

## Noortegarantii tugisüsteemi juhtumikorralduse juhise

06.04.2018

# PROJEKTVERSIOON

### Sisukord

I EESMÄRK .....	1
II JUHENDIS KASUTATAVAD MÕISTED .....	2
III PÕHIPROTSESS .....	3
IV TÜÜPTAKISTUSED .....	8
Lisa 1 Riiklikud ja KOV tegevused mitteaktiivsetele noortele.....	11

### Potentsiaalselt abivajavatele noortele abi osutamise juhtumikorralduse juhise

***NB!** Käesolev juhise on projektversioon. Põhiprotsessi ja Lisas 1 toodud teenuste nimekiri täiendatakse noortegarantii tugisüsteemi testimise käigus saadud tagasiside alusel 2018. a. – 2020. a.*

### I EESMÄRK

#### Eesmärk/Taust

Käesolev juhise on mõeldud kasutamiseks kohalike omavalitsuste (KOV) teenistujatele (sotsiaaltöö spetsialistid, lastekaitsetöötajad jne, edaspidi juhtumikorraldaja), kes hakkavad tegelema noortegarantii tugisüsteemi käigus välja selgitatud potentsiaalselt abivajavate noortega. Noortele suunatud juhtumikorralduse käigus selgitatakse välja noore abivajadus ning pannakse koos noorega paika edasine tegevuskava. Juhtumikorralduse eesmärgiks on noore (tagasi)toomine haridusellu ja tööturule selliselt, et inimene jääks hõivatuks ka pärast juhtumikorraldaja poolse toe lõppemist.

Võimaldamaks KOV juhtumikorraldajal saada infot tema piirkonnas elavatest abivajavatest noortest, loodi sotsiaalteenuste ja –toetuste andmeregistrisse (STAR) lahendus, mis kuni kaks korda aastas teostab rahvastikuregistri andmetel päringu teistesse riiklikesse registritesse. Päringu tulemusena kuvatakse KOV juhtumikorraldajale nimekiri nendest KOV-i piirkonnas elavatest 16-26 aastastest noortest, kelle puhul on põhjust eeldada, et noor võib vajada proaktiivset tuge, naasmaks haridust omandama või sisenemaks tööturule (täpsemad tunnused on toodud peatükis II „Juhendis kasutatavad mõisted“). STAR-i lisandub moodulis kuvatakse juhtumikorraldajale ka noore rahvastikuregistrist

päritud kontakt- ja üldandmed, mis võimaldavad noorega kontakteeruda, tema abivajaduse tuvastada ning vajadusel talle abi pakkuda (olemasolevaid riiklikke ja KOV teenuseid vahendada jne).

## II JUHENDIS KASUTATAVAD MÕISTED

Noor – 16–26 aastane isik.

Potentsiaalselt abivajav noor – 16–26 aastane isik, kes riiklike registrite andmetel vastab kõigile järgmistele tingimustele::

- 1) ei õpi;
- 2) ei tööta;
- 3) ei ole töötuna arvel;
- 4) ei ole tuvastatud puuduvat töövõimet või üle 80-protsendilist töövõime kaotust;
- 5) ei saa töötamise toetamise teenust;
- 6) ei tegele ettevõtlusega;
- 7) ei saa hüvitist alla pooleteiseaastase lapse kasvatamise eest;
- 8) ei kannu vangistust või eelvangistust;
- 9) ei viibi asendus- või kaitseväeteenistuses.

Potentsiaalselt abivajavad noored selgitatakse välja sotsiaalhoolekande seaduse §-is 15<sup>1</sup> sätestatud automaatse andmetöötluse tulemusena. Noore tegelik abivajadus tuleb välja selgitada KOV-i juhtumikorraldajal (vt mõiste „abivajav noor“).

Abivajav noor – 16–26 aastane isik, kelle puhul on ilmnenud tegelik abivajadus.

Juhtumikorraldaja – noore abivajadust selgitav ja abi osutamise (nõustamine, juhtumiplaani koostamine, teenustele suunamine, tegevuste täitmise jälgimine, andmetöötlus, koostöö teiste spetsialistidega juhtumikorralduse raames jms) eest vastutav KOV-i teenistuja.

Juhtumikorraldus antud juhise kontekstis – abivajava noore individuaalsetest vajadustest lähtuv sekkumismeetod, mis hõlmab isiku probleemide lahendamiseks abimeetmete osutamist ja/või korraldamist.

Juhtumiplaan – abivajavale noorele pakutavaid tegevusi ja tegevuste ajakava kirjeldav dokument, mille juhtumikorraldaja koostab koostöös noorega ja teenuse osutajaga.

### **Noortegarantii tugisüsteemi rakendamise seotud pooled**

KOV – oma piirkonnas noorte abistamise eest vastutaja;

Sotsiaalministeerium – poliitikakujundaja, rakendamise seiraja, vajalike lisa-IT arenduste tellija;

Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus – STAR-i funktsionaalsuse tagaja, lisaarenduste teostamise eest vastutaja;

Teenusepakkujad – juhtumikorraldaja poolt valitud asutused (nt Töötukassa, Sotsiaalkindlustusamet, Tugila jne), kes pakuvad abivajavale noorele teenuseid;

### III PÕHIPROTSESS

#### 1 Kontakteerumine

Noorega personaalselt ühenduse võtmine on esimene samm, pakkumaks võimalikule abivajajale just temale sobivat, individuaalset tuge. Iga noor on eraldiseisev isiksus oma eelistuste ja suhtumisega ning see moment, kui riik (selle sõna kõige üldisemas mõttes) hakkab noore vastu isiklikku huvi tundma, võib mõjuda noore jaoks ehmatavalt/trotsitekitavalt. Igal inimesel on õigus abist keelduda, mis sihtgruppi kuuluvate noorte puhul võib olla üsna kergesti tekkiv (kaitse)reaktsioon. Sotsiaalhoolekande seaduse § 15<sup>1</sup> lg 8 kohustab KOV-i potentsiaalselt abivajava noorega esmakordsel ühenduse saamisel küsima noore nõusolekut andmete edasiseks töötlemiseks. Kui isik nõusolekut ei anna, lõpetatakse andmete edasine töötlemine. Seetõttu on oluline, et esimese kontakti loomisel ei hirmutataks noort ära, vaid saadaks oma hetkeseisu osas kaasa mõtlema.

