) Erakorraline sotsiaaltöö on osa sotsiaalabiteenuste põhiteenuseid, koostöö- ja konsultatsioonioskus, sotsiaaltöök vajalikud oskused, psühhosotsiaalse toetuse korraldamine, tööohutus ja tegevuse üldine jälgimine. (Ollila *et al.*, 2019, lk 30)

Erakorralise sotsiaaltöötaja valvereform viidi järk-järgult ellu aastatel 2017–2019. Sotsiaalse hädaolukorra korraldamise juhend on ülevaade põhielementidest, mida tuleb arvestada sotsiaalabiteenuste korraldamisel. Hädavajalikud ja kiireloomulised sotsiaalteenused on pärast asutuste tavapäraseid lahtioleku aegu korraldatud nii, et oleks võimalik reageerida viivitamatult abivajadusele mitmesugustes hädaolukordades ja kriisides. Paljudes suuremates paikkondades on sellega tegeletud juba pikka aega ning hajaasustusega piirkondades on omavalitsuste koostöös korraldatud valveteenistus. (Sotsiaali- ja terveysministeriö, 2018, lk 1)

Soomes on alates 2007. aastast sotsiaalse hädaolukorra süsteem üleriigiline. Peamiselt ehitati süsteem üles 2000. aastate alguses. (Ollila *et al.*, 2019, lk 9) Soome sotsiaalhoolekande seaduse muudatuses § 29 on öeldud, et kiiret ja vajalikku sotsiaalabiteenust tuleb pakkuda igas vanuses inimestele ööpäevaringselt. Valveteenust tuleb osutada nii, et teenusele oleks võimalik juurde pääseda ööpäevaringselt ja pakkuda hädaabiteenuseid vastavalt käesolevale seadusele. Valvekordadel peab olema piisavalt ressursse ja asjatundlikkust teenuse kvaliteedi ja klientide ohutuse tagamiseks.

Sotsiaalsete hädaabiteenuste rakendamisel tuleb teha koostööd hädaabiteenistuse, tervise, päästeteenistuse, politsei, Häirekeskuse ja vajadusel teiste osalejatega. (Laki sosiaalihooldolain muuttamisesta, 2016, § 29). Sotsiaalabiteenuste osas ei ole seadusega määratletud juhtumile reageerimise aeg, mille jooksul sotsiaaltöötaja peab kohal olema (Sinkkonen, 2020, lk 24).

Erakorralise sotsiaaltöötaja töös on kesksel kohal kliendi teenusevajaduste hindamine ja nõustamine ning vajalike sotsiaalteenuste pakkumine antud olukorras. (Ollila *et al.*, 2019, lk 7) Õigeaegne ja õige teenusevajaduste sihipärane hindamine ja psühhosotsiaalne tugi aitavad sageli ära hoida probleemide süvenemist. Vahetult peale sündmust on võimalik saada kohapeal tõest teavet, hiljem ei pruugi kätte saadav info enam sama olla. Sotsiaalne hädaabiteenistus peab suutma reageerida igasugustele pakilistele eriolukordadele koostöös teiste ametiasutustega. (Sinkkonen, 2020, lk 10) Suur osa erakorraliste sotsiaaltöötajate poolt sotsiaalabiteenustele suunatud ülesannetest on olnud lastekaitse teemadel. Samuti vananev elanikkond, uimastitega seotud probleemid, mis on ulatuslikult laienenud täiskasvanud elanikkonna hulgas. Tüüpilisteks sotsiaalseteks hädaolukorra ülesanneteks võivad olla näiteks perevägivald, alaealine õigusrikkuju, täiskasvanud hooldaja või hooldajata jäänud laps, põgenenud või kadunud noor, muretsemine üksi elava eaka inimese ellujäämise või tema heaolu pärast. Ka muud, näiteks elumajade tulekahjud, liiklusõnnetused ja äkksurmad on olukorrad, mis võivad hõlmata vajadust hädaabiteenuste järele. Erakorraliste sotsiaaltöötajate üksused mängivad psühhosotsiaalse toega olulist rolli ka suurõnnetustes, kus neil on korraldus- ja koordineerimisülesanded. (Ollila *et al.*, 2019, lk 10)

Töö on väga laiaulatuslik, kuid kliendisuhted on väga lühiajalised. Enamasti alustatakse sotsiaalse hädaolukorra tööd nii, et Häirekeskus annab sellest märku nii politseile kui ka erakorralisele sotsiaaltöötajale. Nemad peavad omavahel läbirääkimisi saadud ülesande täitmise üle ja vajadusel võib nendega liituda hiljem sama ülesande täitmiseks ka kiirabi. Sotsiaalses hädaolukorras, nagu ka muudel valvetöödel, näeb kliendi kodus väga erinevaid elu külgi. Ühiskondlikke probleeme nähakse otseselt kliente mõjutavatena nende elutingimuses ja elutsükli. Erakorralisele sotsiaaltööle on tüüpiline suur varieerumine erinevatel päevadel ja kellaaegadel. Mingil määral on võimalik ennustada tööülesannete arvu, samas on see raske. Sotsiaalabiteenistustes hinnatakse teenuste

vajadust telefoni teel. Valvetöös peab töötajal olema võimalus sissetulevaid tööülesandeid täita kiireloomulisuse järjekorras. See nõuab nii asjatundlikkust kui ka pikka töökogemust. Teiselt poolt mõjutavad otsuseid saadud suunised ja kiiresti kättesaadav teave, mida mis tahes tööülesannetes tehakse. (Sinkkonen, 2020, lk 13)

Sotsiaalne hädaabitöö (erakorraline sotsiaaltöö) on sageli mitme asutuse koostöö. Peamine koostöö käib eelkõige politsei ja Häirekeskuse ning tervishoiutöötajatega. Lisaks võivad koostööpartneriteks olla vabatahtlikud organisatsioonid ja kogukond. Viimased võivad olla olulisteks partneriteks õnnetusjuhtumitega seotud psühhosotsiaalse toetuse pakkumisel. Erakorralise sotsiaaltöö ja teiste osalejate vahel peavad olema eri olukordade jaoks selged koostööprotseduurid. (Ollila *et al.*, 2019, lk 48)

Erakorralised abivajadused sotsiaaltöös võivad tähendada näiteks erakorralise majutuse korraldamist või kriisikeskuse loomist ja sellega seotud teenuste vajaduse hindamist. Samuti nõuab seadusandlus vajadusel sotsiaalse hädaabiteenistuse kaasamist psühhosotsiaalse toe pakkumist kiireloomulistes olukordades. Abivajadustega tegelemisel on keskne roll koostöö tugevdamine ja juhtimistingimuste tagamine. Erist rõhku pannakse hetkeolukorra loomisele, hooldamisele, analüüsimisele ja edastamisele osalejatele, kes vajavad olukorrast ülevaadet. Kriisikommunikatsioon mängib olulist rolli, kiirabiteenuse reformiga tugevdati kiirabiteenistuse, kiirabikeskuse ja piirkonna sotsiaalabiteenistuste koostööd ning ühtlustati piirkondlikke suuniseid. Kiirabikeskuste piirkonnas tegutsevad sotsiaalabiteenused peavad olema kaasatud situatsiooniplaanide koostamisse koos teiste ametiasutuste, osalejate ja vastutusalaadega, et need moodustaksid riikliku terviku. (Ollila *et al.*, 2019, lk 12) Erakorraline sotsiaaltöö sisaldab samuti suunamist jätkuteenustele ja nende teenuste kättesaadavuse sujuvat korraldamist (Hyvärinen & Karjalainen, 2018, lk 8).

Erakorraline sotsiaaltöö on valvetöö, mis on vaimselt keeruline, sest tehtavad otsused on otseselt seotud sotsiaaltöötaja pädevusega, sageli tuleb otsuseid langetada kiiresti ja puuduliku teabe põhjal. Sotsiaaltöötaja peab olema tiptasemel ekspert ja ta peab oskama protsesse kiiresti juhtida. See nõuab tugevat erialast pädevust ja laialdast kogemust sotsiaaltöös. Mida sagedamini sotsiaaltöötaja on sama asjaga kokku puutunud, seda paremini suudab ta kohaneda uues olukorras. Selles töös peab taluma ja mõistma ka kliendi erinevaid käitumisi ja reageerimist erinevatele olukordadele. Sotsiaaltöötajalt

nõutakse empaatiavõimet, tal on piisavalt aega ja huvi kliendi asjade vastu ning ta suudab mõista kliendi emotsionaalset seisundit. Kliendid reageerivad sotsiaaltöötaja kohalolekule sageli väga erineval viisil ja sotsiaaltöötajal peaks olema oskus reageerida klientide erinevatele emotsionaalsetele seisunditele ja eneseväljendustele. (Ollila *et al.*, 2019, lk 10)

Erakorraline sotsiaaltöö paneb töötajale erinevaid pädevusnõudeid (Ollila *et al.*, 2019, lk 8). Valvekorras on oluline leppida tõsiasjaga, et kunagi ei või teada, mis järgmiseks juhtub, vajalik on võime transformeeruda erinevate tööülesannete vahel. Mõnikord harva on isegi hetki, kui pole tööd. Ka see on osa töökirjeldusest. Suurimad erinevused valvetöö ja ametliku sotsiaaltöö võrdlemisel on tööaeg. Teine suur erinevus on töö iseloom, erakorraline sotsiaaltöötaja töö on kogu inimese elutsükli vältel. Ta peab valdama seadusi paljudes erinevates valdkondades, sest töötatakse lastekaitse, puuetega inimeste teenuste, eakate hooldamise, uimastite kuritarvitamine ja sissetulekutoetustega. Sotsiaalses hädaolukorras on kiired ja ajutised lahendused, põgusad kliendi külastused. Erakorraline sotsiaaltöötaja peab olema ametialaselt ja hariduslikult pädev. Tal peab olema lisaks õppetööle töökogemuse kaudu omandatud piisavad teadmised ja oskused. Ta tegutseb ametliku vastutuse all, seega tema peab olema ametlikus suhtes. (Sinkkonen, 2020, lk 13)

Sageli on hädaolukorras piisav telefoni teel antud abi. Valvetöötaja peab aga olema valmis ka kliendi poolt olukorra uurimiseks kohapeal või mujal ning pakuvad hindamise põhjal vajalikku abi ja tuge. Sotsiaaltöötajal peavad seetõttu olema avarad võimalused ametlike otsuste tegemiseks, mis eeldab ametlikult kvalifitseeritud töötaja kohalolekut kogu päeva vältel. Samuti tuleb tagada kliendile osutatava hoolduse ja toetuse järjepidevus. (Ollila *et al.*, 2019, lk 11) Põhjamaades on sotsiaaltöötajate roll katastroofides ja kriisides olnud kriisisekkumine, leinanõustamine ning psühhosotsiaalne toetus kannatanutele. Lisaks psühhosotsiaalsele toele pakutakse ka toidu ja rõivaste organiseerimist ja viimist kannatanutele, erinevate konfliktide vahendamist ning toetust kogukonna arendamiseks ja ülesehitamiseks. (Rapeli *et al.*, 2018, lk 1)

Psühhosotsiaalne tugi pole mitte ainult abivahend, vaid ka sotsiaaltöö vorm – teenuste korraldamine ja kaardistamine ning muud toetusmeetmed, sealhulgas lastekaitsemeetmed. Kriisid, millega silmitsi seistakse, võivad olla ka väga väikesed ja isiklikud. Psühhosotsiaalset toetust jagatakse kolmeks erinevaks valdkonnaks. Esimene

on intrapsühholoogiline tasand, mis on mõeldud inimese mina tugevdamiseks. Selle taseme eesmärk on avada inimese silmad enda reaalsele eluolukorrale. Erakorraline sotsiaaltöötaja selgitab kliendile tema üldist olukorda, et sellega suurendada tema tegutsemisvõimet. See olukord loob usku ja lootust ning püüab inimest võimestada selles, milles ta ise tugev on. Teine aspekt, on interpsühholoogiline tasand, mis võtab arvesse kliendiga seotud lähikondsed ja nende struktuurid. Kaardistatakse kliendi vahetu kogukonna mitteametlik ja lähedane tugi, mida kasutatakse kliendikriisi korral. Seotud osapoolte tugi on püsiv ja kriisi lahendamise korral vajalik. Kolmas aspekt on struktuuriline tasand. Selle taseme eesmärk on tugevdada ja toetada inimese enda ressursse, et ta oleks kaasatud ühiskonna tegevustesse. Sotsiaaltöö eesmärk on inimese ühiskonda integreerumine, väga sageli on sotsiaaltöö kliendid ühiskonna masinavärgist välja langenud. Abi eesmärk on ennetada ja leevendada traumaatilise sündmuse üldisi tagajärgi nii individuaalselt kui ka laiemal tasandil. (Sinkkonen, 2020, lk 12–13)

Traumaatiliste olukordade tagajärgede leevendamiseks on psühhosotsiaalse toetuse ja teenuste pakkumine Soomes seaduse järgi omavalitsuste vastutada. Psühhosotsiaalne tugi on mitme erialaga seotud tegevus, mis on osa sotsiaal- ja tervishoiutegevustest. Psühhosotsiaalsete kriisitööde oluline osa on ette valmistumine, tegevuskava planeerimine, kuna abivajajal peab olema kiire juurdepääs kvalifitseeritud abistajate toetusele. (Muhola & Somppi, 2013, lk 6)

Eestis alustas 2018. aastal Sotsiaalministeerium Sotsiaalkindlustusameti juurde psühhosotsiaalse kriisiabi loomist, mille eesmärgiks oli ohvriabi koordineeritud sekkumine ja hilisem järeltöö, psüühikahäirete varajane märkamine, ennetamine ning eritoega sidumine. Sotsiaalkindlustusamet korraldab psühhosotsiaalset kriisiabi, mida viivad ellu erinevad asutused, kogukonnad, vabatahtlikud ning väga oluline osa on eneseabil. (Alton, 2020, lk 19–20)

Eestis on ohvriabi töötajad need, kelle poole saab kriisi ajal ja pärast seda inimene pöörduda, et teavitada tähelepanu vajavatest inimestest. Vajadus kriisiabi järele tekib erinevates olukordades majanduslanguse, viirusepuhangu ja ka loodusõnnetuse korral. Psühhosotsiaalne kriisiabi võimaldab ennetada kahjulikke tagajärgi tervisele, igapäevasele toimetulekule ja sotsiaalsetele suhetele. Õigel ajal osutatud psühhosotsiaalne toetus ennetab ja leevendab posttraumaatilist stressihäiret ja sellega

kaasnevaid vaevusi. Abi hõlmab erinevaid toetavaid tegevusi, mis parandavad inimeste ratsionaalset otsustamist, heaolu- ja turvatunnet. Eriolukorra ajal aitab psühhosotsiaalne kriisiabi kaasa eesliinil tegutsevate ametnike töövõime säilimisele ja läbipõlemise vältimisele, samuti elanikkonna hakkamasaamisele ja kohanemisele. (Alton, 2020, lk 19, 21)

Praeguse seisuga Eestis väga ei jõuta tegeleda ennetustööga, seda nii sotsiaaltöö kui ka politsei mõistes. Pikemas perspektiivis oleks erakorraline sotsiaaltöötaja tähtis osaline nii ennetustöös kui ka kriiside reguleerimises.

