

# Juhtumipõhine võrgustikutöö

Marju Medar, PhD(sotsiaaltöö)  
TLÜ Sotsiaaltöö Instituut

Tallinn 2014

## Juhtumipõhine võrgustikutöö

Juhtumikorraldus (JK) on olnud maailmas üheks sotsiaaltöö meetodiks väga pikki aastaid ja viimasel kümnel aastal muutunud päevakajaliseks ka Eestis, nii sotsiaal- kui töövaldkonnas (sh "Hoolekande kontseptsioon", "Tööturumeetmete kontseptsioon" (kevad 2004) käsitlevad juhtumikorralduse meetodit).

### **JUHTUMIKORRALDUS ON:**

Teenuste osutamise ja koordineerimise süsteem, mille eesmärk on tagada kliendile individualiseeritud abi, mis lõppkokkuvõttes tooks kaasa ressursside efektiivsema kasutamise (Weil & Karls 1985).

Juhtumikorralduse eesmärk on:

- arendada ja parandada kliendi sotsiaalsel toimetulekut;
- vältida sotsiaalsete probleemide tekkimist ja süvenemist;
- kindlustada inimene tema vajadustele vastavate teenuste, toetuste jm ressurssidega;
- Kasutada efektiivsemalt majandusressursse.

Marju Medar

2

## Juhtumipõhine võrgustikutöö

Juhtumikorraldus kui...

- töömeetod,
- teenuste korraldamise süsteem

### Inglisekeelsed vasted:

- *case management*
- *case work*
- *social work case management*
- *care coordination*
- *care management*
- *managed care*
- *clinical case management*
- *intensive case management*
- *assertive community treatment etc etc*

Marju Medar

3

## Juhtumikorralduse taust

Juhtumikorralduse taustsüsteem

- Psühhosotsiaalne lähenemine
- Toimetuleku mõiste (Wimani alusel)
- Hoolekande arenguetapid.

Põhineb psühhosotsiaalsel lähenemisel, mis vaatab klienti kui tervikut tema elukeskkonnas ja sotsiaalses kontekstis, eesmärgiga selgitada välja kliendi võimalused ja piirangud tema konkreetse elukeskkonnas.

=> võimaldab määratleda täpsemini tegevusi, mis parandaksid kliendi iseseisvat toimetulekut

Marju Medar

4

# Juhtumikorralduse taust

Toimetulek on inimese seisund, milles pingutus oma vajaduste rahuldamisel konkreetses elukeskkonnas, oma õiguste realiseerimisel ja kohustuste täitmisel on talle jõukohane ega piira tema arengut. Jõukohane on see tegevus, mille eesmärk on vastavuses inimese sisemiste ja väliste (s.t. keskkonna) ressursidega.

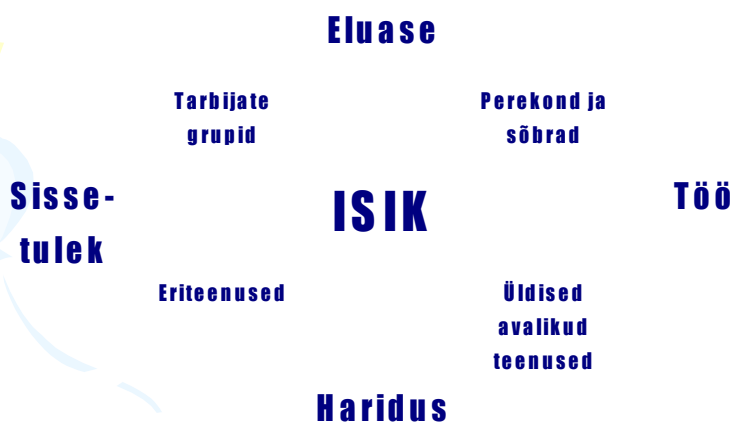
## Toimetuleku eeltingimused (Ronald Wiman, 1990)

- VÕIMED (*abilities*)
- MOTIIVID (*motivation*)
- TEADMISED (*knowledge*)
- OSKUSED, VILUMUSED (*skills*)
- VÕIMALUSED (*opportunities*)

Marju Medar

5

## Kogukonna ressurside baaskontseptsioon



## Juhtumikorralduse põhiprintsiibid

### Juhtumikorralduse eesmärk on...

- siduda klient erinevate teenuste pakkujatega
- tagada kliendile juurdepääs abile, vähendades administratiivseid barjääre
- toetada teenuste järjepidevust
- koondada vastutus ühele võtmetöötajale – juhtumikorraldajale (*case manager*)
- tõsta abisüsteemi efektiivsust tagades teenuste osutamine õigeaegselt ja vajalikus mahus (*Intagliata 1982*).

Marju Medar

7

## Juhtumikorralduse etapid

Isiku pöördumisel valla- või linnavalitsuse poole peab kohalik omavalitsus:

- hindama isiku abivajadust,
- andma teavet asjaajamise kohta,
- suunama vajadusel pädeva ametiasutuse või -isiku poole
- tegema isiku nõusolekul koostööd isikute või asutustega, kellega koostöö tegemine on vajalik selleks, et isik saaks tema vajadustele vastavat abi.