Alljärgnevalt on samm-sammult kirjeldatud soovitatav noortega kontakteerumise viis.

1.1 Automaatse registrite päringu tulemusena kantakse KOV-i teenistuja töölauale STAR-i noorte (vanus 16-26) andmed, kes registrite andmetel vastavad kõigile eelpool toodud tingimustele. Juhtumikorraldajal on võimalik avada STAR-is nimekiri, kus kuvatakse järgnev info:

- isikukood
- nimi
- vanus
- registreeritud elukoha aadress, sideaadress, e-posti aadress, telefoninumber
- alaealise noore (vanus 16-17) puhul hooldusõigust omavate isikute nimed, registreeritud elukoha aadress ja sideaadress ning kontaktid (e-posti aadressid, telefoninumbrid)
- haridus (viimane omandatud haridus (kuupäev)), viimane katkestatud haridus (kuupäev), õppekeel
- töötamine (viimase töötamise algus- ja lõpukuupäev, sh kõik töötamise vormid).

1.1.1 Juhtumikorraldajal on võimalik STAR-is noori taustaandmete (haridustase, viimane töötamine, mitmes kord nimekirjas jne) järgi nimekirja filtreerida, et vajadusel esmajärjekorras tegeleda probleemsemate sihtrühmadega.

1.2 Juhtumikorraldaja saadab nimekirjas olevatele noortele STAR-i vahendusel kontaktandmetes märgitud e-posti aadressile teatise (standardkiri eesti ja vene keeles, mille sõnastust saab vastavalt vajadusele muuta). Enne nimekirja väljasaatmist tuleks kontrollida, ega nimekirjas ei ole isikuid, kes on Politsei poolt kuulutatud kadunuks (nimekiri ei ole pikk), kuna näiteks alaealise noore lapsevanemale võib mõjuda emotsionaalselt muserdavalt, kui tema laps on teadmata kadunud ning siis saab teate, et KOV soovib tema lapsega ühendust võtta (vt. punkt 1.2.3.) Teatises on kirjas kontakteerumise põhjus ning personaalne link veebipõhisele tagasiside ankeedile

(liidestatud STAR-iga). Ankeedis saab noor anda infot enda võimaliku abivajaduse ja selle tausta kohta ning ära märkida, kas ta ei soovi abi/soovib abi (sh põhjused) ning abivajaduse korral anda kontaktid, et KOV töötaja temaga ühendust võtaks.

- 1.2.1 Sama info saab saata välja SMS-i teel kontaktandmetes märgitud telefoninumbri, kui e-posti aadress puudub. SMS-i teel saadetavas kirjas on personaalse ankeedi lingi asemel viide Tööelu portaalile ([www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee)), kuhu minnes saab noor ennast, pärast autentimist, täita temale mõeldud personaalse küsimustiku.
- 1.2.2 Juhul, kui puuduvad nii e-posti aadress kui ka telefoninumber, võib saata postiga kirja rahvastikuregistris (RR) märgitud sideaadressile, millele lisatakse makstud vastusega ümbrik.
- 1.2.3 Alaealise puhul saadetakse teavitused kontakteerumisest ka hooldusõigust omavatele isikutele (vastavalt punktides 1.2., 1.2.1. ja 1.2.2. märgitule).
- 1.2.4 Kui juhtumikorraldajal on põhjust eeldada, et kirjeldatud kontakteerumise viis ei anna soovitud tulemust, või hirmutab noore ära, võib juhtumikorraldaja valida noorega kontakteerumiseks sobivama meetodi (nt sotsiaalmeedia).

1.3 Veebipõhisele ankeedile oodatakse vastuseid kuni 14 päeva.

- 1.3.1 Kui ankeedist selgub, et noor ei soovi abi lisatakse STAR-i kuupäev, millise ajani edasine kontaktivõtt noorega välistatakse. Juhul, kui alaealine ise ei soovi, et temaga kontakteerutaks, ent juhtumikorraldajale on jõudnud info, et tegemist on lastekaitseaduse mõistes hädaohus oleva või abivajava lapsega, tegutsetakse edasi vastavalt kehtivale õigusele, ehk samamoodi nagu tegutsetaks siis, kui info abivajavast või hädaohus olevast lapsest laekuks muude kanalite kaudu.
- 1.3.2 Kui noor ei ole 14 päeva jooksul ankeedile vastanud, võtab juhtumikorraldaja noorega ise ühendust, valides juhtumikorraldaja arvates talle teada oleva info kohaselt kõige tulemuslikuma variandi (telefon, sotsiaalmeedia, suhtlusvõrgustik jms).
  - 1.3.2.1 Alaealise puhul teavitatakse hooldusõigust omavat isikut kontakteerumisest.
- 1.3.3 Kui selgub, et noor vajab abi, võtab juhtumikorraldaja temaga ühendust, leppimaks kokku kohtumist.
  - 1.3.3.1 Alaealise puhul teavitatakse hooldusõigust omavat isikut kontakteerumisest.
- 1.3.4 Kui noor pöördub sooviga, et KOV välistaks temaga kontaktivõttud (nt põhimõtteliselt ei soovi, et sekkutaks tema ellu ja tema andmeid edaspidi sotsiaaltöötajale kuvatakse), või keelab enda andmete töötlemise, siis teeb juhtumikorraldaja vastavasisulise märke STAR-i. Seejärel lõpetab STAR isiku andmete edasise töötlemise ning edasise andmetöötluse välistamiseks säilitatakse STAR-is vaid noore isikukoodi kuni tema 27-aastaseks saamiseni.

## **2 Abivajaduse väljaselgitamine ja hindamine**

Noore abivajaduse väljaselgitamine ja hindamine on otseseks jätkuks punktis 1.3. kirjeldatud kontaktivõtu variantidele ning aluseks juhtumimenetluse/lihtmenetluse algatamisele või mittealgatamisele.