2. ÜLEVAADE VILJANDI MAAKONNA HÄDAKORRALISE ABI KORRALDUSEST

2.1. Ülevaade Viljandi maakonna hädakorralise abi korraldusest

Viljandi maakond on 3589,1 km² suurune maa-ala, mis asub Eesti kesk- ja lõunaosas. Maakonnal on ühine piir Läti Vabariigiga. Pärnumaa, Järvamaa, Jõgevamaa, Tartumaa ja Valgamaa on Viljandimaa naabermaakonnad (Viljandi maakonna arengustrateegia 2035+, 2019, Lisa, lk 6) Viljandi maakonna rahvaarv oli 2020. aasta seisuga 46 161 inimest ning asustustihedus 13,5 elanikku km² kohta. Keskmise brutokuupalk oli 1266 eurot ja tööhõive määr 63,1%. (Statistikaamet, 2019)

Viljandimaa suurimaks probleemiks peetakse kahanevat rahvaarvu ja seda nii sündide kui ka mujale õppima suundunud noorte arvelt, kes ei leia Viljandimaalt piisavalt atraktiivseid töökohti. (Viljandi maakonna arengustrateegia 2035+, 2019, Lisa, lk 7) „Viljandimaa peamine väärtus on inimene. Viljandimaa väärtused on ka kestmine ja areng, õnnelik olemine, pere, tervis, töö ja haridus. Soovime, et meie inimesed ei ole üksildased. Olulised väärtused on puhas loodus ja viljakas põllumaa. Viljandimaa väärtustatakse koostööd ja sidusust.“ (Viljandi maakonna arengustrateegia 2035+, 2019, Lisa, lk 8)

Viljandimaa omavalitsuste sotsiaaltöö rõhuasetus on lastekaitsetööl ja eakate toetamisel. Eesmärgiks on abi jõudmine lapseni õigal ajal, veelgi parem kui probleeme suudetakse ennetada. (Viljandi maakonna arengustrateegia 2035+, 2019, Lisa 2, lk 45) Inimese kõrvalabi vajadus suureneb vanusega, seega on eakatele olulised teenused, mis aitavad vähenenud toimetulekuvõimega eakal pere või sotsiaaltöötaja organiseeritud teenuste abil kodus iseseisvalt toime tulla. (Viljandi maakonna arengustrateegia 2035+, 2019, Lisa 2, lk 46)

Viljandimaa hädaolukorraga seotud sündmusi korraldab Häirekeskuse Lõuna keskus, mis asub Tartus. Lõuna keskus on tööil 23 päästekorraldajat, kümme logistikut, neli valvevahetuse juhti ja peaspetsialisti/protsessijuhti on neli. Tegemist on n-ö „töosaali“ meedikutega, kellele vajadusel kriitilised 112 kõned edasi suunatakse. (H. Udikas, e-kiri, 04.01.2021)

Sotsiaalsed probleemid on tihedas seoses teiste probleemidega, mille tõttu inimesed võivad abi vajada. Häirekeskuses on töö käigus näha, et sotsiaal-majanduslike probleemidega inimestega juhtub rohkem – vägivald, alkoholiprobleemid jne. Seetõttu ei saa öelda, et need probleemid Häirekeskuses tähelepanuta jääksid. Lisaks on päästekorraldajatel võimalus edastada teade kohalikule omavalitsusele. Sotsiaalsete probleemidega klientide märkamise on politsei ja Päästeameti poolt organiseeritud piisavalt hästi ja laiapõhjaliselt, et enamasti kohalikul tasandil on need inimesed ja probleemid teada. 2019. aastal hakati Häirekeskuses uurima klientide profiili. Esimeseks lähtekohaks said inimesed, kes helistavad Häirekeskusesse kõige rohkem. Selle käigus tuvastati hulk inimesi, kelle kõnede arv võib ulatuda tuhandeteni aastas. Seejärel hakati koos politsei ja kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega nende inimeste tuvastamise ja probleemide lahendamise tegelema. (H. Leesment, kirjavahetus e-kirja teel, 27.01.2021)

Leesment ütles kirjavahetuses töö autoriga (27.01.2021), et tema hinnangul oleks vaja teha analüüs miljonile kõnele, mida Häirekeskus saab ja nende juures vaadelda, kas ja kuidas neile reageerimist saaks ja võiks tõhustada. Näiteks kui suur oleks hädaabikõnedes sotsiaalse kiirabi vajadus. Lisaks on küsimus ka selles, kas sotsiaaltöötajad võiksid olla 24/7 teenus nagu Päästeameti, politsei ja kiirabi ning alarmeeritavad 112 kaudu. Teine suund on reageerimisvajaduste üle vaatamine. USAs on juba katsetatud, et politsei asemel saadetakse teatud väljakutsetele sotsiaaltöötajad. Arvestades Eesti vananevat ühiskonda, suurenevat sotsiaalset kihistumist ja tõusvaid ärevustrende (nii meditsiini kui ka turvalisuse) osas, on mõistlik riiklikul tasemel neile teemadele mõelda ja analüüsida, kuidas saab paremini inimesi aidata. Täna on sotsiaalprobleemidega inimesed paljude asutuste kliendid, kuid nende reaalsete probleemide lahendamise vastutus on liialt killustunud, et see aitaks nad päriselt õigesse kohta. Seda näitabki see, et mõned inimesed

vajavad riigilt abi tuhandeid kordi aastas. (H. Leesment, kirjavahetus e-kirja teel, 27.01.2021)

2018. aasta 1. jaanuarist võeti Häirekeskuses kasutusele kõnetüüp „KOV kõned“. Enne seda oli Tallinnas ja Harjumaal kasutusel kõnetüüp „1345“, mis oli otseselt seotud sotsiaalhoolekande ja tervishoiuteenuste, olme- ja elamumajandus ja linnamajanduslike küsimustega, millega helistati 112 numbrile. 2018. aastast võeti suund selle poole, et ka teised omavalitsused oleks antud tüüpjuhtumiga kaetud. Seega lepiti kokku, et laekuvate kõnede kõnetüüp saab olema „KOV kõned“ ja selle alla kuuluvate kõnede määratluse alla läksid kõned, kus on tegemist kohalike omavalitsuste elu käsitlevate küsimuste/probleemidega. Häirekeskusel on idee suunata need teated reageerimiseks. Kui häirekeskus teenindas Tallinna ja Harjumaal omavalitsuste infotelefoni 1345, suunati need kõned reageerimiseks, hetkel haldab seda teenust uue numbriga Tallinna Munitsipaalpolitsei. (H. Leesment, e-kiri, 22.03.2021)

15.04.2021 seisuga on näha tabelis 1 märkega „KOV kõned“ vastavalt 2019, 2020 ja 2021 Häirekeskusesse laekunud kõned. Välja on toodud võrdluseks kõikide piirkondade „KOV kõned“ ja lõuna piirkonna kõned. Hetkel ei olnud võimalik eraldi välja tuua Viljandi maakonna kõnesid.

Tabel 1. Häirekeskusesse laekunud märkega „KOV kõned“; * 15.04.2021 seisuga kõned

KOV kõnede arv	2019	2020	2021*
Kõik piirkonnad	900	1060	409
Lõuna piirkond	29	29	11

Allikas: Eteri Demus, e-kiri, 16.04.2021

Tabelis 2 on toodud 15.04.2021 seisuga Häirekeskusesse laekunud kõned mis ei ole sündmusteks realiseerinud. Välja on toodud võrdluseks kõikide piirkondade sündmuseks mitte realiseerinud kõned ja lõuna piirkonnast Häirekeskusesse laekunud kõned. Samuti ei olnud hetkel võimekust eraldi märkida Viljandi maakonna sündmuseks mitte realiseerinud kõnesid.

Tabel 2. Häirekeskusesse laekunud sündmuseks mitte realiseerunud kõned; *15.04.2021 seisuga kõned

Sündmuseks mitte realiseerunud kõned	2019	2020	2021*
Kõik piirkonnad	311295	305 059	79 0882
Lõuna piirkond	69899	65463	16 159

Allikas: Eteri Demus, e-kiri, 16.04.2021

Lõuna Prefektuuri Viljandi politseijaoskonnas töötab kokku 68 ametnikku. Jaoskonna juhi alluvuses on patrullitalituse juht, arestikambri vanem, piirkonnagrupi vanem ja menetlusgrupi juht. (H. Laansoo, e-kiri, 04.01.2021) Patrullpolitseinikud töötavad 12 tunniste vahetustega ja teenindavad ööpäevaringselt numbrile 112 kodanike poolt teavitatud sündmusi/väljakutseid. Menetlusgrupis töötavad uurijad lahendavad nii väärteo- kui ka kriminaaljuhtumeid. Piirkonnapolitseinikud on vahelülis politsei ja kogukonna vahel. Piirkonnapolitseinikud suhtlevad tihedalt kogukonnas elavate inimestega, teostavad lähisuhtevägivalla juhtumite järelkontrolli ja on koostööpartneriteks kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatele. (M. Lill, suuline vestlus, 23.03.2021) 2020. aastal hakkas Politsei- ja Piirivalveamet edastama kohalikule omavalitsuse (KOV) sotsiaaltöötajatele otse STARi (Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister) teateid riskiperede kohta (A. Aavasalu, suuline vestlus, 28.01.2021). Lisaks eelnevale saadab politsei KOVi märgukirju, millele vastatakse kirjalikult. Sotsiaaltöötajad annavad politseile tagasisidet, kui selle kohta avaldatakse soovi. Põhiline koostöö on juhtumipõhine, mis keskendub konkreetsele isikule. (M. Lill, suuline vestlus, 26.01.2021)

„Eestis on meditsiiniline kiirabi ning kiirabibrigaadid on 3-liikmelised. Viljandi maakonda teenindavad kaks Viljandis paiknevat, üks Abja-Paluoja paigend ja üks Suure-Jaanis paiknev kiirabibrigaad, kuid vajadusel ka brigaadid teistest ümberkaudsetest maakondadest.“ (V. Reinhard, e-kiri, 25.03.2021) Kiirabi koostöö sotsiaaltöötajatega pole reglementeeritud ja on pigem kaootiline. Kiirabi väljakutsel saadud info edastamine sotsiaaltöötajatele pole tavapärane. Selleks peab olema kiirabi brigaadil endal kohaliku sotsiaaltöötaja kontaktandmed. Pigem edastab info sotsiaaltöötajatele samal väljakutsel olnud politsei. (V. Meister, suuline vestlus, 05.01.2021)

SA Viljandi Haigla asub Viljandi linna külje all Jämejala külas. (Viljandi Haigla, *s. a.-b*) Aastal 2016 alustati erinevate osapooltega PAIK projekti väljatöötamist. Hetkel on projekt töös ja selle eesmärgiks sotsiaalsüsteemi ja tervishoiu eri valdkondade koostöö tõhustamine, patsiendi kesksus ja erinevate süsteemide dubleerimise vähendamine. (PAIK, *s. a.*) SA Viljandi Haigla alla kuulub psühhiaatrikliinik mis jaguneb ambulatoorseks ja statsionaarseks psühhiaatriaks ning tegevusmajaks. (Viljandi Haigla, *s. a.-a*)

Viljandimaa päästepiirkonnas on korrapidamisgrupp, kus on viis korrapidajat. Päästekomandosid on neli: Viljandi, Suure-Jaani, Abja-Paluoja ja Mustla. Päästekomandodes töötab kokku 90 inimest. Lisaks töötavad Viljandi päästepiirkonna kontoris Lõuna päästkeskuse otsealluvuses ohutusjärelvalve juhtivinspektorid ennetustöö juhtivspetsialist ja ennetustöö vanemspetsialist. (J. Soovik, kirjavahetus e-kirja teel, 06.01.2021) Päästekomando koosneb komandopealikust, meeskonnavanematest ja päästjatest. Komandopealiku roll on hoolitseda selle eest, et kogu vajalik info oleks päästjatel ja meeskonnavanematel olemas, mis on vajalik nende töö tegemiseks. Meeskonnavanemad on süsteemis täna kõik ametnikud, see annab neile võimaluse kohaldada töös erinevaid meetmeid tööülesannete täitmiseks. Esmareageerijaks väljakutsetele on päästekomando kus on meeskonnavanem ja päästjad. Sündmustel on eelkõige esmatähtis elude päästmine, sest Päästeametis on esikohal õnnetuste ennetamine, seejärel tuleb vara ja keskkonna kahjude ära hoidmine. (A. Kasepõld, e-kiri, 24.03.2021) Päästeamet teeb koostööd sotsiaaltöötajatega erinevate projektide kaudu. Hetkel on suurim projekt „500 kodu tuleohutuks“, kus abivajavate kodude kohta annavad sisendit just sotsiaaltöötajad. (S. Murdla, kirjavahetus e-kirja teel, 29.01.2021)

Lisaks Päästeameti projektile viiakse Viljandi maakonnas läbi veel teisigi projekte, mis on suunatud elanikkonna sotsiaal-majandusliku olukorra parandamisele. Hajaasustuse programm, mille eesmärgiks on „/.../ tagada hajaasustusega maapiirkondades elavatele peredele head elutingimused ning seeläbi aidata kaasa elanike arvu püsimisele neis piirkondades“ (Hajaasustuse programm, 2018, § 1 lg 2) Puuetega inimeste eluasemete füüsilise kohandamise „/.../eesmärk on tagada puudega inimestele paremad elamis-, õppimis- ja töötamistingimused“ (Puuetega inimeste eluasemete füüsiline kohandamine,

2018, § 3 lg 1). Veel viiakse läbi Viljandi maakonnas vanemlusprogrammi „Imelised aastad“, kus lapsevanem saab tuge kuidas tulla paremini toime lapse kasvatamisega (Tarkvanem, s. a.)

Viljandi Omavalitsuste Liidus on moodustatud kolm komisjoni – turvalisuse nõukogu, tervisenõukogu ja liikluskomisjon. Turvalisuse nõukogu eesmärgiks on soodustada kogukonnakeskset lähenemist, võrgustikutöö juurutamist, tunnustada ja toetada kogukondlikku algatust. Seada turvalisuse tagamiseks eesmärgid, koordineerida ja jälgida, et neid ka täidetakse. (Viljandimaa Omavalitsuste Liit, 2020) Tervisenõukogu eesmärgiks on tõsta inimeste teadlikkust terviseriskidest nii tööil kui ka tavaelus, suunab ja toetab riskirühma isikute, väljaselgitamist ja lahendamist (Viljandimaa Omavalitsuste Liit, 2021b). Liikluskomisjoni eesmärgiks on ühtse maakonna transpordipoliitika väljatöötamine ja rakendamine (Viljandimaa Omavalitsuste Liit, 2021a).