### JK põhielemendid (*Intagliata 1982*)

- 1) Kliendi määramine ja kontakti loomine (*Client identification and outreach*)
- 2) Kliendi hindamine ja planeerimine (*Individual assessment and service planning*)
- 3) Sekkumine ja seostamine (*Intervention and linkage*)
- 4) Tulemuste hindamine ja monitooring (*Evaluation and monitoring*)
- 5) Süsteemi koordineerimine ja kliendi õiguste kaitse (*System coordination and advocacy*)

Marju Medar

8



## Juhtumikorralduse etapid

### Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel hõlmab:

- Kliendi määratlemine ning kontakti loomine;
- Hindamine - kliendi oskuste ja vajaduste ning keskkonna ressursside hindamine, probleemide määratlemine;
- Eesmärkide püstitamine ja tegevuste planeerimine – tegevuskava koostamine;
- Tegevuste elluviimine – kliendi seostamine tegevuskavas toodud teenuste ja toetustega ning juhendamine nende kasutamisel.
- Teenuste pakkujate juhendamine teenuste vastavusse viimiseks konkreetse inimese vajadustega;
- Juhtumikorraldaja poolne teenuste osutamine nt sotsiaalhooldamine;
- Püstitatud eesmärkide täitmise hindamine – tegevuskava täitmise jälgimine, vajadusel plaani muutmine ning püstitatud eesmärkide täitmise hindamine;
- Teenuste arendamine – ettepanekute tegemine teenuste planeerimiseks ja arendamiseks

Marju Medar

9



## Isiku pöördumine valla- või linnavalitsuse poole

... tulemused kantakse juhtumiplaani (hinnang ja tegevuskava)

**Juhtumiplaan** on kirjalik dokument. Juhtumiplaani koostab kohaliku omavalitsuse sotsiaalvaldkonnaga tegelev ametnik. Juhtumiplaan on informatiivse tähendusega.

Juhtumiplaanile kirjutavad alla kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja ning isik, kellele juhtumiplaan koostati. Abi vajav isik kinnitab allkirja andes, et ta on tutvunud juhtumiplaani sisuga ning ta osaleb juhtumiplaanis toodud tegevuste elluviimisel.



Marju Medar

10

## Isiku pöördumine valla- või linnavalitsuse poole

Isiku esmasel pöördumisel on sotsiaaltöötaja selgitanud välja, et isiku toimetulekus on mitmeid probleeme ja isik vajab pika-ajalist ja mitmekülgset abi (st samaaegselt või järjestikku erinevaid abimeetodeid teenuste ja/või toetuste näol, mida osutavad erinevad institutsioonid).

Kui on üksiku teenust/toetuse vajadus, või ainult KOV poolt osutatav abi, ei pea seda töömeetodit kasutama.

Nt töötu puudega inimene taotleb toimetulekutoetust. Samas vajab ta rehabilitatsiooniteenust, tööturuteenuseid ja nõustamist; aga võib-olla ka tervishoiuteenuseid ja kodukohandamist. Sellise juhtumi lahendamine eeldab koostööd võrgustikus, kuna kaasatud on ka teised teenuse osutajad.

Marju Medar

11

## Juhtumipõhine võrgustikutöö

Koostöövõrgustik sõltub konkreetse inimese probleemist. Sinna kuuluvad näiteks:

- Kohalik omavalitsus
- Töötukassa
- Haridusasutus (kool, lasteaed)
- Rehabilitatsioonimeeskond
- Politsei
- Ohvriabi töötaja
- Kinnipidamisasutus, kriminaalhooldaja
- Tervishoiuasutus (perearst, sotsiaaltöötaja)
- Päevakeskus jne

Koostöökohustus on reguleeritud seaduse tasandil perearsti, kooli, tööhõiveameti, politsei, kriminaalhooldusametniku ja rehabilitatsioonimeeskonna puhul (kohustus teha koostööd, anda oma pädevuses infot, osaleda probleemi lahendamises).

Marju Medar

12

# Juhtumipõhine võrgustikutöö

KOV – I on juhtiv roll, ta:

- hindab, koostab juhtumiplaani ja koordineerib;
- osutab teenuseid ja juhendab inimest;
- viib läbi tulemuste hindamise