- 2.1 Noore poolt täidetud ankeet (juhul, kui on täidetud) ning kontakteerumisel juhtumikorraldajaga läbi viidud vestlus annavad esimese info noore võimalikust abivajadusest. Kui nende tulemusena selgub, et noor on tegelikult aktiivne (nt elab/töötab/õpib välismaal), või väljendab selgelt, et ei soovi KOV-i poolset abi, ei algatata juhtumimenetlust. Juhtumikorraldaja teeb vastava märke STAR-i, lisades vestlusest saadud info alusel juurde kuupäeva, millal noor välismaalt tagasi tuleb või millise ajani edasine kontaktivõtt välistada.

- 2.1.1 Juhul, kui alaealine väljendab vestluse käigus soovi, et temaga edaspidi ei tegeletaks, ent juhtumikorraldajale on jõudnud info, et tegemist on lastekaitseeaduse mõistes hädaohus oleva või abivajava lapsega, tegutsetakse edasi vastavalt kehtivale õigusele, ehk samamoodi nagu tegutsetaks siis, kui info abivajavast või hädaohus olevast lapsest laekuks muude kanalite kaudu..
- 2.2 Kui on selgunud, et noor vajab abi, lepib juhtumikorraldaja kokku kohtumise ja viib selle käigus läbi konsultatsiooni, et abivajadust detailsemalt hinnata. Kohtumine lepitakse kokku ka juhul, kui eelneva kontakteerumise tulemusena ei ole noore tegelik hetkeseis päris selge.
  - 2.2.1 Alaealise puhul tuleb kohtumisele kaasata hooldusõigust omav isik.
  - 2.2.2 Kohtumine ja konsultatsioon võiksid toimuda silmast-silma vestluse käigus (vahetu suhtlus annab üldjuhul paremad võimalused noorega ühise keele leidmiseks, kui telefoni või kirja teel suhtlemine). Juhul, kui füüsiliselt ühes kohas viibimine ei osutu võimalikuks, võib konsultatsiooni läbi viia ka virtuaalselt (nt Skype'i vahendusel).
- 2.3 Vajadusel kasutab juhtumikorraldaja abivajaduse täpsustamiseks sobivaid abivahendeid (küsimustik, intervjuu jms). Juhul, kui juhtumikorraldaja kasutab noore abivajaduse väljaselgitamiseks või täpsustamiseks paberkandjal hindamis- ja muid abimaterjale, tuleb nendele kantud noore kohta käiv info sisestada STAR-i ning paberkandjal materjalid hävitada.
- 2.4 Kohtumise põhjal täiendatakse STAR-is noore kohta olemasolevat (sh eelnevalt ankeedist ja kontakteerumise tulemusena saadud) infot. Juhtumikorraldaja selgitab noore tegelikkude abivajadust (jah/ei) koos põhjendusega.
- 2.5 Kui selgub, et inimene elab tegelikult teise KOV-i piirkonnas (nt on rahvastikuregistri andmed vananenud), märgib juhtumikorraldaja isiku tegeliku elukoha aadressi ja annab selle info STAR-is edasi teisele juhtumikorraldajale (koos senikogutud andmete ja märgetega).

### **3 Lihtmenetlus ja juhtumiplaani koostamine**

Menetlusega STAR-is alustatakse alles siis, kui eelnevate etappide tulemusena on selgunud noore abivajadus. Käesolevas juhises toodud etappe 1 (kontakteerumine) ja 2 (abivajaduse väljaselgitamine ja hindamine) ei loeta lihtmenetluse/juhtumimenetluse osadeks.

- 3.1 Juhtumimenetlus algatatakse juhul, kui noor vajab pikemaajalist terviklikku juhtumikorraldust: kui lahendatavaid probleeme on mitu ja/või noorele on vaja pakkuda mitut erinevat teenust. Selle raames koostatakse noorele juhtumiplaan.
  - 3.1.1 Juhtumiplaan arutatakse läbi ja pannakse kokku koostöös noorega ka teenusepakkujatega. Alaealise puhul kaasatakse ka hooldusõigust omav isik.
  - 3.1.2 Juhtumiplaani koostades tuleb silmas pidada pikemaajalist eesmärki – tuua noor püsivalt tagasi haridusellu või tööturule (vt [peatükis IV](#) kirjeldatud Antoni näidet).
  - 3.1.3 Juhtumiplaan vormistatakse ja selle edasist täitmist jälgitakse STAR-is.
  - 3.1.4 Noor, kelle toetamiseks juhtumiplaan koostatakse, allkirjastab plaani. Alaealise puhul teeb seda hooldusõigust omav isik.
- 3.2 Lihtmenetlust kasutatakse juhul, kui noor vajab „ühekordset“ abi ehk piisab tema suunamisest mingi konkreetse teenuse juurde. Näiteks, kui selgub, et noor on mitteaktiivne, kuna ei ole leidnud piirkonnas sobivat tööd ega ole ennast ka Töötukassas töötuna arvele võtnud, ent omab

tahet ja motivatsiooni esimesel võimalusel tööle asuda. Sellisel juhul võib piisata sellest, kui juhtumikorraldaja aitab noorel end Töötukassas arvele võtta ning leida üheskoos noore ja Töötukassa spetsialistiga noorele sobiv teenus.

3.2.1 Lihtmenetluse korras osutatud abi kohta kannab juhtumikorraldaja info STAR-i

3.2.2 Kuu aja möödudes lihtmenetluse lõpetamisest (punkti 3.2. näite puhul pärast noore Töötukassas arvele võtmist) võtab juhtumikorraldaja noorega uuesti ühendust, kontrollimaks, kas osutatud abi on olnud piisav ning kas noor on endiselt aktiivne.

3.2.2.1 Kui suhtlemise käigus selgub, et osutatud abi ei ole olnud piisav ning noor vajaks siiski rohkem tuge või terviklikumat juhtumikorraldust, eelmine menetlus lõpetatakse ja koostatakse uus juhtumiplaan (vt punkt 3.1.)

#### **4 Teenuste osutamine**

Juhtumikorraldaja toetab noort vajadusel sobivate riiklike ja/või KOV teenuste taotlemisel (esialgne nimekiri on kaasas juhise [Lisas 1](#)) ning viib kokku noore ja abi osutajad (Tugila, Töötukassa jne).