Viljandi maakonnas ollakse mures nii vananeva rahvastiku ja välja rändavate noorte pärast, kes ei taha enam tagasi pöörduda, kui ka laste heaolu pärast. Selle osaga tegelevad kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad. Kiireloomulisi sündmusi teenindavad maakonda kohapeal asuvad kolm häirekeskusega koostööd tegevat ametkonda. Sellega on rahva üldine heaolu tagatud.

2.2. Uurimuse metoodika ja valim

Uurimuse läbiviimiseks kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit, kuna see on tegeliku elu kirjeldamine, mõtete ja tundmuste analüüs. Antud meetodiga koguti tekstandmeid, mida saadi viies läbi intervjuusid. Intervjuusid läbi viies kasutati avatud lõpuga mida-, miks- ja kuidas- küsimusi. (Õunapuu, 2014, lk 53) Uurimus liikus üksikutsest tähelepanekutest üldiste suunas. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2005, lk 243)

Andmekogumismeetodiks oli intervjuu, mis oli uurimisprobleemi lahendamise eesmärgil vestluse vormis andmete kogumine (Õunapuu, 2014, lk 170). Antud teemat ei ole Eestis hetkeseisuga uuritud ja uudse teema esmaste andmete kogumiseks sobib intervjuu. Intervjuud viidi läbi nii struktureeritult kui ka poolstruktureeritult. Poolstruktureeritud intervjuu on vabamas vormis, kus küsimuste järjekorda võib muuta, samuti võib lisada täpsustavaid küsimusi (vt lisa 1). Struktureeritud intervjuus (vt lisa 2) on küsimuste

järjekord ja sõnastus kõikidele vastajatele samasugused, juurde ei tohi lisada küsimusi ega ka midagi ära jätta. (Õunapuu, 2014, lk 171) Intervjuud salvestati kas telefoni diktofoniga või Skype rakendusega, samuti tehti kirjalikke märkmeid. Intervjuude salvestamiseks küsiti intervjuueeritavalt luba. Hiljem transkribeeriti diktofoniga salvestatud intervjuud veebipõhise arvutiprogrammi abil (Alumäe *et al.*, 2018). Intervjuudest saadud andmeid analüüsitakse transkribeerides kogu vestlus sõnasõnalt, seejärel teostatati sisu- ja temaatiline analüüs (Hameed, 2020, lk 5).

Poolstruktureeritud intervjuud sotsiaaltöötajatega planeeriti läbi viia Skype rakenduse vahendusel, välja arvatud Viljandi Haigla ja Viljandi Haigla Psühhiaatrikliiniku sotsiaaltöötajaga, nendega viidi intervjuud läbi silmast-silma. Teiste ametkondade intervjuu küsimused vormistati Google Forms rakenduses, kus olid avatud küsimused. Samasse keskkonda vastati küsimustele kirjalikult. Google Formsi link intervjuu küsimustega saadeti respondendi poolt antud e-posti aadressile. Töö autor võttis iga respondendiga telefoni teel ühendust ning tutvustas lühidalt lõputööd. Esimene intervjuu sotsiaaltöötajatega viidi läbi 23. märtsil ja viimane 7. aprillil. Google Formsi link oli respondentidele avatud 26. märtsist 15. aprillini. Esimene vastus tuli 26. märtsil ja viimane 13. aprillil (vt lisa 3)

Uurimus viidi läbi ettekavatsetud valimiga, mis oli eesmärgist lähtuv, suunatud ja valimi objektid vastasid kindlatele kriteeriumitele (Õunapuu, 2014, lk 143). Valim on koguhulgast valitud väiksem objektide hulk (Õunapuu, 2014, lk 139). Antud töös kuulusid üldkogumisse kõik Viljandimaal töötavad kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad, politseiametnikud, päästeametnikud ja Häirekeskuse Lõuna keskuses töötavad ametnikud. Viljandimaa on jagatud neljaks omavalitsusüksuseks: Mulgi vald, Põhja-Sakala vald, Viljandi linn ja Viljandi vald. (Viljandimaa Omavalitsuste Liit, 2018, lk 6) Igast omavalitsusest kutsuti grüpiintervjuus osalema kolm sotsiaaltöötajat – soovitatavalt osakonna juhataja, lastekaitse spetsialist ja sotsiaaltööspetsialist. Seega tekkis neli grüppi, kus igas grüpis oli kolm sotsiaaltöötajat, välja arvatud Viljandi valla grüpis, kus oli neli ametnikku. Lisaks Viljandi Haiglast ja Viljandi Haigla Psühhiaatrikliinikust kummastki üks sotsiaaltöötaja (kokku kaks sotsiaaltöötajat), kellega viidi läbi silmast-silma intervjuu. Viljandi Haigla sotsiaaltöötajad on asutuse

raames sotsiaaltööd tegevad spetsialistid, KOVi omad aga esindavad üht piirkonda, kus tegelevad eri valdkondadega, seetõttu intervjuueriti neid teistest eraldi ja individuaalselt.

Viljandi Haigla psühhiaatrikliiniku sotsiaaltöötaja täpne ametinimetus on ambulatoorse sundravi sotsiaaltöötaja. Sellel ametikohal töötab ta kolmandat aastat. Peamisteks tööülesanneteks on suhtlemine patsientide tugivõrgustikuga, võimalike sotsiaalsete probleemide ennetamine, lahenduste leidmine. Enne praegust ametikohta oli noorsoo töötaja. Viljandi Haigla sotsiaaltööspetsialist on töötanud oma ametikohal kaks aastat. Peamised tööülesanded on haiglas PAIK projektis olevate klientide sotsiaal- ja terviseprobleemide tuvastamine. Neil on koostöö kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega, lisaks veel esmatasandi meditsiiniga, ehk siis perearstide, pereõdede, ambulatoorse vastuvõtu või eriarstidega, lisaks veel koostöö koduõenduse ja koduhaiglagaga. Tema ülesandeks on kliendi ümber olevad organisatsioonid omavahel kokku viia ja koostööd tegema panna, luua võrgustik. Lisaks seletada kliendile arusaadavalt arsti jutt, mis võimalused kliendil on ja mida raviplaan ette näeb.

Põhja-Sakala valla sotsiaaltöötajatest osales valimis kolm ametnikku, sealhulgas ka sotsiaalosakonna juhataja, kes on töötanud oma ametikohal viis aastat ja tema tööülesanneteks on valdkonna korraldus, arendustegevus ja töötajate nõustamine. Sotsiaalosakonna juhataja on eelnevalt töötanud seitse aastat samas valdkonnas ehk olnud tegevusjuhendaja, päevakeskuse juhataja ning tegelenud teenuste korraldusega. Sotsiaaltööspetsialist on töötanud kaheksa aastat ja peamised tööülesanded on piirkonnas sotsiaaltöö korraldamine, klientidega suhtlemine, toetuste ja teenuste määramine, abivajaduste hindamine, kui vaja siis abistamine ja transport. Lastekaitespetsialist on töötanud oma ametikohal kaks aastat. Tema peamised ülesanded on laste ja perede heaolu korraldamine, peredega koostöö tegemine selleks, et neil oleks kõik vajalik olemas nii hariduse kui ka sotsiaalse poole pealt. Lastekaitespetsialisti eelnev töökogemus oli töö Sotsiaalkindlustusametis.

Viljandi linna sotsiaaltöötajatest osales valimis sotsiaalameti juhataja, kes on oma ametis olnud kümme aastat. Tema tööülesanneteks on ameti juhtimine ja sotsiaaltöö korraldamine. Eelnevalt on töötanud neli aastat omavalitsuses, kus tegeles nii laste kui täiskasvanutega. Lastekaitespetsialist on tööl olnud 16 aastat ja tema peamisteks tööülesanneteks on kõik mis seondub lastekaitsetöoga ning laste heaolule ja probleemide

lahendamisele kaasaaitamine. Varasemalt töötas neli aastat ühes väikeses omavalitsuses, kus oli sotsiaalnõunik ja lastekaitsetöötaja. Toetuste peaspetsialist on töötanud praeguses ametis kuus aastat ja tööalaselt puutub ta kokku toimetulekuraskustega tööealiste inimestega, varjupaiga ja sotsiaalmaja klientuuriga.

Viljandi valla sotsiaaltöötajatest osales valimis neli ametnikku. Alla aasta on oma ametis töötanud sotsiaalnõunik, kelle tööülesanneteks oli sotsiaalvaldkonna juhtimine ning koordineerimine. Eelnevalt on ta valdkonnas töötanud kakskümmend seitse aastat. Ka hoolekandepäev on oma praeguses ametis alla aasta töötanud. Tema tööülesannete hulka kuuluvad täiskasvanute hoolekanne. Eelnev töökogemus neli aastat samas valdkonnas. Lastekaitse spetsialist oli oma ametis olnud kuus aastat ja tööülesanneteks olid kõik lastekaitsealaseid tegevused. Enne seda ametit oli ta valdkonnas töötanud kuus aastat. Viisteist aastat on Viljandi vallas töötanud sotsiaaltöös spetsialist, kelle peamisteks ülesanneteks on kõik, mis puudutab sotsiaaltööd, sotsiaaleluruume, erinevaid toetusi, isiklike abistajate määramist ja tugiisikuid täiskasvanutele. Ta tegeleb ka vanglast vabanenud ja psüühilise erivajadusega inimestega, samuti erihoolekandega.

Mulgi valla sotsiaaltöötajatest osales valimis kolm sotsiaaltöötajat. Sotsiaalvaldkonna juhataja oli oma ametikohal olnud vähem kui kolm aastat. Tema korraldab meeskonnatööd, projektijuhtimist ja aruandlust. Varasem valdkonna töökogemus on sotsiaalvaldkonna juhatajal olnud kuus aastat ravihoolduskeskuse juhatajana. Üks sotsiaaltöös spetsialist on valdkonnas töötanud kakskümmend seitse aastat ja tema kanda on kõik sotsiaaltöö toimingud, mis puudutavad täiskasvanuid, puuetega inimesi ja vanureid. Teine sotsiaaltöös spetsialist on oma ametis töötanud alla kümne aasta. Tema tööülesanded puudutavad nii täisealisi kui ka lapsi.

Politsei- ja Piirivalveameti struktuuriüksustesse kuulub Lõuna prefektuur (Politsei- ja Piirivalveameti põhimäärus, 2014, § 14), kuhu omakorda kuulub Viljandi politseijaoskond. Uurimuse üldkogumisse kuuluvad Viljandi politseijaoskonna struktuuriüksuste ametnikud. Viljandi politseijaoskonna struktuuriüksusteks on menetlusgrupp, patrullitalitus ja piirkonnagrupp, seega üldkogumisse kuulub 68 ametnikku (H. Laansoo, e-kiri, 04.01.2021). Valimis pidid osalema iga struktuuriüksuse juhid, kokku kolm inimest. Patrullitalituse juht ütles, et temal ei ole aega vastata. Tema alluvuses töötab kaks grupijuhti. Töö autor võttis ühendust mõlema grupijuhi, üks

vastas, teine mitte. Menetlusgrupi juhi sõnul puudub temal oma töös kokkupuude sotsiaaltöötajatega, suhtleb ohvriabi ja piirkonnapolitseinike kaudu nendega. Samas arvas, et erakorraline sotsiaaltöötaja tuleks kasuks eriti peale tööaega. (menetlusgrupi juht, suuline vestlus, 13.04.2021)

Politsei- ja Piirivalveametist kuulus uurimuse valimisse kaks ametnikku, kes töötavad piirkonnavanemana ja patrulltalituse väljuhina. Piirkonnavanem on oma ametikohal töötanud 7–10 aastat ning tema peamiste tööülesanneteks on piirkonnagrupi juhtimine, suhtlemine teenuse koordinaatorite ja omanikega. Patrulltalituse väljuht on oma ametis olnud rohkem kui 20 aastat ning tema töö on seotud eelkõige patrullide töö koordineerimise ja planeerimisega. Samuti tegeleb ta vahetuse jooksul toimunud sündmuste lahendamisega. Tema tööks on veel info vahetus, tekkinud probleemide edastamine asjakohastele ametnikele.

Viljandi maakonda teenindab SA Tartu Kiirabi kiirabibrigaad. Kiirabibrigaadid on Abja-Paluoja, Suure-Jaanis ja kaks ekipaaži Viljandi linnas. Igat asukohta juhib praktiseeriv baasivanem. (V. Meister, suuline vestlus, 05.01.2021) Valimis osales kolm baasivanemat. Kiirabibrigaadi valimisse kuulusid vastutav õde, baasivanem, kes on töötanud rohkem kui 20 aastat ning üks kiirabiõde, baasivanem, kes on töötanud seitse kuni kümme aastat. Nende ülesanneteks on brigaadi juhtimine, väljakutsetel patsiendile meditsiinilise abi andmine, haiglaravi vajaduse otsustamine ja suhtlemine patsiendi ja tema lähedastega, teiste meedikutega, vajadusel politsei, pääste ja sotsiaaltöötajatega. Baasivanemana graafikute tegemine ja vahendite tellimine. Ning üks erakorralise meditsiiniõde, kes on töötanud rohkem kui 20 aastat. Tema nimetab enda ülesanneteks erakorralise abi osutamine eluohtlikes situatsioonides, traumade ja äkki tekkinud haiguste puhul. Lisaks nõustab ta kroonilisi haigeid ja abistab vaimsete häiretega patsiente.

Päästeameti struktuuriüksused jagunevad Ida, Lõuna, Põhja ja Lääne päästkeskusteks (Päästeameti põhimäärus, 2014, § 14). Lõuna päästkeskuse tegevuspiirkonnad on Tartu, Võru, Valga, Viljandi, Põlva ja Jõgeva maakond. Lõputöö üldkogumis on Viljandi maakonna päästekomandode komandopealikud (Päästeameti põhimäärus, 2014, § 28). Viljandi maakonnas on neli komandopealikku (S. Murdla, suuline vestlus, 05.01.2021) kes kõik osalevad uurimuse valimis. Päästeametist kuulusid valimisse neli ametnikku, kõik olid komandopealikud. Tuleb ära märkida, et kahe respondendi vastused olid

identsed. Vastatud oli erinevatel päevadel ja kellaaegadel. Üks komandopealik on töötanud oma ametikohal üks kuni kolm aastat, teine rohkem kui kakskümmend aastat ja viimased kaks seitse kuni kümme aastat. Komandopealiku tööülesanneteks on päästekomando töökorraldus, et tagada selle reageerimisvalmidus päästetöödele, organiseerib ennetus- ja järelvalve töös osalemise. Lisaks planeerib komandopealik isikkoosseisu ja värbab uusi ametnikke. Ka tehnika ja päästevahendite korrasoleku, hoolduse, katsetamise ja vahendite tagamise eest vastutab komandopealik. Tema ülesandeks on Päästeameti esindamine kogukonnas, koostöö vabatahtlikega, teeninduspiirkonna info ja ohuproгноoside kogumine ning edastamine.

Häirekeskuse üldkogumisse kuuluvad Lõuna keskuse ametnikud, kes võtavad igapäevaselt vastu kõnesid, mis laekuvad numbrile 112. Nendeks on päästekorraldajad, logistikud, valvevahetuse juhid ja peaspetsialist/protsessijuhid (meedik), kokku on ametnikke 41. (H. Udikas, e-kiri, 04.01.2021) Lõuna keskus on üldkogumis, sest teenindab lisaks teistele lõuna piirkondadele ka Viljandimaalt tulevaid kõnesid. Valim on ametikohapõhine. Igat ametikohta esindab üks inimene, seega valimis osaleb neli inimest. Häirekeskusest osales intervjuudes neli ametnikku. Valvevahetuse juht on töötanud üks kuni kolm aastat, tema tööülesanneteks on jälgida ja kontrollida hädaabi menetlemist, sellega seotud info edastamist ja dokumenteerimist, täita jooksvalt administratiivseid ülesandeid, vajadusel aidata ja juhendada päästekorraldajaid ja logistikuid probleemide tekkimisel ning vajadusel leida lahendused. Meditsiinivaldkonna peaspetsialist-protsessijuht on töötanud neli kuni kuus aastat. Tema tööülesanneteks on hädaabinumbrile helistajate ja päästekorraldajate meditsiiniline nõustamine. Kiirabibrigaadide paiknemise, liikumise ja kiirabikutsete teenindamise jälgimine. Päästekorraldaja on töötanud üks kuni kolm aastat ja tema tööülesanneteks on 112 kõnede vastu võtmine ja ohu hindamine. Päästekorraldaja-logistik on töötanud seitse kuni kümme aastat ja tema tööülesanneteks on hädaabinumbrile 112 kõnede vastamine. Õnnetusteate vastu võtmine, riskihinnangu andmine ning lähima päästemeeskonna ja/või kiirabi sündmuskohale saatmine. Vajadusel teiste teenistuste, ettevõtete ja organisatsioonide kaasamine. Sündmuse käigu dokumenteerimine ning sündmusega seotud operatiivse infovahetuse korraldamine. Vajadusel informeerib ja kaasab teisi teenistusi, ettevõtteid ning organisatsioone.

Uurimuse valimisse kuulusid vastajad Häirekeskusest, Päästeametist, kiirabist, politseist ja kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad, kokku 28 inimest, kellega viidi läbi intervjuu. Kokkuvõttes viidi läbi neli grupiintervjuud nelja erineva omavalitsuse sotsiaaltöötajatega. Igas grupis osales konkreetse omavalitsuse sotsiaaltöötajad, et saada terviklikum ülevaade. Sama piirkonna sotsiaaltöötajad said jagada oma kogemusi ja hoiakuid lähtudes oma piirkonna tööst. Kaks intervjuud viidi läbi silmast-silma Viljandi Haigla ja Viljandi Haigla Psühhiaartikliiniku sotsiaaltöötajatega, sest neil keelati turvalisuse kaalutlusel Skype vahendusel intervjuus osalemine. Kolmteist struktureeritud intervjuud viidi läbi Google Formsis vormistatud küsimustega, mis saadeti respondentidele e-posti aadressile. Kõik poolstruktureeritud intervjuud viidi läbi kas Skype vahendusel või silmast-silma ja salvestati kas Skype keskkonnas või mobiiltelefoni diktofoniga, lisaks tehti kirjalikke märkmeid. Google Formsi struktureeritud intervjuu küsimustele vastati kirjalikult.

Kogutud andmete põhjal esitatakse ja tõlgendatakse teema kohta kogutud uus informatsioon (Õunapuu, 2014, lk 182). Mitmemõõtmelises analüüsis jälgitakse erinevate tunnuste varieeruvust uuritavas kontekstis (Õunapuu, 2014, lk 186). Kvalitatiivses uurimistöös sõelutakse välja analüüsi käigus sarnase tähendusega tekstiosi. Nendest saavad analüüsigrupid, mida tähistatakse sobiva kategooriaga. Seejärel uuritakse erinevate kategooriate esinemissagedust tekstis. (Õunapuu, 2014, lk 183) Analüüsi käigus tehakse saadud infost teemade kaupa järeldusi ja üldistusi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2005, lk 243). Uurimuses kasutatakse kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis keskendub keele tunnusoonte, sisule ja kontekstilisele tähendusele. Sarnase tähendusega tekstiosadest moodustatakse kategooriad, kus võivad olla nii selgelt väljendatud kui ka mõista antud sõnumid. Selle kaudu tehakse kindlaks nii teemad kui ka muustrid. Sisuanalüüsi kasutatakse enamasti siis kui ei ole piisavalt teooriaid või uurimisandmeid. (Laherand, 2008, lk 290) Saadud informatsioonist saab teha järeldused kas on olemas vajadus erakorralise sotsiaaltöötaja ametikohale. Seejärel kasutades andmetest saadud informatsiooni töötatakse välja ametijuhend ning kirjeldatakse koostööd erinevate üksustega. Lõpetuseks esitatakse ettepanekud Sise- ja Sotsiaalministeeriumile.

2.3. Uuringu tulemused

2.3.1. Reageerimine hädaolukordadele ja koostöö erinevate asutustega

Töö autor alustas oma uurimust sellest, et küsis respondentidelt (vt lisa 3) millist koostööd teevad kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad politsei, kiirabi, pääste ning häirekeskusega. Grupi intervjuudest kohalike omavalitsuse sotsiaaltöötajatega selgus, et enim koostööd tehti politseiga. Koostöö seisnes peamiselt kodukülastustes mida tehakse koos lähisuhtevägivalla puhul ja probleemsetesse peredesse. Osaletakse ühistel ümarlaudadel ja MARAC programmis, tegeletakse koos alaealiste rikkujatega, vaimselt haigetega ning vangist vabanenutega. Veel on kokkupuude siis kui kedagi on vaja varjupaika toimetada või inimene on ära surnud. „Politseiga on meil ühised kliendid, käime koos linnapatrullis ja kontrollime asotsiaalseid inimesi“ (ST 4). Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatele teatab kiirabiga abivajavast lapsest või eakast, teinekord kutsuvad sotsiaaltöötajad ise oma kliendile abi. Psüühiliselt haige inimese Jämejalga toimetamisel tehakse samuti koostööd. Lisaks tehakse koostööd ka Päästeametiga. Peamine koostöökoht on projekt „500 kodu tuleohutuks“, selle raames tehakse koos kodukülastusi ja vahetatakse infot. „Kui inimest pole korteris nähtud aitavad nad ukse lahti teha“ (ST 10). Häirekeskusega koostöö puudub.

Peamised mure- ja kitsaskohtadeks koostöös teiste ametkondadega pidasid Viljandi maakonna sotsiaaltöötajad info vahetamise kiirust ja kvaliteeti, suureks takistuseks on andmekaitseeadus. Veel on probleemiks arusaamatused valdkonna pädevuse piiridega, ning see, et neilt oodatakse 24/7 reageerimisvalmidust. Kiirabiga seoses toodi välja, et kui kiirabi viib inimese haiglasse, siis ei anta tagasisidet millal või kas üldse peab talle järele minema. Psüühikahäirega inimese haiglasse toimetamine käib koostöös kiirabi ja politseiga. Muret tekitab ka see, et sotsiaaltöötajatelt oodatakse kiireid lahendusi. Küsimusele kas kõikidel osapooltel on selged teadmised kuidas omavahel suhelda ja juhtumeid käsitleda vastasid respondentid, et on selged või pole täpselt paika pandud. Respondentidelt küsiti ka seda, mis on senises koostöös hästi läinud. Viljandimaa sotsiaaltöötajad peavad oluliseks võrgustikke, paranenud suhtlust, koos tehtud kodukülastusi, kiiret reageerimist ja STARi saadetud infot.

Veel tahtis töö autor teada kuskohast laekub info hädas oleva kliendi kohta, kuidas sellele reageeritakse, kellele infot jagatakse ja millised on sündmusele reageerimise järeltegevused. Viljandi maakonna sotsiaaltöötajad ütlesid, et info laekub tavaliselt naabritelt, koolist, lasteaiast, politseilt, kiirabilt ja ka Päästeametist. „Peamiselt laekub info haigla siseselt ja abivajavast isikust teavitama omavalitsust, ning infot võib jagada patsiendi loal. Viin kokku patsiendi ja kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja, ning hoolitsen selle eest, et patsient saab ka kodus piisavalt hoolitsust.“ (ST 1) Esmalt kontrollitakse infot, küsitakse politseilt, naabritelt ja ka asjaosaliselt endalt, tehakse kodukülastus. Infot jagatakse vastavalt vajadusele, enamasti neile, kes kaasatakse probleemi lahendamisse. Järeltegevustena toodi välja toetused või teenustele saatmine ja koostöö kooliga. Aidatakse inimesel spetsialisti juurde aeg kinni panna ning vajadusel aidatakse transpordiga. Lisaks veel kodukülastused, eestkoste taotlemine sundravi jaoks, eluaseme pakkumine, lapse eraldamine vanematest jne.

Politseilt, komandopealikelt, kiirabi brigaadivanematelt ja häirekeskuse ametnikelt küsiti esimeses osas küsimusi hädaolukordadele reageerimise ja koostöö kohta sotsiaaltöötajatega. Alustuseks tahtis töö autor respondentidelt teada kuidas nad puutuvad kokku tööalaselt kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajaga.

Komandopealike sõnul puutuvad nad kokku sotsiaaltöötajatega projekti „500 kodu tuleohutuks“ raames, kriisikomisjoni ja ka jooksvate tööülesannete kaudu. Kontakti võtmiseks kasutatakse nii meili kui ka telefoni. Kiirabi puutub sotsiaaltöötajatega kokku siis kui nad ise teavitavad abivajavast inimesest või sotsiaaltöötajad kutsuvad ise kiirabi. Politseil on sotsiaaltöötajatega mitmekülgsem kokkupuude. Koostööd tehakse juhtumite lahendamisel, võrgustikes, üldisema töö planeerimisel ja erinevate väljakutsete käigus. Häirekeskuse ametnikud puutuvad sotsiaaltöötajatega kokku siis kui nad ise helistavad, on tulnud ette ka olukordi, kus ametnik helistab sotsiaaltöötajale.

Küsimusele mida tähendab nende arvates hädaolukord vastati, et see on olukord kus elutähtsad teenused on katkenud. Kui inimese elu ja tervis on ohtu sattunud. Toodi välja ka asjaolu, et hädaolukord on suhteline, oleneb kas vaadata riigi, omavalitsuse või indiviidi tasandil.

Jamad juhtuvad ikka siis kui nad ei ole oodatud, nädalavahetusel ja öösel kui on ressursi nappus. Aga lahendamatud probleeme ei ole, mõned asjad võivad võtta

oodatust rohkem või veelgi rohkem aega. Mõni aasta tagasi sattusime kolleegiga situatsiooni, kus olid kaks väikelast 2a ja 5a, kelle isa oli läinud jooma ja jätnud lapsed tuttavale naisele hoida, see hoidjagi kukkus joobe tõttu tänavale ja nii pidigi suurem lastest lükkama oma väiksema venna käru ja kantseldama oma hoidjat. Lapsed olid pärit Tartu linnast. Kutsusime kohale kiirabi ja saatsime lapsed nendega lasteabi keskusesse ja helistasime lastekaitse töötajale (pühapäeva õhtu). Selgus et lasteabi keskuses ei saa lapsi hoida, kuna neil puudub vastav leping, sisuliselt tehti mulle selgeks et tegemist on ebaseadusliku kinnipidamisega (tore teada). Selgus et lapsed tuleb toimetada Tartusse Kastani tn olevasse turvakodusse. Saime lasteabi keskusega kokkuleppele, et nad hoiavad lapsi siiski niikaua seal kui selgub mis saab edasi. Lasteabi keskusest saime ka kaks turvatooli, muidu poleks saanud lapsi transportida. Vahepeal oli kõvast helistamist ja seletamist. Pärast oma vahetuse lõppu 20.00 võtsime siis lapsed auto peale ja suundusime Tartu poole. Mõlemad jäid ruttu magama, kuna neid oli toidetud, pestud ja teised riidedki selga otsitud, väiksem sai ka mänguasja kaasa. Tartus selgus, et turvakodu võtab ainult suurema lapse... väiksem tuli toimetada lastehaiglasse. Selle sündmuse järelmina hangiti jaoskonda lasteturvatoolid.

Peamised järeltegevused sündmusele on info edastamine piirkonna sotsiaaltöötajale, andmete sisestamine andmebaasidesse, haiglaravile paigutamine, omaste teavitamine või info jagamine ohvriabiga, vajadusel ka lastekaitse üksusega. Kiirabi teavitab ka politseid ja perearsti. „Üldjuhul pakuvad kannatanutele abi sugulased ja tuttavad, aga kui neid ei ole siis võetakse ühendust kohaliku omavalitsusega. Ühendust võetakse ametnikuga, keda kätte saadakse. Vallavanem, abivallavanem, majandusnõunik või mõni sotsiaaltöötaja. Kõik sõltub palju ka sündmuse toimumise ajast.“ (V 8)

Tööülesanded mille lahendamistele juba kaasatakse sotsiaaltöötaja on käimasolevad programmid ja võrgustikutöö juhtumid. V13 tõi välja olulised kohad, kuhu saaks veel sotsiaaltöötaja kaasata.

Kindlasti sündmused, milles on aru saada, et kiirabi, päästet ja politseid ei vajata, kuid inimene jääb oma murega üksi ning probleem vajab lahendamist. Toon näite: nädala jooksul oli kutse igapäevaselt ühele ja samale aadressile. Kutse sisu oli ebamäärane, helistaja kaebas üleüldist nõrkust. Pärast viiendat kutset teavitas kiirabi mind, et isik

ei vaja kiirabi, tal pole vaja meditsiinilist abi, kuid ta teeb väljakutseid selle tõttu, et ta on söömata, tal pole võimalik süüa osta, pole tööd ega raha ning ta palub kiirabilt tilgutit, et ta keha saaks natukenegi turgutust ja mineraale. Pärast seda võtsin koheselt ühendust KOV sotsiaaltöötajaga ning kutsed sellele aadressile lõppesid ja inimene sai kiiresti abi.

Hetkel lahendavad ametnikud sotsiaalsed probleemid oma töös tehes koostööd KOV sotsiaaltöötajatega ja andes abivajajatele õiged telefoninumbrid. Sotsiaalsed probleemid lahendab kiirabi enamasti teavitamisega omakseid, perearsti või sotsiaaltöötajat. Üks respondentidest märkis ära, et väikses kogukonnas on lihtsam probleeme lahendada, kuna taust on teada ja tuntakse ka oma piirkonna sotsiaaltöötajat.