4.1 Juhtumikorraldaja roll on tagada, et kõik juhtumiplaanis ette nähtud teenused jõuaksid nooreni ettenähtud mahus ja järjekorras.

4.2 Isegi, kui pakutavad teenused sisaldavad omakorda isiklikku toetajat/koordinaatorit, ei anna KOV-i juhtumikorraldaja vastutust juhtumiplaani üldise täitmise eest teenustega kaasatulevatele tugiisikutele, vaid jääb ise hoidma nõ. katusvaadet juhtumiplaani elluviimisest.

4.3 Juhtumikorraldaja on noorega regulaarselt kontaktis ning teostab vahehindamisi (vt punkt 5), sõltumata sellest, millisel teenusel noor parasjagu viibib.

#### **5 Juhtumiplaani rakendamise hindamine**

Juhtumiplaan on kokkulepe abivajava noore ning teiste osapoolte vahel, mistõttu tuleb regulaarselt jälgida plaanist kinnipidamist ning hinnata selle efektiivsust ja asjakohasust. Uute asjaolude ilmnemisel võib juhtumiplaanis teha muudatusi, lähtudes käesoleva juhise punktis 3.1. sätestatust.

5.1 Juhtumikorraldaja on ühenduses noorega ja abi osutajatega ning jälgib juhtumiplaani rakendamise protsessis:

(1) kas noor saab talle ettenähtud abi;

(2) kas teenused annavad planeeritud tulemusi (muutused, edusammud, noore rahulolu);

(3) kas lõpptulemuse huvides oleks vaja sisse viia muudatusi.

5.1.1 Esimene vahehindamine on soovitatav läbi viia ühe kuu möödudes juhtumiplaani koostamisest. Edasised vahehindamised toimuvad noore olukorrast ja vajadusest lähtuvalt, ent mitte pikema perioodi tagant kui 3 kuud.

5.1.2 Juhtumikorraldaja sisestab vahehindamise tulemused juhtumiplaani juurde STAR-is.

5.2 Juhtumikorraldaja sekkub ja tagab noore õiguste kaitse, kui juhtumiplaani täitmisel tekivad probleemid (näiteks ei pea teenuseosutaja noore suhtes sõlmitud kokkulepetest kinni) või ilmneb, et abi osutamises või teenuste kombineerimises on vaja teha muudatusi (näiteks selgub, et läbitav keelekoolitus on liiga keeruline ning vaja oleks alustada lihtsamast tasemest).

5.2.1 Muudatuste vajaduse ilmnedes proovib juhtumikorraldaja saavutada teenuseosutajatega noore jaoks sobilikku kokkulepet.

5.2.2 Kokkulepitud muudatused viiakse sisse ka juhtumiplaani STAR-is.



## 6 Juhtumimenetluse lõpetamine

6.1 Juhtum lõpetatakse koostöös noorega (alaealise puhul koos hooldusõigust omava isikuga) järgnevatel põhjustel:

- (1) eesmärgid on saavutatud;
- (2) juhtumiga ei ole enam võimalik töötada (nt ei saa enam ühendust, kolis ära jm).

6.2 Noore kolimisel juhtumikorraldaja tööpiirkonnast teise KOV-i piirkonda antakse juhtumikorraldus STAR-is üle teise KOV-i juhtumikorraldajale (koos kogu info ja märkmetega).

## 7 Tulemuste seiramine

Tulemuste seiramise eesmärgiks on koguda infot juhtumikorralduse mudeli rakendamise efektiivsusest ja probleemkohtadest, võimaldamaks mudelit saadud kogemuste põhjal parandada.

7.1 Sotsiaalministeerium ja KOV teostavad tulemuste seiret STAR infosüsteemi aruandluslahendust<sup>1</sup> kasutades. Aruandluslahendusega on võimalik seirata KOV-ide lõikes:

- (1) kontaktivõttude arvu ja viisi;
- (2) kui paljudel juhtudel abivajadust esines/kui paljudel juhtudel mitte);
- (3) alustatud/lõpetatud lihtmenetluste arvu
- (4) alustatud/lõpetatud juhtumimenetluste arvu;
- (5) osutatud teenuste arvu ja liiki;
- (6) lihtmenetluse/juhtumimenetluse lõpetamise tulemus (tööle asumine, Töötukassas registreering, haridusse suunamine vms).

7.2 Seire tulemustest ja muust tagasisidest lähtuvalt muudab Sotsiaalministeerium koostöös KOV-idega vajadusel juhtumikorralduse mudelit.

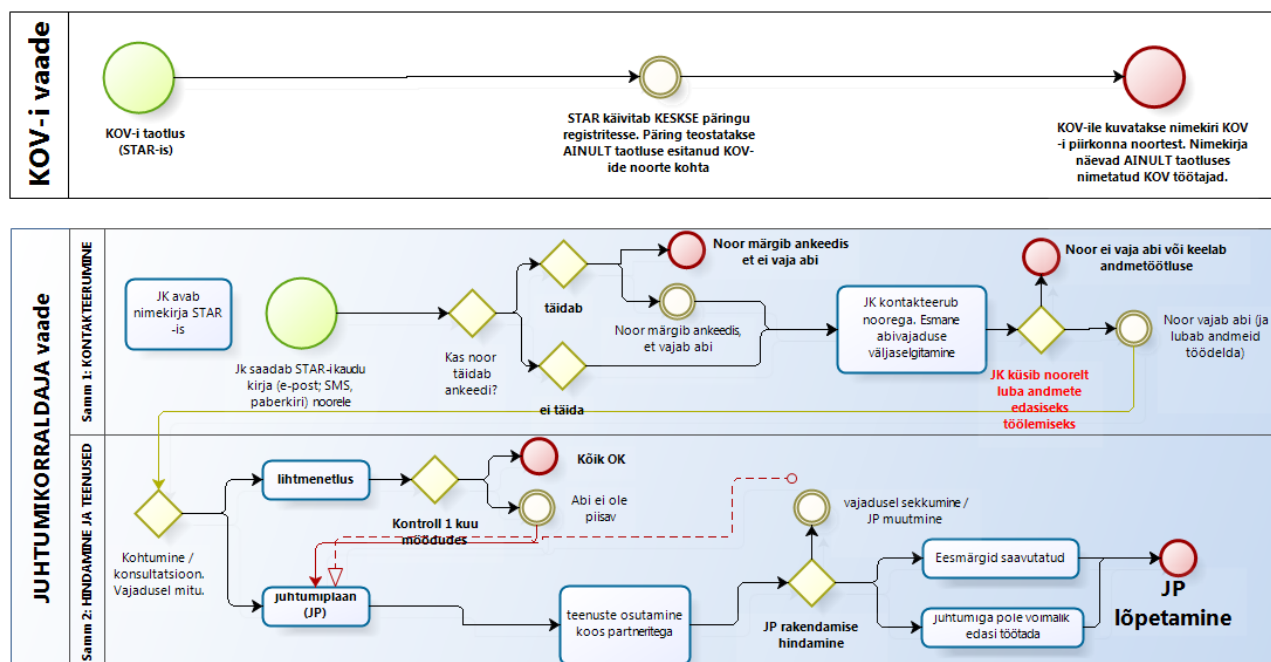
7.3 Seiret teostatakse aruandluslahenduse abil kord kvartalis.