Kiirabi töö mõistes saame sotsiaalsed probleemid lahendada ainult nii, et viime patsiendi tema tingimustest ära. Vahel ongi haigeid hospitaliseeritud sotsiaalsetel näidustustel. Aga kui ei ole vajadust patsienti haiglasse viia, siis tegelikkuses me kõikidest patsientidest ja tema muredest sotsiaaltöötajat ei teavita. Osadel juhtudel, kui on tegemist adekvaatse inimesega soovime tal ise sotsiaaltöötaja poole pöörduda. Teisel juhul helistame ise, kui on keerulisem olukord. Samas oleks hea, kui oleksid konkreetsed juhised selle kohta ja keegi vastaks telefonile probleemide korral ka peale töövälisest aegast. (V 5)

Infovahetus sotsiaaltöötajaga toimub peamiselt telefoni ja e-kirja teel ning ka sündmuskohal suheldes. Häirekeskuse päästekorraldajad tunnevad puudust konkreetsest numbrist, kust saaks kätte sotsiaaltöötaja, see lihtsustaks nende tööd ja vähendaks kõneotejärjekorda. Päästeamet dokumenteerib sotsiaalse probleemi infosüsteemis OIS (ohutusjärelvalve infosüsteem) kuhu juurdepääs on ainult Päästeameti ametnikel. Kiirabi kirjeldab sotsiaalse olukorra kiirabikaardil ja info läheb patsiendi digilukku, mida näeb nii patsient kui ka perearst. Politsei poolt sisestatakse sotsiaalne probleem andmebaasi, kust läheb automaatselt teade KOV sotsiaaltöötajatele STARi. Häirekeskuses dokumenteeritakse kogu info andmebaasi kuhu on ligipääs häirekeskusel ja reageerival ressursil. Väga tihti hakkab probleemile lahendust otsima politsei.

Täna päeval teeb sotsiaaltöötaja kõige enam koostööd politseiga. Päästeamet ja kiirabi annab KOV sotsiaaltöötajatele abivajavast inimesest teada enamasti e-kirja teel, politsei saab seda teha oma andmebaasi kaudu saates STARi teate. Päästeamet teeb koostööd

sotsiaaltöötajatega ka seoses projektiga „500 kodu tuleohutuks“. Kõik osapooled, nii sotsiaaltöötajad kui teiste ametkondade ametnikud, leiavad et info vajadus on suurem kui seda hetkel saab. Lisaks leitakse, et kui ilma suurema vaevata saaks vajadusel sotsiaaltöötaja kaasata väljakutsetele väljaspool tööaega, siis langeks nende töökoormus ja nad saaksid tegeleda rohkem sellega milleks ametkond loodud on.

2.3.2. Vajadus erakorralise sotsiaaltöötaja järele

Intervjuu teises osas keskendusid küsimused võimaliku erakorralise sotsiaaltöötaja kohta. Alustuseks tahtis töö autor teada millised on need sihtgrupid, kes väljaspool tööaega on vajanud sotsiaaltöötaja abi. Peale tööaega on sotsiaaltöötajatega ühendust võtnud sõltlased, lähedased ja eestkostjad, Viljandi Haigla EMO, peretülitsejad, lapsed jagavad vanemad, psüühiliselt haiged inimesed ja üksikud vanurid. Ette tuleb ka õnnetusjuhtumeid, millele tuleb reageerida. „Ühel lapsel avastati lasteaias peksmisvõrvid kehal. Lapsel oli ka tugiisik lasteaias, siis sai temaga kokku lepitud, et üheskoos minna haigla EMOsse selle lapsega. Otsustasid, et lapsele on ohtlik tagasi teda koju saata, paigutati ta Viljandi laste turvakodusse.“ (ST 3)

Viljandi maakonna sotsiaaltöötajatelt küsiti järgnevalt mida tähendab sotsiaalne hädaolukord, kui kiiresti tuleks sellele reageerida ja kas nende töökorraldus toetab seda. Viljandi Haigla sotsiaalspetsialisti arvates on sotsiaalne hädaolukord see, kui inimesele on pandud tõsine diagnoos ja raha puudumise tõttu ei saa ta neid ravimeid endale lubada. Ka see kui inimesed ei arvesta neile tervise tõttu pandud piiranguid, sest siis võivad juhtuda õnnetused tööl, hiljem ka vaimse tervise probleemid. Sotsiaaltöötajad olid ühel meelel, et sotsiaalne hädaolukord on see kui on oht elule ja tervisele. Inimene jääb eluruumita, toimub vägivald või pidu ning laps ei ole turvalises paigas. Samuti oldi ühel meelel, et sellisele olukorrale tuleb reageerida kohe, eriti kui tegemist on lapse või psüühilise häirega inimesega.

Küsimusele kui palju on sotsiaaltöötajad pidanud pärast tööaega tegelema hädaolukordadega ja kuidas on see mõjutanud nende heaolu ning tööstressi vastati, et peale tööaega reageerimine vähendab nende puhkeaega, mõjutab kodust elu ja tekitab stressi. Öeldi ka seda, et kui ikka on vaja pärast tööaega reageerida, siis tuleb seda ka teha. Pärast tööaega on tulnud nõustada patsienti või lähedast, lapsi jagavaid vanemaid.

Helistatud on ka sotsiaaleluruumides seonduvate probleemidega ja ühendust on võtnud nii politsei kui ka Päästeamet. Sotsiaaltöötajad on ka ise kokku leppinud kliendiga peale tööaega kas kodukülastuse või telefonikõne.

Viljandi maakonna sotsiaaltöötajad pakuvad kriisis inimestele psühhosotsiaalset tuge, kuulavad inimese ära, pakuvad tuge ja nõu ning vajadusel suunavad spetsialisti juurde. Sotsiaaltöötajad leidsid, et selleks on neil algteadmised olemas, kuid ainult aeg ajalt võiks neid värskendada või midagi juurde õppida. Leiti, et ka pääste, politsei ja kiirabi oskab pakkuda psühhosotsiaalset tuge, kiirabil on selleks kõige vähem aega. Viljandi maakonna kõikides teeninduspiirkondades toimub kriisikommunikatsioon või –komisjon.

Töö autor uuris intervjueeritavatelt kas ja kuidas toimub klientide suunamine jätkuteenustele peale esmast abistamist ja kas teenused on kättesaadavad. Viljandi Haigla sotsiaalspetsialist teeb individuaalse tegevusplaani. Esialgu üheks kuuks, erinevad psühholoogid ja pidev tagasiside patsiendiga. Haiglal on teenused kohapeal kättesaadavad. Teised sotsiaaltöötajad ütlesid, et teenustele saatmine oleneb asjaoludest ja juhtumiplaanist. Suunatakse kolleegi juurde, teisele teenusele, julgustatakse politseile avaldust tegema ja saadetakse ka psühholoogi ja pereterapeudi juurde. „Tuleb leida lahendusi kuidas inimene saaks oma ravimeid edasi võtta, et ravi ei katkeks“ (ST 5). Kõige rohkem tuntakse puudust lastepsühhiaatrist ja psühholoogilisest nõustamisest. Grupp 4 ja 3 töid välja teenuste puudumise, nende kliendid peavad teenuseid saama Viljandist, Tartust või Pärnust.

Respondentidelt küsiti ka seda millised võiksid olla erakorralise sotsiaaltöötaja tööülesanded ja kuidas ta saaks sotsiaaltöötajatega koostööd teha. Ühiselt toodi esile väljaspool tööaega sündmustele reageerimine. Peaks aitama kaardistada sotsiaalseid valukohti. Teeb koostööd KOV sotsiaaltöötajatega, päästeametnike, politsei ja kiirabiga ning kogub kokku vajalikud kontaktid. Pakub kiiret ja esmast sotsiaalset abi, annab hiljem juhtumi KOV sotsiaaltöötajale üle. Tegeleb nii laste kui ka täiskasvanute probleemidega, näiteks majutuse otsimisega. Teeb koostööd nii haigla kui ka turvakoduga. On vahelülks ametkondade vahel ja aitab koostööd parendada ning käima panna. Väga oluliseks peeti info vahendamist ja edastamist.

Erakorralisel sotsiaaltöötajal peaks olema läbitud psühholoogia algkursus, kriisikäitumise, kriisijuhtimise ja esmaabi koolitus. Lisaks ka leinanõustamine, pereterapeudi ja ka enesekaitse koolitus. Peaks olema üldine arusaam teiste ametkondade tööst ja töökorraldustest, seega vastavad koolitused. Erakorralise sotsiaaltöötaja haridus võiks olla sotsiaalalane kõrgharidus, aga ka politsei haridus ja midagi psühholoogiast.

Lõpetuseks küsiti sotsiaaltöötajatelt milliste isikuomadustega peaks olema erakorraline sotsiaaltöötaja ja millised võiksid olla tema õigused. Isikuomaduste nimekiri tuli väga pikk. Nimelt leidsid sotsiaaltöötajad, et erakorraline sotsiaaltöötaja peaks olema empaatiline, julgeb oma arvamust avaldada, kalkuleeriv, kiire reageerimise ja ümber häälestamise võimega. Seisab inimeste õiguste eest, ei tee inimestel vahet, st aitab kõiki keda vaja. On osavõtlik ja hea suhtlemisoskusega, oskab teha täpseid olukorrajeldusi ja oskab neid ka dokumenteerida. Näeb hästi nüansse, on „politsei vaistuga“, hea veenmis- ja läbirääkimisoskusega. Talub hästi pinget, on piisavalt konkreetne ja kindlasti meeskonnamängija. Ta peab oskama edastada kõigile samasugust infot, et see vahepeal ei moonduks. Lisaks on ta täpne, korrektne, usaldusväärne (omab delikaatset infot), ja arenemisvõimeline. Ei tohi olla jäik, oskab piire seada ning oskab probleemidele loovalt läheneda, et leida lahendusi. Ja mis peamine – tahab seda tööd teha.

Erakorralisel sotsiaaltöötajal peaks olema õigus pääseda STARi, piiratud kujul Digilugu, haldustoimingute tegemise õigus ja õigus alustada juhtumeid. Võiks pääseda ligi ka piiratud kujul politsei andmetele.

Politseilt, komandopealikelt, kiirabi brigaadivanematelt ja häirekeskuse ametnikelt küsiti kas erakorralist sotsiaaltöötajat oleks vaja ja milliseid pädevusi ning ülesandeid nad erakorraliselt sotsiaaltöötajalt eeldavad. Kõik ametnikud arvasid, et erakorralise sotsiaaltöötaja olemasolu oleks vajalik, sest see lihtsustaks tunduvalt nende tööd ja inimesed saaksid oma probleemidele kiiremad lahendused, kuna probleemid tekivad ootamatult õhtuti ja nädalavahetustel.

Minu arvates võiks erakorraline sotsiaaltöötaja olla maakonna peale, kuna ühes vallas on sündmuseid liiga vähe. Kui oleks maakonnas erakorraline sotsiaaltöötaja, siis oleks päästemeeskonna juhtidel lihtsam. Nad saaks sotsiaalsed probleemid anda

erakorralisele sotsiaaltöötajale lahendada ja saaks ise rohkem tähelepanu pöörata põhisündmusele. (V 8)

Erakorraline sotsiaaltöötaja peaks olema piisavalt pädev, et saabuda sündmuskohale, saada kontakti abivajajaga, tunneb erinevate piirkondade probleeme ja omab õigust ajada operatiivselt asju KOV eest. Soovib leida probleemidele lahendusi, kuulub kriisikomisjoni, on kursis HOLP plaanidega (hädaolukorra lahendamise plaanid) ja oskab pakkuda lahendusi oma tööpiirkonna raames. Omab erinevaid kontakte ja koostööpartnereid, tal on sotsiaaltöö pädevus, oskab nõustada ja suhtlustasandil nii inglise kui ka vene keelt ning tal on hea koostööoskus.

Ametnike sõnul võiks erakorralisel sotsiaaltöötajal läbitud ohutusosalased, kriisireguleermise ja hädaolukorra lahendamise koolitused. Võiksid olla mingid teadmised politsei ja Häirekeskuse tööst. Veel võiks olla esmaabi, psühholoogia ja seadusandluse koolitused. Erakorralisel sotsiaaltöötajal peaks olema erialane haridus ja lisaks veel kriisi- ja hädaolukorra koolitus.

Erakorralisel sotsiaaltöötajal võiksid teiste ametkondade arvates olla õigused pääseda ligi OISis tuleohtlike elamiste andmetele, KOV programmidele ja politsei andmebaasis sündmustele, millega ise tegeleb. Vajadusel teha infosündmus/kutse SOS programmi ning saada ametiabi korras infot 112 laekunud kõnest. Õigus saata inimene vajadusel programmidesse või teenustele. Veel toodi välja, et erakorralisel sotsiaaltöötajal võiks olla eraldi programm, mis suhtleks teiste programmidega.

Komandopealikud olid üksmeelel, et hädaabinumbri 112 võiks saada ühendust erakorralise sotsiaaltöötajaga. See lihtsustaks päästetööde juhi tööd ja nende omavahelist koostööd. Samuti saaks otse lahendamiseks minna kaebused naabrite peale. Arvestades hetkeolukorda, siis oleks väga suur edasiminekuks kui hädaabinumbri 112 saaks ühendust erakorralise sotsiaaltöötajaga. „Kuna tegemist oleks laiaulatusliku häirekeskuse töö muutmisega, siis on see keerulisem. Oluline oleks erakorralise sotsiaaltöötaja nõ põllul kättesaadavus, kui telefoni taga häirekeskuses.“ (V 1)

Idee on hea. Kõnede suunamine oleks samuti väga kasulik, jääks ära ebavajalik hädaabinumbri 112 liini kinnihoidmine (internetist kontaktide otsimine jm) Kuid

tihti on eelnevalt vajalik siiski ka teiste ressursside reageerimine. Kohal käib kiirabi ja kontrollib helistaja tervislikku seisundit. Vägivalla jms. sündmuste puhul reageerib politsei. Pärast seda saab juba täpsemalt otsustada, kas ja millist abi inimene vajab. Kõne suunamisel erakorralisele sotsiaaltöötajale peab olema tähelepanelik, et eelnevalt oleks täpselt välja selgitatud, et inimene ei vaja kiirabi, politseid või päästet. (V 2)

Väga oluline on ametkondade vaheline kommunikatsioon, hetkel pole see konkreetselt paika pandud vaid on tekkinud vajaduspõhiselt ja juhtumite lahendamise käigus ehk siis isiklikul tasandil. Erakorraline sotsiaaltöötaja võiks olla info vahetaja, kes loob ametkondade vahelise koostöö ja koiab seda ning reageerib 24/7 juhtumitele.

2.4. Arutelu, järeldused ja ettepanekud

Hädaolukord on elutähtsa teenuse katkemine või sündmus mille tagajärjel satub ohtu inimeste elu või tervis. Nende olukordade likvideerimiseks kaasatakse tavaliselt rohkem asutusi ja tegevused on kooskõlastatud (Hädaolukorra seadus, 2017, § 2, lg 1). Kiirabi, politsei ja komandopealikud olid hädaolukorra sõnastamisel üldised. Nende arvates tähendab hädaolukord elutähtsate teenuste katkemist, kui on oht elule ja tervisele. Lisati ka seda, et hädaolukord oleneb kes olukorda vaatleb, kas riik, omavalitsus või inivid. Sotsiaaltöötajad kirjeldasid hädaolukorda pigem indiviidi tasandil. See on olukord kus inimene jääb eluruumita, lapsele pole tagatud turvaline keskkond või toimub vägivald.

Soomes on erakorraline sotsiaaltöö erinevate asutuste koostöö, eelkõige politsei ja Häirekeskusega (Ollila *et al.*, 2019, lk 48). Hetkel Viljandimaa sotsiaaltöötajad teevad koostööd erinevate asutustega, välja arvatud Häirekeskusega. Ollila jt (2019, lk 15) töid välja oma töös, et sotsiaaltöö ja tervishoiu koostöö peaks olema väga hea. Soomes võeti ette seadusemuudatused, et tugevdada koostööd tervishoiu ja sotsiaalabiteenuste vahel. See tagas inimestele õigeaegse haiglasse ravile saamise ja parema sotsiaalabi teenuste kättesaadavuse, millega tegeleb sotsiaaltöötaja. (Ollila *et al.*, 2019, lk 15) Viljandi Haigla on selle jaoks ellu kutsunud projekti PAIK, haigla sotsiaaltöötaja ja omavalitsuse sotsiaaltöötaja teevad koostööd, nii ei kao inimene ära ja saab vajadusel jätkuteenustele.

Kui intervjuus küsiti respondentidelt kas koostööprotseduurid on kõigil osapooltel selged, siis vastati, et pigem on. Samas ei ole konkreetselt midagi paika pandud, ei ole ka erinevateks olukordadeks välja töötatud selgeid koostööprotseduure ega situatsiooniplaane. Situatsiooniplaanidesse märgitakse kuidas tagatakse hädaolukorras psühhosotsiaalsed teenused ja kirjeldatakse meetmed mis vajadusel kasutusele võetakse, et tagada tegevuste järjepidevus (Ollila *et al.*, 2019, lk 61). Intervjuudest sotsiaaltöötajatega selgus, et nemad ei osale kriisikomisjonis.

Soomes on erakorralise sotsiaaltöötaja ülesanneteks nõustamine, sotsiaalteenuste pakkumine (Ollila *et al.*, 2019, lk 7), jätkuteenustele suunamine ja teenuste sujuv korraldamine (Hyvärinen & Karjalainen, 2018, lk 8). Lisaks ka psühhosotsiaalse toe pakkumine, kriisisekkumine ja leinanõustamine. Samuti tegeleb ta kogukonnas konfliktide vahendamisega, toidu ja rõivaste organiseerimist ja viimist kannatanutele. (Rapeli *et al.*, 2018, lk 1) Uurimistööst ei tulnud välja kas Viljandimaal pakutakse leinanõustamist ja kogukonna lepitamist. Samas on olemas erinevad nõustamise teenused, koostöös teiste ametkondadega korraldatakse võrgustikke. Vajadusel taodeldakse endaga mitte hakkama saavale inimesele eestkoste ning paigutatakse ta hooldekodusse. Sotsiaaltöötajad pakuvad esmast psühhosotsiaalset tuge ja vajadusel saadavad edasi spetsialisti juurde, et keegi ei jääks abita. Psühhosotsiaalne tugi on sotsiaaltöö vorm mida Soomes kasutatakse (Sinkkonen, 2020, lk 12) ja seaduse järgi on selle teenuse ning toetuse pakkumine omavalitsuste vastutada, koostööd tehakse ka tervishoiuga (Muhola & Somppi, 2013, lk 6).

Soomes on erakorralised sotsiaaltöötajad pidanud palju tegelema lastekaitse teemadega. Põhilised hädaolukorrad, mida erakorraline sotsiaaltöötaja lahendama peab, on seotud eakatega, perevägivald ja alaealine rikkuja. Lisaks tegeleb ta kannatanutega, kes on osalenud liiklusõnnetuses või jäänud eluruumist ilma ja ka äkksurmad. Suurõnnetustes mängivad erakorralised sotsiaaltöötajad olulist rolli, kus pakuvad psühhosotsiaalset tuge ja tegelevad korraldus- ja koordineerimisülesannetega. (Ollila *et al.*, 2019, lk 10) Eestis tegeleb väljaspool tööaega laste probleemide ja peredest eraldamisega politsei koostöös SKA lastekaitseüksusega. Oleneb ka lastekaitse spetsialistist, tehakse ka nendega koostööd. Kannatanutega liiklusõnnetuses ja äkksurmade puhul lähedastega tegeleb

tööpäeva piires politsei kaplan ja ohvriabi töötaja. Kui on väga suur sündmus, on võimalik nad kaasata ka pärast tööaega. Teiste probleemidega tegeleb väljaspool tööaega politsei.

Soomes reformiti kiirabiteenuseid, kus tugevdati sotsiaalabi ja kiirabikeskuse koostööd, koostati situatsiooniplaanid, mis moodustasid riikliku terviku. Plaani pandi kirja sotsiaalabi teenused, ametiasutused ja osalejad oma vastutusaladega. (Ollila *et al.*, 2019, lk 12) Viljandimaal kiirabi otseselt sotsiaaltöötajatega koostööd ei tee. Küll aga teatakse abivajajast isikust elukohajärgset omavalitsust ja EMOst helistatakse KOV sotsiaaltöötajale kui vaja patsiendile järele minna.

Soomes on suuremates paikkondades omavalitsuste koostöös korraldatud valveteenistus, erakorraline sotsiaaltöö. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2018, lk 1) Eestis pole sarnast teenistust veel loodud, kuid pole mõeldav, et see luuakse iga omavalitsuse juurde, sest võrreldes Soomega on siin piirkonnad nii pindalalt kui ka rahvaarvult väiksemad. Seega töö autor arvab, et sellise valveteenistuse võiks luua maakondadesse ja pilootprojekti läbi viia Viljandi maakonnas, kuna esmane uurimus on selle piirkonna kohta tehtud.

Soomes on erakorraline sotsiaaltöö valvetöö, mida osalt tehakse telefoni teel, kuid vajadusel läheb ametnik kohale, et saada parem ülevaade sündmusest. Vahetult peale sündmust saadud info on parem ja muundamata, saadakse võimalikult tõene info. Selleks peaks olema võimalused ametlike otsuste langetamisel ja kvalifitseeritud töötaja peaks olema kättesaadav kogu aeg. Erakorraline sotsiaaltöötaja peab olema oma ala ekspert, sest otsuseid tuleb langetada vähese info põhjal ja kiiresti. Selleks on vaja suurt empaatiavõimet ja aega ning tahtmist selgitada välja kliendi probleem. Ametnik peab oskama reageerida kliendi erinevatele emotsioonidele ja eneseväljendustele. (Ollila *et al.*, 2019, lk 10–11) Valvekorras töötav ametnik peab arvestama ootamatustega, mõni päev on väga kiire ja teinekord on päev tühi, ka see on osa töökirjeldusest. Suurim erinevus sotsiaaltöötajast on tööaeg ja see, et töö käib kogu inimese elutsükli vältel. Seega peab ta hästi tundma seadusi erinevates valdkondades. Selles töös on enamasti lühiajalised kliendi kontaktid, kiired ja ajutised lahendused. Erakorralisel sotsiaaltöötajal peaks olema lisaks eriala haridusele ka varasem töökogemus. (Sinkkonen, 2020, lk 13) Intervjuudest sotsiaaltöötajate ja teiste ametnikega tulid välja samad ootused, mis on Soome erakorralisele sotsiaaltöötajale, samas ei peetud väga oluliseks varasemat töökogemust. Sotsiaaltöötajad tunnevad, et neilt oodatakse 24/7 reageerimise valmidust. Intervjuudest

on ilmnenud nõudlus ööpäevaringsele reageerimisvalmidusele ja seda nii Häirekeskuse kui ka politsei poolt. Paljud Häirekeskusele tehtavad kõned saaks kiirema lahenduse, kui pädev inimene saaks piisavalt ruttu vajalikku infot jagada ja vajadusel kohapeal olukorra üle kontrollida. See ennetaks sündmuste eskaleerumist, alguses tooks see kindlasti tööd juurde, sest ilmnevad probleemid, millest ei oldud varem teadlik, kuid pikemas perspektiivis peaks see aitama kaasa ennetustöö tegemisele.

Intervjuus politsei, Päästeameti, Häirekeskuse ja kiirabi ametnikega küsiti kas nad näevad vajadust erakorralise sotsiaaltöötaja järele. Vastusest selgus, et nemad näevad vajadust sellise ametniku järele. Sotsiaaltöötajatega intervjuud tehes tuli välja, et omavalitsus, kus on enamus teenused kättesaadavad ja on kokku lepitud väljaspool tööaega kõnedele vastav ametnik, nemad ei ruttaks erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomisega. Pigem prooviks lahendada kitsaskohad, mille kohta neil hetkel teadmised puuduvad. Teine omavalitsus tõi aga vastustes välja, et kõiki teenuseid neil ei ole ja koostöö suhtes leidsid puudujääke, siiski vastati, et ei näe vajadust erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomiseks. Ühes grüpiintervjuus selgus, et kaks staažikamat sotsiaaltöötajat on vastu ja nooremad on pigem poolt loomaks erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoht. Töö autorile jäi arusaamatuks miks sellele vastu oldi, sest intervjuu vastustest tuleb välja, et vajadus on olemas. Kohati jäi mulje, et staažikamad sotsiaaltöötajad arvavad, et töö autor üritab tõestada, et nad ei saa oma tööga hakkama või et kardetakse oma töökoha pärast.

Erakorralise sotsiaaltöötaja peamisteks tööülesanneteks pakuti erinevaid ülesandeid. Peamine ülesanne jääks väljaspool sotsiaaltöötaja tööaega sündmustele reageerimine ja esmase sotsiaalabi pakkumine. Häirekeskuse töötajad olid huvitatud võimalusest suunata sotsiaalse sisuga kõned erakorralisele sotsiaaltöötajale, kuna hetkel ei jõua kõikide selliste kõnedega tegeleda ja puudub pädevus aitamiseks. Ka teised ametnikud leidsid, et see võimalus langetaks nende töökoormust ja samas saaksid inimesed vajalikku abi. Veel toodi välja info vahetamise olulisus. Erakorraline sotsiaaltöötaja oleks see, kellel oleks ülevaade oma piirkonnas juhtumite infost ja vajalikud kontaktid, aitaks kaardistada ka sotsiaalseid valupunkte maakonnaüleselt. Kiireloomulised ja hädavajalikud sotsiaalteenused peab suutma korraldada erakorraline sotsiaaltöötaja, et pärast töötaja lõppu oleks võimalik kiiresti reageerida abivajadusele (Sotsiaali- ja terveysministeriö,

2018, lk 1). Soomes saab erakorraline sotsiaaltöötaja suunata jätkuteenustele, see tagab teenuste kättesaadavuse sujuva korralduse (Hyvärinen & Karjalainen, 2018, lk 8).

Kõikide ametkondade intervjuudest tuli koostöö mõttes esile vajadus infovahetuse järgi, kättesaadavus nädalavahetusel ja väljaspool tööaega ning hiljem anda tagasiside juhtumist. Samas ei selgunud detailsed koostööjuhised. Erakorraline sotsiaaltöötaja peab tegema tihedat koostööd nii Häirekeskuse kui ka politseiga, seega peab olema võimalus jagada juhtumipõhiselt vajalikku infot kiirelt ja operatiivselt. See tähendab, et kas erakorralisel sotsiaaltöötajal on piiratud pädevused eelpool nimetatud ametkondade andmebaasidele või luuakse uus süsteem, mis suhtleb nende omadega, lisaks veel ka STARiga.

Töö autor leidis, et töö eesmärk sai täidetud. Viljandi maakonnas on olemas vajadus erakorralise sotsiaaltöötaja järele. Töötati välja ka esmane erakorralise sotsiaaltöötaja ametijuhend (vt lisa 4), mida ei saa hetkel lõpuni täita, kuna pole teada kelle alluvuses ametnik hakkaks töötama. Üks uurimisküsimus sai vastuse, teine mitte. Saadi teada millised peaksid olema erakorralise sotsiaaltöötaja peamised tööülesanded, pädevused ja isikuomadused. Kuid tööst ei selgunud kuidas peaks olema korraldatud koostöö erinevate ametkondadega.

Töö autor teeb ettepaneku Sotsiaalministeeriumile pilootprojekti raames luua Viljandi maakonnas erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoht. Siseministeeriumile tehakse ettepanek uurida Häirekeskusesse laekuvate kõnede põhjal kui palju on neist sotsiaalse sisuga ning planeerida erakorralisele sotsiaaltöötajale kõnede edasi suunamise võimalust.

Siseministeeriumile ja Sotsiaalministeeriumile tehakse ettepanek välja töötada koostöös konkreetsed koostööprotseduurid ja situatsiooniplaanid erinevateks juhtumiteks ning panna paika koostöö korraldus ja juhised erinevate ametkondadega.

KOKKUVÕTE

Hädaolukord on sündmus mille tagajärjel saadub inimese elu või tervis ohtu, samuti elutähtsate teenuste katkemine. Oluline on vaadata hädaolukorda erinevatelt tasanditelt, riigi, omavalitsuse ja ka inimese seisukohast. Lõputöö uurimisprobleemiks on sotsiaaltöötaja puudumine väljaspool tööaega ja see, et inimesed ei saa sotsiaaltöötajaga kontakti. Töö eesmärk on välja selgitada erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomise vajadus Eestis, Viljandi maakonna näitel ning töötada välja erakorralise sotsiaaltöötaja ametijuhend. Antud töös on kaks uurimisküsimust. Millised on erakorralise sotsiaaltöötaja peamised ülesanded ja kuidas peab olema korraldatud koostöö erakorralisel sotsiaaltöötajal politsei, Päästeameti, Häirekeskuse ja kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega?

Käesolevas töös on tehtud Soome näitel ülevaade erakorralise sotsiaaltöötaja tööülesannetest ja koostööst teiste ametkondadega. Lahti on kirjutatud mis on hädaolukord ja kriis, kuidas see mõjutab inimesi ning miks peaks sellistele sündmustele kiiresti reageerima ka sotsiaaltöötaja. Sotsiaaltöötaja kiiret reageerimist on vaja, et teised ametkonnad saaksid tegeleda oma põhiülesannetega ja inimesed saaksid vajaliku abi, kas siis info, psühhosotsiaalse nõustamise, ajutise elukoha või vajaliku järelvalve alla. Antud töös on välja toodud, et Soome erakorraline sotsiaaltöötaja on saanud enamuse temale laekunud infodest lahendada telefoni teel.