### *Joonis 1: Juhtumikorralduse põhiprotsess*

---

<sup>1</sup> Aruandluslahendus töötatakse välja 2019. aastal.

Noortegarantii tugisüsteemi juhtumikorralduse juhise PROJEKTVERSIION – juhust täiendatakse noortegarantii tugisüsteemi testimise käigus saadud tagasiside alusel.



Powered by  
bizagi  
Modeler

## IV TÜÜPTAKISTUSED

### Juhtumiplaani koostamise näited

#### Antoni juhtum

Märtsikuisse registripäringu tulemusena satub KOV juhtumikorraldaja nimekirja juba teist korda järjest 21-aastane Anton, kelle viimane katkestatud haridus on põhiharidus (17-aastaseks saamisel) ning viimane ametlik töösuhe üldsegi puudub. Seega Anton ei ole hetkel aktiivne, jättis põhikooli 4 aastat tagasi pooleli ning ei ole selle aja jooksul ka tööle läinud. Rahvastikuregistri andmetel elab Anton Valga linnas, sideaadressi märgitud ei ole.

Juhtumikorraldaja saadab STARi kaudu Antoni e-posti aadressile kirja (STAR-s koostatakse kontaktivõtmiseks eesti-, vene- ja inglisekeelne standardkiri, mille sõnastust saab vajadusel noorele sobivamaks muuta), kus on sees link, mida avades saab noormees täita tagasiside ankeedi (samamoodi eesti-, vene- ja inglisekeelne). Sama info saadetakse SMS-ga Antoni telefoninumbrile.

Ette nähtud 14 päeva jooksul Anton temale saadetud e-kirjale ja SMS-le ei reageeri, mistõttu võtab juhtumikorraldaja Antoniga telefonitsi ühendust. Telefonivestluse käigus tuleb välja, et tegemist on vene emakeelega noormehega, kes viimased 3 aastat Soomes elanud, ent eelmise aasta sügisel Eestisse tagasi tulnud. Anton mainib, et oleks huvitatud töötamisest, ent viimase poole aasta jooksul ei ole midagi püsivat õnnestunud leida.



Juhtumikorraldaja lepib Antoniga kokku kohtumise. Kuna noormees ei raatsi ise KOV-i tulla, ent oleks nõus juhtumikorraldajaga enda kodus vestlema, sõidab juhtumikorraldaja Antoni juurde. Kohtumisel peetud vestluse käigus selgub, et Anton kolis 18-aastaseks saamisel Soome, kus töötas 3 aastat ehitusel lihttöölisena. Nüüd on Anton tagasi Eestis, ent ei ole leidnud sobivat rakendust (on siiaamaani otsinud rakendust tutvuste kaudu, vahepeal teinud juhutöid). Tema esmane soov on leida püsivat tööd ehitusalal.

Juhtumikorraldaja paneb Antoniga koostöös paika edasised eesmärgid. Noormehe esmane soov on leida tööd, ent antud juhul tuleb arvestada, et noormehel puudub ka põhiharidus. Kuna noortegarantii tugisüsteemi eesmärgiks on tuua noored püsivalt tagasi haridus- ja tööellu, võtab juhtumikorraldaja siinkohal arvesse ka katkestatud haridustaset ning selgitab ja proovib Antonit veenda haridusteed jätkama. Seejärel koostab juhtumikorraldaja juhtumiplaani, mille sammudeks on:

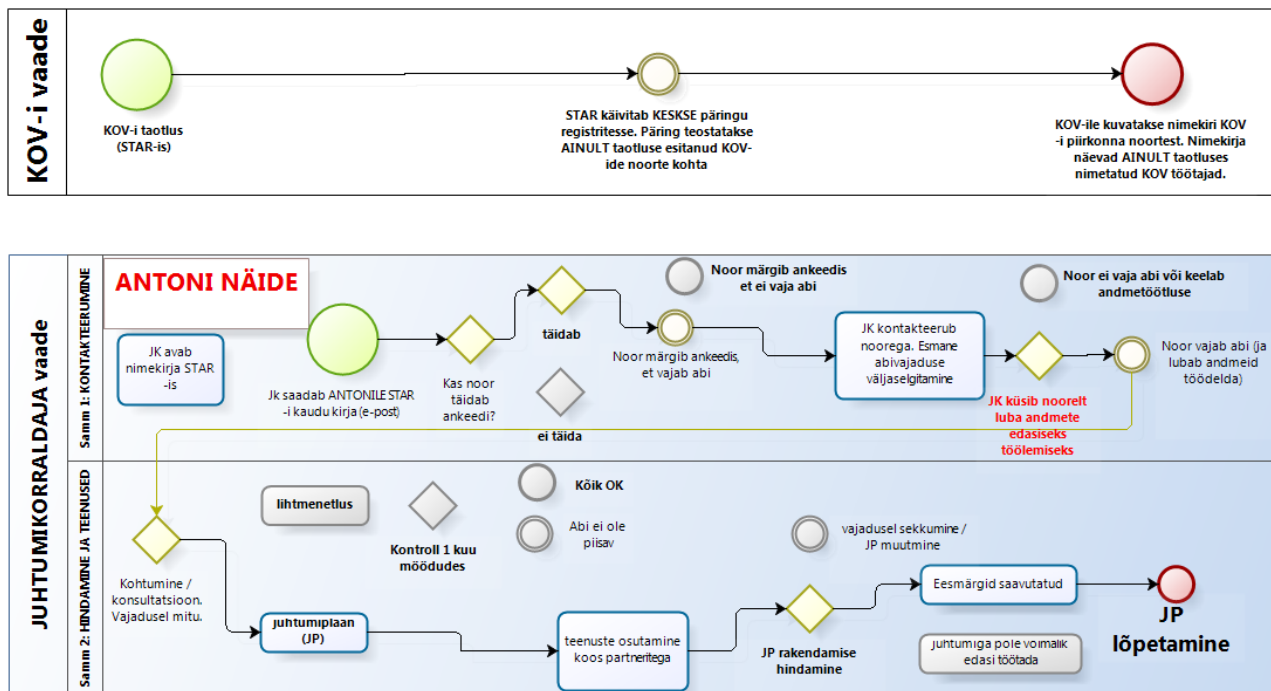
- 1) leida noormehele lähiajal tööd või tööpraktika ehitusalal
- 2) leida keelekoolitus eesti keele suhtlutasandil omandamiseks, kus saaks osaleda paralleelselt töötamisega
- 3) asuda sügisest (õhtu)kooli, lõpetamaks põhiharidust.

Kuna juhtumikorraldaja sai Antoniga ühendust veebruarikuus ning haridust taasomandama saab noormees asuda alles sügisest, on oluline teda vahepeal hõivatuna hoida. Seetõttu suunab juhtumikorraldaja Antoni Töötukassase eesmärgiga saada lisaks keelekoolitusele tööturukoolitust tööalaste oskuste omandamiseks (nt viimistleja/krohviija erialal).

Juhtumikorraldaja koostab kokkulepitud juhtumiplaani STAR-s. Anton allkirjastab juhtumiplaani ning seda asutakse täitma. Esmalt abistab juhtumikorraldaja Antonit Töötukassas töötuks registreerimisel ja Töötukassa abiga töö või tööpraktika leidmisel. Seejärel leitakse vajalik keelekoolitus eesti keele suhtlutasandil omandamiseks. Kui Anton on töö (ja keelekoolituse) leidnud, hoiab juhtumikorraldaja temaga kord kuus kontakti ning teostab vahehindamisi. Sügise saabudes abistab juhtumikorraldaja Antonit sobiva kooli leidmisel ning jätkab seniste vahehindamistega. Järgmise aasta kevadel loeb juhtumikorraldaja juhtumiplaani lõpetatuks, kui Anton on omandanud põhihariduse ning tööga hõivatud.

Noortegarantii tugisüsteemi juhtumikorralduse juhise PROJEKTVERSIION – juhist täiendatakse noortegarantii tugisüsteemi testimise käigus saadud tagasiside alusel.

Joonis 2: Antoni näide. Hallides kastides on võrdluseks toodud põhiprotsessi muud osad.



## Lisa 1 Riiklikud ja KOV tegevused mitteaktiivsetele noortele

Praeguseks on kaardistatud järgnevad riiklikud ja KOV teenused, mida juhtumikorraldaja võiks abivajavale noorele pakkuda (nimekiri on täiendamisel):

### 1. Riiklikud teenused

#### 1.1. Karjäärinõustamine ja karjääriinfo vahendamine

Pakkujaks Töötukassa ja Rajaleidja keskused, mis vahendavad noortele karjääriinfot ja pakuvad karjäärinõustamist, samuti korraldatakse töötubasid ja infotunde koolides ning noortekeskustes, messidel jne.

Üleriigiliselt tegutseb 17 Rajaleidja keskust, sihtgrupiks on 7 kuni 26-aastased noored, kuid prioriteetseks sihtrühmaks on 7.-9. klass ja gümnaasiumi noored.

Karjäärinõustamine:

<http://www.innove.ee/et/haridustugiteenused/karjaariteenused/karjaarinoustamine>

Karjääriinfo vahendamine:

<http://www.innove.ee/et/haridustugiteenused/karjaariteenused/karjaariinfo>

Töötukassa karjäärinõustamine:

<https://www.tootukassa.ee/content/teenused/karjaarinoustamine>

#### 1.2. Õppenõustamine - laste, laste seaduslike esindajate ja lastega töötavate isikute nõustamine lapse võimete ja arenguvõimaluste väljaselgitamisel ning õppimise või käitumisega seotud probleemide ennetamisel ning lahendamisel.

Õppenõustamisteenuste sihtgrupid on:

- hariduslike ja arenguliste erivajadustega lapsed
- lapse seadusjärgsed esindajad (lapsevanem vm)
- haridusasutuste töötajad
- kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, haridusametnikud ja juhid.

Õppenõustamisteenused on eripedagoogiline, logopeediline, sotsiaalpedagoogiline ja psühholoogiline nõustamine. Õppenõustamisteenuseid pakutakse individuaalse või grupinõustamisena, otsese kontakti või kaugnõustamise teel. Nõustamiste läbiviimisel kasutatakse erinevaid meetodeid ja vahendeid. Vajadusel korraldatakse koolitusi valdkonnaga seotud olulistel teemadel.