Kuna tegemist on esimese erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomise uurimisega Eestis, siis soovis töö autor saada üldist ülevaadet sellest kuidas suhtuvad sellise ametikoha loomise vajadusse erinevad Viljandi maakonna ametkonnad. Uurimuse läbiviimisel kasutati kvalitatiivset meetodit, struktureeritud ja poolstruktureeritud intervjuud. Üldkogumis olid kõik Viljandi maakonna sotsiaaltöötajad, politseiametnikud, päästeametnikud ja kiirabi brigaadis töötavad ametnikud. Häirekeskusest kuulusid valimisse Lõuna piirkonda teenindavad ametnikud.

Töö käigus viidi läbi grüpiintervjuud Viljandimaa nelja omavalitsuse sotsiaaltöötajatega ja intervjuud komandopealike, politseinike, kiirabi brigaadivanemate ja Häirekeskuse ametnikega. Intervjuu esimeses osas keskenduti koostööle erinevate ametkondadega ja reageerimisele hädaolukordadele. Sotsiaaltöötajatelt uuriti lisaks kellega nad hädaolukorras oleva inimese kohta laekunud infot jagavad ning millised on sündmusele reageerimise järeltegevused. Teises osas uuriti kas on vajadus erakorralise sotsiaaltöötaja järele, millised peaksid olema tema tööülesanded, pädevus ja kuidas peaks koostööd tegema.

Uurimuse tulemusena selgus, et erakorralise sotsiaaltöötaja järele on vajadus olemas. Ametnik peaks tegema koostööd KOV sotsiaaltöötaja, politsei, Päästeameti ja Häirekeskusega. Tema ülesandeks on koostöö loomine ja hoidmine ning kommunikatsioon. Erakorralisel sotsiaaltöötajal peaks olema telefoninumber, kuhu Häirekeskus saaks suunata sotsiaalsed kõned, mida erakorraline sotsiaaltöötaja lahendab kas telefoni teel või sõites sündmuskohale. Lisaks peaks ta vajadusel koostöö korras politsei, Häirekeskuse ja kiirabiga käima ka nende poolt teenindatavatel väljakutsetel.

Erakorraline sotsiaaltöötaja peaks olema sotsiaaltöö haridusega, kellel on laialdased teadmised teiste ametkondade töökorraldusest ja toimimisest. Tal on läbitud esmaabi ja ohutusosalane koolitus, samuti kriisireguleerimise ja hädaolukorra likvideerimise koolitused ning psühholoogia koolitused. Isikuomadustest eeldati, et erakorraline sotsiaaltöötaja on empaatiline, kõrge pinge taluvusega, hea suhtlemisoskusega, kohanemisvõimeline, julge otsustaja ja kiire taibuga.

Antud uurimistöo on esimene samm tuua lähemale sotsiaaltöö erinevatele ametkondadele. Uurimusest tulevad välja kitsaskohad, mida lahendades võidavad nii ametnikud kui ka inimesed.

VIIDATUD ALLIKAD

- Alton, H. (2020). Psühhosotsiaalne kriisiabi eriolukorras. *Sotsiaaltöö*, 2, 19–24.
<https://www.tai.ee/et/valjaanded/ajakiri-sotsiaaltoe/sotsiaaltoeoe-2020-2/psuehhosotsiaalne-kriisiabi-eriolukorras>
- Alumäe, T., Tilk, O., & Asadullah. (2018). Advanced Rich Transcription System for Estonian Speech. In K. Muischnek & K. Müürisep (Eds.), *Proceedings of the Eight International Conference Baltic HLT 2018* (pp. 1–8). IOS Press.
<http://ebooks.iospress.nl/volumearticle/50297>
- Asikainen, H. (2020). *Kriisiryhmän toimintamalli Uuteenkaupunkiin ja sen yhteistoiminta-alueelle – Toimintamalli osaksi* [Kriisigrupi Uusikaupunki tegevusmudel ja selle koostööala – Tegevusmudel osaliselt. Lõputöö, Turun ammattikorkeakoulu]. Theseus.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/352975/Asikainen_Hanna_Lopputy%C3%B6.pdf?sequence=2
- Avaliku teenistuse seadus (ATS). (2012). *Riigi Teataja I*, 06.07.2012, 1; *Riigi Teataja I*, 13.03.2019, 37. <https://www.riigiteataja.ee/akt/ATS>
- Centers for Disease Control and Prevention. (2015). *Planning for an Emergency: Strategies for Identifying and Engaging At-Risk Groups*.
<https://www.cdc.gov/nceh/hsb/disaster/atriskguidance.pdf>
- Demus, E. (2020). *Aasta (01.01.2019–31.12.2019) Statistika kokkuvõte Häirekeskus*.
<https://www.112.ee/files/2020-01/aasta-2019.pdf?03fc1d6559>
- Dilshad, M. R., & Latif, M. I. (2013). Focus Group Interview as a Tool for Qualitative Research: An Analysis. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 33(1), 191–198.
<https://www.bzu.edu.pk/PJSS/Vol33No12013/PJSS-Vol33-No1-16.pdf>
- Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. (2005). *Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks*.
https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST.pdf

- Eesti Vabariigi põhiseadus. (2015). *Riigi Teataja I* 1992, 26, 349; *Riigi Teataja I* 15.05.2015, 2. <https://www.riigiteataja.ee/akt/115052015002>
- Espenberg, S., & Tamm, G. (2016). *Lähisuhtevägivalla juhtumikorralduse MARAC-mudeli (Multi-Agency Risk Assessment Conference) rakendamise mõju hindamise meetodika väljatöötamine Eestis*. Tartu Ülikool.
https://skytte.ut.ee/sites/default/files/skytte/maraci_uuringu_lopparuanne.pdf
- European Commission. (2021, January 15). *European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations. Emergency Response Coordination Centre (ERCC)*.
https://ec.europa.eu/echo/printpdf/what/civil-protection/emergency-response-coordination-centre-ercc_en
- Ferraro, J., & Henderson, J. (2011). Identifying Features of Effective Emergency Response Plans. *Journal of the American Institute for Conservation*, 50(1), 35–48.
<https://doi.org/10.1179/019713611804488946>
- Hajaasustuse programm. (2018). *Riigi Teataja I*, 26.02.2018, 7; *Riigi Teataja I*, 07.01.2021, 4. <https://www.riigiteataja.ee/akt/107012021004>
- Hameed, H. (2020). Quantitative and qualitative research methods: Considerations and issues in qualitative research. *The Maldives National Journal of Research*, 8(1), 8–17. <https://rc.mnu.edu.mv/wp-content/uploads/2017/07/Quantitative-and-qualitative-research-methods-Considerations-and-issues-in-qualitative-research.pdf>
- Hädaolukorra seadus. (2017). *Riigi Teataja I*, 03.03.2017, 1; *Riigi Teataja I*, 17.05.2020, 3. <https://www.riigiteataja.ee/akt/117052020003>
- Häirekeskuse põhimäärus. (2014). *Riigi Teataja I*, 09.10.2014, 10; *Riigi Teataja I*, 07.07.2020, 6. <https://www.riigiteataja.ee/akt/107072020006>
- Hyvärinen, K., & Karjalainen, H.-K. (2018). *Essote – sosiaali- ja kriisipäivystys Asiakkaiden kokemus monialaisesta yhteistyöstä* [Essote – sotsiaal- ja kriisikorraldus. Klientide kogemus multidistsiplinaarsest koostööst. Lõputöö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu]. Theseus.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142362/Opinnaytettyo_Hyvarinen_Karjalainen2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ikonen, A. (2019). ”Kop, kop, hei, meil oli tällänen keikka” *Poliisin ja sosiaalipäivystyksen yhteistyö Päijät-Hämeen*. [„Kop, kop, hei, meil oli selline kontsert“ Politsei ja sotsiaalse hädaabiteenistuse koostöö Päijät-Hämes, Lõputöö,

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sospaivraportti_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PAIK. (s. a.) *PAIK-projekt*. <https://paik.vmh.ee/#second>
- Politsei- ja Piirivalveamet. (2018). *Ennetustöö kontseptsioon*.
<https://www.politsei.ee/files/Ennetus/politsei-ja-piirivalveameti-ennetust-kontseptsioon-sept-2018-.pdf?40da87a884>
- Politsei- ja Piirivalveameti põhimäärus. (2014). *Riigi Teataja I*, 23.07.2014, 2; *Riigi Teataja I*, 02.12.2020, 3. <https://www.riigiteataja.ee/akt/102122020003>
- Puuetega inimeste eluasemete füüsiline kohandamine. (2018). *Riigi Teataja I*, 28.02.2018, 2; *Riigi Teataja I*, 01.09.2020, 5.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/128022018002?leiaKehtiv>
- Puustinen-Korhonen, A. (2018). *Maakunnallistuva sotsiaalipäivystys*. [Maakonna sotsiaalabiteenus]. Kuntaliitto Kommunförbundet.
<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Maakunnallistuva-sotsiaalipavystys.pdf?fbclid=IwAR1X3sUZW2V2agD49Qo3ZGLLrhiUhYRCSIVWRPtmH9Dm8me0gsjaEncKHo>
- Päästeameti põhimäärus. (2014). *Riigi Teataja I*, 09.10.2014, 9; *Riigi Teataja I*, 15.02.2017, 4. <https://www.riigiteataja.ee/akt/115022017004>
- Rapeli, M., Cuadra, C., Dahlberg, R., Eydal, G. B., Hvinden, B., Ómarsdóttir, I. L., & Salonen, T. (2018). Local social services in disaster management: Is there a Nordic model? *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 27, 618–624.
<https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2017.07.018>
- Raudsepp, T. (2017). MARAC–võrgustikupõhine mudel lähisuhtevägivalla juhtumite korraldamiseks. *Sotsiaaltöö*, 3, 45–49. https://www.tai.ee/images/Raudsepp_45_-_49.pdf
- Sinkkonen, P. (2020). *Siun soten sotsiaalipäivystyksen työnkuvan kehittäminen* [Siun soten sotsiaalabiteenuste tööülesannete areng. Lõputöö. Karelia ammattikorkeakoulu]. Theseus.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347326/Sinkkonen_%20Piritta_2020_11.pdf?sequence=2

Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteaduses.*

https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?sequence=1

Lisa 1. Küsimustik sotsiaaltöötajatele

Küsimused	Allikas
1. Palun täpsustage mis on Teie täpne ametinimetus?	
2. Mis on kokkuvõtlikult Teie peamised tööülesanded?	
3. Kui kaua olete sellel ametikohal töötanud?	
4. Kas olete enne praegust ametikohta töötanud sotsiaalvaldkonnas?	
5. Kas teete ja milles seisneb koostöö politseiga?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 48
6. Kas teete ja milles seisneb koostöö kiirabiga?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 48
7. Kas teete ja milles seisneb koostöö Päästeametiga?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 48
8. Kas teete ja milles seisneb koostöö häirekeskusega?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 48
9. Millised on peamised murekohad, millega Te koostöös eelpool uuritud asutustega kokku puutute	
10. Kas praeguses olukorras on kõikidel osapooltel selged teadmised kuidas omavahel suhelda, juhtumeid käsitleda jne ehk siis koostööprotseduurid?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 48
11. Milles seisnevad peamised kitsaskohad koostöös eelpool mainitud asutustega? Palun selgitage oma vastust põhjendades kitsaskohti.	
12. Mis on senises koostöös hästi läinud või korraldatud?	
13. Kust laekub info hädas oleva kliendi kohta?	
14. Kuidas sellele reageerite?	
15. Kellega infot jagate?	
16. Millised on sündmusele reageerimise järeltegevused?	
17. Millised on need sihtgrupid, kes väljaspool Teie tööaega on vajanud Teie abi? Palun kirjeldage mõnda olukorda.	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 10
18. Palun kirjeldage milline on Teie arvates sotsiaalne hädaolukord.	Sinkkonen, 2020, lk 13
19. Kui kiiresti tuleks sotsiaalsele hädaolukorrale reageerida?	
20. Kas Teie praegune töökorraldus toetab seda?	Sinkkonen, 2020, lk 13
21. Kui palju oma tööpraktikas olete pidanud tegelema hädaolukordadega pärast Teie tööaega?	Sinkkonen, 2020, lk 13
22. Kuidas on see mõjutanud Teie heaolu, tööstressi?	Sinkkonen, 2020, lk 13
23. Kas ja kui palju pakuvad sotsiaaltöötajad praegu kriisis inimestele psühhosotsiaalset tuge?	Sinkkonen, 2020, lk 12–13
24. Kas sotsiaaltöötajatel on selleks piisavalt oskuseid?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 12
25. Kas ka teised oskavad ja teevad seda – pääste, kiirabi, politsei?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 12
26. Kas Teie teeninduspiirkonnas toimub kriisikommunikatsioon või –komisjon?	

27. Kas ja kuidas toimub klientide suunamine jätkuteenustele peale esmast abistamist?	Hyvärinen & Karjalainen, 2018, lk 8
28. Kas teenused on kättesaadavad?	Hyvärinen & Karjalainen, 2018, lk 8
29. Millised võiksid olla erakorralise sotsiaaltöötaja tööülesanded?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
30. Kuidas saaks erakorraline sotsiaaltöötaja Teiega koostööd teha?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
31. Millised koolitused võiks olla erakorralisel sotsiaaltöötajal läbitud? Millised tuleks talle kasuks, et Teiega koostöö sujuks paremini?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
32. Milline haridus peaks olema erakorralisel sotsiaaltöötajal?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
33. Milliste isikuomadustega peaks erakorraline sotsiaaltöötaja olema?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
34. Millised oleksid erakorralise sotsiaaltöötaja õigused? Näiteks andmebaasile ligipääs, programmidesse ja teenusele saatmise õigus. Andmekaitse seadus?	

Lisa 2. Küsimustik politsei, Päästeameti, kiirabi ja Häirekeskuse ametnikele

Küsimused	Allikas
1. Millises asutuses Te töötate?	
2. Mis on Teie täpne ametinimetus?	
3. Mis on kokkuvõtlikult Teie peamised tööülesanded?	
4. Kui kaua olete sellel ametikohal töötanud?	
5. Kuidas puutute kokku tööalaselt kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajatega?	
6. Mida tähendab Teie arvates hädaolukord? Tooge mõni näide.	
7. Millist koostööd sotsiaaltöötajatega kov-st tehakse kui tegemist on mõne hädaolukorraga?	Ollila <i>et al.</i> , 2019, lk 48
8. Kui olete väljakutsel käinud ning esmase abi osutanud, siis millised on järeltegevused sündmusele? Kellega jagate infot või mida ise edasi teete?	
9. Millistele Teie tööülesannete lahendamistele juba kaasate või kaasaksite sotsiaaltöötaja? Miks?	
10. Kuidas lahendate sotsiaalsed probleemid oma töös? Palun hinda praegust töö- ja koostöö korraldust.	Soolep, 2019
11. Kuidas toimub infovahetus sotsiaaltöötajaga? Palun hinda praegust töö- ja koostöö korraldust	Soolep, 2019
12. Kuidas dokumenteerite sotsiaalse probleemi? (Millisesse andmebaasi läheb info ja kellel on sellele juurdepääs?) Palun hinda praegust töö- ja koostöö korraldust.	Soolep, 2019
13. Kas Teie arvates oleks vaja erakorralist sotsiaaltöötajat?	
14. Milliseid pädevusi ja ülesandeid Te erakorraliselt sotsiaaltöötajalt eeldate?	Sinkkonen, 2020, lk 13; Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
15. Kuidas saaks erakorraline sotsiaaltöötaja Teiega koostööd teha?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
16. Millised koolitused võiks olla erakorralisel sotsiaaltöötajal läbitud? Millised tuleks talle kasuks, et Teiega koostöö sujuks paremini?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
17. Mis haridus peaks olema erakorralisel sotsiaaltöötajal?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
18. Milliste isikuomadustega peaks erakorralisel sotsiaaltöötaja olema?	Rapeli <i>et al.</i> , 2018, lk 1
19. Millised oleksid erakorralise sotsiaaltöötaja õigused? Näiteks andmebaasile ligipääs, programmidesse ja teenusele saatmise õigus.	
20. Mida arvate võimalusest saada ühendust erakorralise sotsiaaltöötajaga hädaabi nubril 112? (Sobilikud kõned suunatakse otse temale vastamiseks. Vajadusel teenindab sündmuseid.) Täpsustage milliseid.	