<http://www.innove.ee/et/haridustugiteenused/oppenoustamisteenused>

#### 1.3. Noortegarantii tegevused - Madalama haridustasemega ja vähese töökogemusega noortele suunatud tegevused, mille rakendamist alustati 2015. aastal. Noortegarantii raames on konkreetselt just NEET noortele suunatud tegevused:

- 1.3.1. „**Minu esimene töökoht**“ aitab tööd leida 16-29-aastastel noortel, kes töötuna registreeritud ega ole viimase 3 kuu jooksul olnud tööga hõivatud või on kokku vähem kui 30 päeva olnud ajutiselt hõivatud TTTS § 6 lõike 5 punktides 3-5 nimetatud tegevustega ning kellel puudub töökogemus või see on lühiajaline (on viimase 3 aasta jooksul töötanud vähem kui aasta või on kokku töötanud vähem kui 2 aastat). Töökogemusena ei arvestata lapsehoolduspuhkusel ning aja- ja asendusteenistuses viibitud aega. <https://www.tootukassa.ee/content/toetused-ja-huvitised/mini-esimene-tookoht>

1.3.2. Noortegarantii raames viiakse ellu täiendavalt noorte töötuse ja tõrjutuse ennetamisele suunatud tegevusi, mis ei keskendu otseselt NEET noortele, vaid kõigi noorte teadlikkuse suurendamisele karjääri ja töövaldkonna teemades:

- (1) Tööturgu ja tööelu tutvustavad töötoad noortele koolides (8.-12. klassid) ja noortekeskustes.
- (2) Kogukonna arengut toetavad tegevused, mille raames noortel võimalus käia praktilisel erinevates vabaihendustes (rakendaja EMSL).
- (3) Kutselaborid, mis tutvustavad noortele kutseid ja töökohti erinevates valdkondades – kesksel kohal praktiline tegevus.
- (4) Noorte töösuvi – täiendavad suvetöö võimalused noortele, kellele ei ole traditsioonilise maleva võimalused kättesaadavad.
- (5) Noorte omaalgatuslike projektide toetamine – eesmärk toetada noorte teadlikkust töömaailmast, toetatakse uusi oskusi, kogemuse saamist.

**1.4. Noorte Tugila programm**, kus üleriigiliselt pakutakse noortekeskustes tuge NEET noortele – noortele pakutakse individuaalset lähenemist ja konsultatsiooni eesmärgiga suunata noor tagasi haridussüsteemi või tööhõivesse. Üleriigiliselt korraldab Tugila keskuste programmi Eesti Avatud Noortekeskuste Ühendus (EANK). Tugila keskuste sihtrühmaks on 15-26-aastased noored. <https://tugila.ee/>

#### **1.5. Riiklikud teenused sõltuvus- ja terviseprobleemide lahendamiseks.**

1.5.1. Sõltuvusprobleemide lahendamiseks võõrutusravi teenused:

- Sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskus (rehabilitatsioonikeskus narkosõltlastele), Viljandimaa (<http://www.vmh.ee/soltuvushaigete-ravi-ja-rehabilitatsioonikeskus-2/>)
- Corrigo tervisekeskus, Jõhvi ([http://www.corrigo.ee/tervishoiu\\_teenused/metadoon\\_asendusravi](http://www.corrigo.ee/tervishoiu_teenused/metadoon_asendusravi))
- SA Viljandi Haigla sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskus Sillamäe osakond (<http://narkokeskus.ee/>)

#### **1.6. Riiklikud teenused ja programmid muude probleemide lahendamiseks**

1.6.1. Õigusrikkumise taustaga noorte tööleaitamiseks loodud STEP programm on mõeldud 15-26-aastastele õigusrikkumise taustaga noortele ning aitab suurendada nende tööhõivet ning toetada neid tööle või õppima asumisel ning seal püsimisel: <http://step.ee/spetsialistile/> (2018 I kv seisuga tegutseb programm ainult Harjumaal)

*JÄTKUB ...*

## **2. KOV teenused**

Sihtrühma vanusest ja abivajadusest olenevalt on teenuste kättesaadavus tagatud KOV-de lõikes erinevalt. Paljudes KOV-des välja arendatud avatud noortekeskused. Samas vaimse tervise teenused,

eelkõige nõustamis- ja teraapiateenused on kättesaadavad suhteliselt vähestes KOV-des – eelkõige suuremates linnades.

### **2.1. Teenused kooliealiste või õppes hõivatud noortele**

Eelkõige mõeldud alates põhikooli III kooliastmest (7.-9. klass). Peaksid jätkuma ka gümnaasiumis, kutsekoolis ja miks mitte ka ülikoolis (äärmiselt oluline just esimese õppeaasta, ülikoolide puhul esimese semestri) jooksul. Sellele sihtrühmale pakutavad teenused on eelkõige tagatud läbi haridus- ja noorsootöö valdkonna.

- 2.1.1. Ennetavad (universaalsed) tegevused<sup>2</sup>. Siia kategooriasse kuuluvad tegevused, mis ei pruugi otseselt seotud olla tööhõive või karjääriga, kuid võimaldavad ennetada riske ning toetavad noori tulevikus olema aktiivsed. Oluline roll on avatud noortekeskustel, kus pakutakse avatud noorsootöö põhimõttel tegevusi kõigile piirkonna noortele. Samuti korraldatakse KOV-des noortele huvitegevust, noorteprojekte, mis tõstavad osalevate noorte aktiivsust ja ettevõtlikkust. Samas ei pruugi need tegevused arvestada osalejate individuaalsete vajadustega, on lühiajalised ning eelkõige toetavad noori, kes on juba motiveeritud.
- 2.1.2. Pikemaajalised programmid noortele. Pikaajalisemaid programme enamuses KOV-ides ei pakuta. Erinevused võivad olla taas suuremates linnades.
- 2.1.3. Sihitatud teenused (sh vaimse tervise teenused, tugiisikuteenus jms)<sup>3</sup>. Siia alla kuuluvad erinevad nõustamis- ja teraapiateenused. Samuti võiks siia alla liigitada tänavanoorsootöö. Kõik sihitatud teenused peavad olema kättesaadavad kohalikul tasandil.
- 2.1.4. Haigekassa rahastab hetkel kliinilise psühholoogi teenust, kuid see sõltub, kas piirkonnas on olemas vastav spetsialist ning tegelikult ei ole kogu Eesti teenusega kaetud. Tegemist on ka üsna piiratud mahuga osutatava teenusega. Vaimse tervise keskuste projekt on seda probleemi leevendanud. Psühholoogilise (mitte kliinilise psühholoogi poolt läbiviidav) nõustamis- ja teraapiateenused (nt isiku-, pere- või paariteraapia) – kaetus on üsna vähene, kuna see on KOV-ide korraldada ning sõltub, kas KOV-idel on ressursi selliste teenuste korraldamiseks. Nt Tallinnas ja Tartus on sellised teenused üldjuhul kättesaadavad. Samas väikestes valdades neid teenuseid praktiliselt ei pakuta.
- 2.1.5. Tugiisikuteenused (nii lapse kui peretugiisiku teenus) – teenuste on kättesaadav valdavalt kõigis KOV-des. Teenuse korraldamine on KOV-de kohustus, kuid riik on aastaid läbi hasartmängumaksu toetanud tugiisikute koolitamist.
- 2.1.6. Haridus- ja noorsootöö valdkonnas pakutavate sihitatud teenused – teenuse kättesaadavus sõltub KOV-de võimekusest või siis sellest, kui palju riik mingi projekti kaudu selliste teenuste osutamist/arendamist toetab.

### **2.2. Teenused hõivamata või toimetulekuraskustega noortele**

- 2.2.1. Universaalsed (sihitamata) teenused<sup>4</sup>, mis annavad edasi üldist infot, mille eesmärgiks on eelkõige teavitamine ja noorte toetamine otsuste tegemisel (töökoha valik, avaliku teenuse tarbimine jne). Täna seda tehakse eelkõige riigi tasandil (nt Töötukassa teavitused, infovoldikud jms). KOV-ide vaates on siin vast erandiks taas suuremad omavalitsused, eriti just Tallinn.
- 2.2.2. Sihitatud teenused, mis sarnaselt õppivate noorte teenustele, on eelkõige nõustamis- ja teraapiateenused. Raviteenused on tagatud samamoodi, nagu õppivate noorte puhul, kuid (muude) nõustamisteenuste osas on seis parem, kuna riik läbi Töötukassa toetab oluliselt

<sup>2</sup> Ennetavad teenused annavad võimaluse saada ülevaate ka nende noorte osas, kes ei ole motiveeritud või kelle puhul ilmnevad riskid jääda tulevikus hõivest eemale. Kindlasti ei tohi sellisel juhul neid noori stigmatiseerida

<sup>3</sup> Sihitatud eesmärgiks on noorega isikliku kontakti loomine ning tema motiveerimine ja jõustamine.

<sup>4</sup> Lisaks teavitamisele võiks olla eesmärgiks ka kontakti võtmiseks eelduste loomine (nn noore kaudne motiveerimine). Selliseid teenuseid saab pakkuda nii riigi kui ka KOV-i tasandil

selliste teenuste osutamist. Siiski on oluline, et kas kohapeal tegelikult erinevad nõustamisteenused on ka kättesaadavad.

2.2.3. Muud sihitatud teenused ja toetused sõltuvad KOV-ide võimekusest – nt Tallinnas on üsna palju erinevaid teenuseid ja toetuseid (nt ka majandusnõustamine).

**2.3. Vastavalt sotsiaalhoolekande seadusele pakutakse KOV-s veel järgmiseid sotsiaalteenuseid:**

2.3.1. Koduteenus – eesmärk on täisealise isiku iseseisva ja turvalise toimetuleku tagamine kodustes tingimustes, säilitades ja parandades tema elukvaliteeti.

2.3.2. Varjupaigateenus – eesmärk on ajutise ööbimiskoha võimaluse kindlustamine täisealisele isikule, kes ei ole võimeline endale ööbimiskohta leidma.

2.3.3. Turvakoduteenus – eesmärk on tagada ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi. Teenus on suunatud lapsele, kes vajab abi, kuid samuti täisealisele isikule, kes vajab turvalist keskkonda.

2.3.4. Võlanõustamisteenus – abistatakse isikut tema varalise olukorra kindlakstegemisel, võlausaldajaga läbirääkimiste pidamisel ja nõuete rahuldamisel, vältida uute võlgnevuste tekkimist toimetulekuvõime parandamise kaudu ning lahendada muid võlgnevusega seotud probleeme.

**2.4. Erivajadustega isikud**, sh noored saavad elukohajärgsest kohalikust omavalitsusest taotleda mitmeid igapäevaelu ja töötamist kergendavaid ja abistavaid teenuseid:

2.4.1. Tugiisiku teenus – isiku motiveerimine ja julgustamine, samuti juhendamine konkreetsete toimingute läbiviimisel (kodused tööd, asjaajamised jm) või tegevuste planeerimisel.

2.4.2. Isikliku abistaja teenus – isikut abistatakse igapäevastes tegevustes, millega isik erivajaduse tõttu iseseisvalt toime ei tule, näiteks abistamine liikumisel, eneseteenindamisel, spetsiifilistes toimingutes (lugemine, kirjutamine, kõnelemine jms).

2.4.3. Sotsiaaltransporditeenus – võimalik kasutada, kui isik ei saa oma erivajaduse tõttu kasutada ühissõidukit või isiklikku sõiduautot tööl ja/või koolis käimiseks ning avalike teenuste kasutamiseks. Sotsiaaltransporditeenust saavad liikumis-, nägemis- ja vaimupuudega inimesed.

2.4.4. Sotsiaalnõustamise teenus – aitab ära hoida sotsiaalsete probleemide tekkimise ja abistab abivajajat juba tekkinud probleemide lahendamisel. Abivajajat või tema perekonda teavitatakse sotsiaalsetest õigustest ja võimalikest sotsiaalsetest teenustest ja toetustest ning otsitakse koostöös lahendusi iseseisva toimetuleku parandamiseks.

2.4.5. Puudega inimese sõiduki parkimiskaart on ette nähtud, kui isikul on liikumis- või nägemispuue või ajutine liikumisvõime kaotus. Isikut teenindava sõiduki juht võib parkimiskaardi olemasolul parkida avalikes tasulistes parkimiskohtades tasuta, peatuda asulas ja parkida peatumist või parkimist keelavate liiklusmärkide piirkonnas, parkida parkimist piiratud parkimisajaga parklas ettenähtust kauem ja õueala teel väljaspool parklat.

*JÄTKUB ...*