Lisa 3. Intervjuude tabel

Kes	Organisatsioon	Kuupäev	Kuidas läbi viidi	Intervjuu pikkus
ST1	Viljandi Haigla	23.03.2021	Silmast-silma	1.10.52
Grupp 1, ST2, ST3, ST4	Viljandi linn	23.03.2021	Skype	1.44.14
ST5	Psühhiaatrikliinik	24.03.2021	Silmast-silma	36.22
V1	Politsei	26.03.2021	Google Forms	Lõpp 11.16
Grupp 2, ST6, ST7, ST8	Põhja-Sakala	29.03.2021	Skype	1.44.30
Grupp 3, ST9, ST10, ST11, ST12	Viljandi vald	30.03.2021	Teams	1.26.00 ja 04.00
V2	Päästeamet	30.03.2021	Google Forms	Lõpp 18.33
V3	Päästeamet	01.04.2021	Google Forms	Lõpp 11.46
V4	Kiirabibrigaad	01.04.2021	Google Forms	Lõpp 16.50
V5	Kiirabibrigaad	02.04.2021	Google Forms	Lõpp 17.38
V6	Kiirabibrigaad	04.04.2021	Google Forms	Lõpp 09.37
V7	Päästeamet	05.04.2021	Google Forms	Lõpp 11.36
V8	Päästeamet	07.04.2021	Google Forms	Lõpp 11.33
V9	Häirekeskus	07.04.2021	Google Forms	Lõpp 14.08
V10	Politsei	07.04.2021	Google Forms	Lõpp 17.31
Grupp 4, ST13, ST14, ST15	Mulgi vald	07.04.2021	Skype	26.53
V11	Häirekeskus	08.04.2021	Google Forms	Lõpp 17.15
V12	Häirekeskus	12.04.2021	Google Forms	Lõpp 07.49
V13	Häirekeskus	13.04.2021	Google Forms	Lõpp 23.38

Lisa 4. Erakorralise sotsiaaltöötaja ametijuhend

ERAKORRALISE SOTSIAALTÖÖTAJA AMETIJUHEND

ÜLDSÄTTED

Ametikoha nimetus: sotsiaaltööspsialist

Ametisse nimetamine: _____

Kellele allub: _____

Keda asendab: erakorralist sotsiaaltöötajat

Erakorraline sotsiaaltöötaja juhindub oma töös käesolevast ametijuhendist, kõigist Eesti Vabariigi õigusaktidest, *selle asutuse määrustest ja korraldustest kellele allub ning ametiasutuse töökorralduse juhendist*. Töökorralduse muutumisel vaadatakse ametijuhend üle ning tehakse vajalikud muudatused, kuid mitte sagedamini kui üks kord aastas.

AMETIKOHA EESMÄRK

Erakorralise sotsiaaltöötaja põhiülesanneteks on isikute nõustamine ja abistamine sotsiaalhoolekandelase abi saamiseks, abivajaduse ja ulatuse väljaselgitamine, Häirekeskuselt suunatud kõnelele vastamine ja vajadusel sündmustele reageerimine. Vajadusel koostöös politsei, Päästeameti ja kiirabiga väljakutsetele reageerimine, abivajaduse hindamine, esmase sotsiaalse abi korraldamine ja juhtumi üle andmine KOV sotsiaaltöötajale. Info vahendamine, kommunikatsioon, koostöö ja meeskonnatöö erinevate ametkondade vahel.

AMETIÜLESANDED

- abivajajate nõustamine sotsiaalhoolekande alastest õigustest ja abistamise võimalustest;
- riikliku toimetulekutoetuse ja vajaduspõhise peretoetuse avalduste ning kohalike sotsiaaltoetuse avalduste vastuvõtmine;
- sotsiaalteenuste andmeregistri (STAR) toetuste ja teenuste menetlemine, andmete töötlemine;
- aruandluse esitamine oma töövaldkonnas;
- koostöö sotsiaalvaldkonna töötajatega;
- koostöö meditsiiniastutustega;
- koostöö Häirekeskusega;
- koostöö politseiga;
- koostöö Päästeametiga;
- koostöö KOV sotsiaaltöötajatega;
- koostöö SKA lasteabiüksusega;
- hindama ja korraldama kliendi paigutamise esmasel hooldusvajadusel vastavasse asutusse;
- inimeste vastuvõtmine, nõustamine ja abivajaduse hindamine;
- abivajajatele vältimatu sotsiaalhoolekande korraldamine vastavalt sotsiaalhoolekande- ja lastekaitseadusele;
- kodukülastuse läbiviimine teenistusülesannete täitmise eesmärgil;
- sotsiaalalase transporditeenuse osutamise korraldamine;
- puudega ja erivajadusega isikute esialgne hooldusvajaduse väljaselgitamine,
- korraldab omasteta isiku surma registreerimiseks avalduse esitamise;
- oma valdkonna õigusaktide eelnõude koostamisel osalemine, ettepanekute tegemine;
- sotsiaalvaldkonna projektide ettevalmistamisel ja elluviimisel osalemine;
- *otsese ülemuse* poolt antud muude teenistusvaldkonda puudutavate ühekordsete ülesannete täitmine;
- ametiasutuse töö korraldamiseks antud teenistusalasest aktides sätestatud ülesannete ning muude seadusega sätestatud nõuete täitmine.

ÕIGUSED

- teha ettepanekuid sotsiaaltöölase töö ja teiste ametkondadega paremaks koostöö korraldamiseks;
- saada tööks vajalikku täiendkoolitust ja osaleda sotsiaaltöötajatele organiseeritud üritustel ja nõupidamistel;
- osaleda teiste ametkondadega paremaks koostööks korraldatud koolitustel ja üritustel;
- saada asutustelt ja teenistujatelt teenistusülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni ja dokumente jt materjale ning suhelda asutustega temale pandud ülesannete täitmiseks;
- anda arvamusi ja kooskõlastusi, kokku kutsuda nõupidamisi ning teha ettepanekuid tööühmade moodustamiseks ja asjatundjate kaasamiseks oma pädevusse kuuluvate küsimuste lahendamisel;

- saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid, arvuti- ja kontoritehnikat ning tehnilist abi nende kasutamisel;
- saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikku isikukaitsevahendeid, transpordi ja sidevahendeid või seaduse alusel isiklike vahendite kasutamise eest hüvitust;
- saada arvutiga töötamisel vajalike prillide maksumuse hüvitust vastavalt *tööandja poolt kehtestatud* korrale ning töötervishoiu ja tööohutuse seadusele.

VASTUTUS

- käesoleva ametijuhendi piires tema poolt väljastatud dokumentide ning informatsiooni õigsuse eest;
- ametijuhendis toodud tööülesannete õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest;
- teenistuse tõttu teatavaks saanud riigi- ja ärisaladuse, teiste inimeste perekonna- ja eraelu puutuvate andmete ning muu konfidentsiaalsena saadud informatsiooni hoidmise eest vastavalt kehtivatele seadustele ja eeskirjadele;
- tema kasutusse antud vara ja muude vahendite säilimise ja korrasoleku ning sihipärase kasutamise eest.

KVALIFIKATSIOONINÕUDED

- erialane kõrgharidus;
- töövaldkonnaalaste õigusaktide tundmine;
- enesekaitse ja esmaabi koolitus;
- teiste ametkondadega koostöö tegemiseks vajalikud koolitused;
- hädaabi ja kriisijuhtimise koolitus;
- läbitud psühholoogia algkursus;
- väga hea suhtlemisoskus, algatusvõime ja loovus, pingetaluvus, empaatiavõime;
- algatusvõime ja loovus, oskus otsida ja leida uusi lahendusi ja neid ellu rakendada,
- võime töötada iseseisvalt ja initsiatiivikalt;
- suur töövõime, oskus töötada stabiilselt ja kvaliteetselt ka pingelolukorras,
- efektiivselt kasutada aega;
- intellektuaalne võimekus, sealhulgas oskus eristada olulist vähemolulisest,
- analüüsida ja üldistada oma tööd;
- suhtlemisoskus, sealhulgas oskus ja tahe koostööks teiste teenistujatega;
- kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime, sealhulgas kohustuste täpne ja õigeaegne
- täitmine, vastutus oma kohustuste täitmise, selle kvaliteedi ja tulemuslikkuse eest.
- eesti keele oskus kõrgtasemel ja inglise ja vene keele oskus kesktasemel ametialase sõnavara valdamisega;
- ametikohal vajalik digipädevus, töös kasutatavate arvutiprogrammide ja andmekogude käsitlemise oskus;

- kohusetunne, otsustus- ja vastutusvõime, sh kohustuste täpne ja õigeaegne täitmine, vastutus oma kohustuste täitmise, selle kvaliteedi ja tulemuslikkuse eest;
- suutlikkus võtta iseseisvalt vastu otsuseid oma ametikoha pädevuse piires, võime ette näha tagajärgi ja vastutada nende eest;
- B-kategooria juhiloa olemasolu.

Ametijuhendiga tutvunud ja teadlik ametikohustustest:

Tööandja esindaja:

Töötaja:

.....

(nimi, ametinimetus, allkiri)

(nimi, ametinimetus, allkiri)

„_“_____ 2021

„_“_____ 2021

SUMMARY

THE NEED OF THE CREATION OF THE POSITION OF THE EMERGENCY SOCIAL WORKER BASED ON THE EXAMPLE OF VILJANDI COUNTY

Piret Kass

Each person has the right to get multifold help around the clock calling the emergency number 112. These calls become events which are responded to by the police, ambulance or fire department. The working time of the social worker is on weekdays from 8am to 5pm. Due to this off-time weekends and public holidays are left unserved. The previous studies have shown that there are several deficits in social system. For example, it has appeared that the social services are unavailable and ineffective, nobody cannot contact with the social worker after working hours or do not provide suitable services.

As a result, an emergency situation is an event where a person's life or health is in danger. It also includes the disruption of vital services. It is important to observe the emergency situation from different levels: from the point of view of the state, local government, and the individual.

The subject of the study is the absence of the social worker outside the working hours. At that time people cannot keep in touch with a public servant. The purpose of this study is to figure out the necessity of the position of the emergency social worker based on the example of Viljandi County and to work out the job description of the emergency social worker. There have been set up two research questions in this study:

- What are the main tasks of the emergency social worker?
- How must the cooperation be organized between the emergency social worker, fire department, alarm centre, and the local government?

There is the law in Finland on the basis of which there was developed the job description of the organization of the social emergency. It was the basic for creating the emergency

social work. In addition to that there was changed the law where all social calls to the number 112 were addressed to the emergency social worker. The emergency social worker is a security guard who answers the calls receiving them from the alarm centre. If there is a need, they will check the information and go to the scene. They work together with the police, medical staff, the alarm centre and the local government social workers. They deal with urgent needs of assistance and guide the people in need the psychosocial support and they are the important members of the crisis team.

Whereas it is the first study that reserches the creation of the position of the emergency social worker. Therefore the author of this study wanted to get the overview how the different authoroties of Viljandi County take the need of the creation of this position. To carry out the study there are used the qualitative methods. The data were collected through the half-structured and structured interviews. The interviews were saved by the mobile phones` dictophone or Skype`s appliance. The author of this study also made some writig notes. To save interviews, there were the approvals of the interviewees. Later these saved interviews were transcribed with the web-based computer program. The study was carried out with the intended sample where were all the social and ambulance workers, the police and rescue officers of Viljandi County. There were also respondents from the alarm centre of the southern region – a total of 28 interviewees. In conclusion, there where four group interviews with social workers from four different local goverments. Two social workers came from the hospital of Viljandi. These two social workers work only in this institution. The 13 structured interviews were carried out with the questions which were drawn up in Google Forms. These questions were sent to the email adress of the respondents. In this study there was used the qualitative content analysis that focuses on the language features, contents, and contextual meaning.

All interviews confirm that there is the need for exchange the information between the different administrations, the availability at the weekends and outside the working hours. Later there is the necessity to give feedback from the case. However, the detailed instuctions for cooperation were not provided. The emergency social worker has to work closely together with the alarm centure and police. Therefore there must be the possibility to share the important information quikly and operationally. It means that today the emergency social worker has the limited competencies for the databases of different

administrations as stated before or there will be established the new system that communicate with the information system of the other administration, addition to STAR.

During this study there was found out the main tasks, competencies, and personal characteristics of the emergency social worker. The public servant should cooperate with social workers of the local government, the police, and the alarm centre. Their function is establishing and maintaining the cooperation and communicating. The emergency social workers should have their own telephone number where the alarm centre could address the social calls. Then the emergency social worker decides whether they drive to the scene or solve the situation by the phone. In addition to that they should join the rescue officers, the police or ambulance when there is a need. They should attain the social worker`s education who have extentional knowldge about the work organization and operation of the other department. They have to pass trough the training of first aid and safety, as well as the training of crisis management, emergency elimination and psychology. The emergency social worker should be emphatic, adaptable, withstand srtes, a good communicator, a courageous decision maker and intelligent.

The purpose of the study was confirmed: there is the need for the emergency social worker in Viljandi County.

The author of the study suggests the formation of the emergency social worker in Viljandi County through the pilot project. This suggestion is addressed to the Social Ministry. The Ministry of the Interior should investigate all incoming calls in the alacm centre and dicide how many calls should be addressed to the emergency social worker. They should analyze the content of these calls and find the possipility to direct the appropriate call to the emergency social worker.

To these ministries is proposed to work out specific cooperating procedures and situation plans for the different cases. They should set cooperating arragement and istructions between the different administrations.

In this study there was developed the primary job description of the emergency social worker. One of the research question was answered but the other was not. It was not clean from this study how to arrange the cooperation between the different administrations.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Piret Kass

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Erakorralise sotsiaaltöötaja ametikoha loomise vajadus Viljandi maakonna näitel, mille juhendaja on Liina Käär,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Piret Kass

19.05.2021