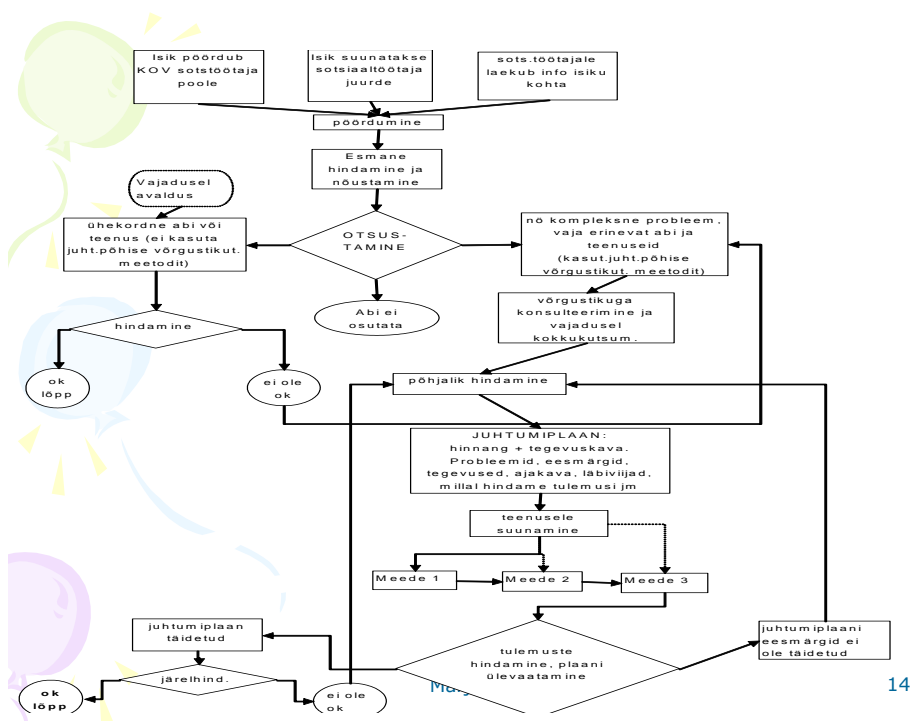
Võrgustikutööd võib koordineerida ka keegi muu, kui mõne teise seaduse alusel on isikule juba määratud juhtumikorraldaja (TTTS, Vangistusseadus); sellisel juhul osaleb kohalik omavalitsus võrgustiku partnerina koostöös.

Võrgustik:

- osaleb hindamises;
- Tegevuskava koostamises;
- osutab ja vajadusel arendab teenuseid;
- hindab tulemusi.

Marju Medar

13



14

## Juhtumipõhine võrgustikutöö

**Pöördumine** – isik pöördub või suunatakse ST juurde või ST-le laekub info abi vajava isiku kohta. Esmalt ST loob kontakti, kuulab ära kliendi ja püüab saada selgust milline tegevus, meetod on antud kliendiga tööks sobiv.

- ST selgitab välja isiku probleemi, vajadused ja eesmärgid
- ST selgitab võimalikke abi osutamise võimalusi.
- Juhul, kui ei ole võimalik isikule abi osutada, selgitab ST isikule olukorda.

**Otsustamine** - kuidas isikule edasist abi osutatakse, milliseid meetodeid kasutatakse (kaalumisõigus).

- Kui isiku probleem on võimalik lahendada kas ühekordset abi või teenusega, ei nõus mitme osapoole sekkumist, siis ST nõustab isikut teenuse taotlemise osas ja isik suunatakse vastavale teenusele (ühekordne transpordi toetus vm).
- Kui probleem on keerukas ja nõuab pikaajalist koostööd/sekkumist, siis tuleks kasutada juhtumipõhise võrgustikutöö meetodit.

Marju Medar

15

## Kliendi sotsiaalne võrgustik

### **Võrgustikukaart:**

Kliendiga suheldes me peame saama ülevaate olukorrast, milles klient viibib ning võrgustikukaart aitab meil seda teha.

Võrgustikukaart on inimese igapäevasuhteid võrgustikus kokkulepitud tingmärkidega kirjeldav skeem, mille abil on võimalik hinnata abivajaja sotsialvõrgustikku ning tema hetkesituatsiooni.

Võrgustikukaardile võib märkida ka ametkondi ja ametiasutusi puudutavaid suhteid, mis võimaldab võrgustikukaardil analüüsida nii sotsialvõrgustikku kui ka ametnikevõrgustikku.

Võrgustikukaardi koostamine on aluseks hea võrgustiku loomisele (Rääk 2004).

Marju Medar

16





## Kliendi sotsiaalne võrgustik

Väljad 1 ja 3 moodustavad meie igapäevase võrgustiku – need on inimesed, kellega me kohtume, ilma et me peaksime selleks teadlikult midagi ette võtma. Need inimesed tähendavad meie jaoks palju, nad võivad pakkuda meile toetust või meid ärritada. Näiteks me võime töökaaslastele kurta torssis abikaasa üle ja abikaasale jälle kaevata väljakannatamatu ülemuse üle.

Neljanda välja inimestega (sõprade, naabrite, tuttavatega seltsidest, ühingutest jne) kohtumiseks peame ise initsiatiivi üles näitama, nad ei ole lihtsalt iseenesest meie jaoks olemas ning need inimesed vahetuvad elu jooksul.

Viiendale väljale märgitakse ametiasutuste esindajad – riskigrupi kuuluvate ja/või probleemidega perekondade jaoks on ametiasutuste esindajad sageli oluline osa võrgustikust.

Marju Medar

19

## Kliendi sotsiaalne võrgustik

### Võrgustikukaardi koostamine:

- Kõigepealt koosta nimekiri kõigist sinu (kliendi) jaoks olulistest inimestest
- Seejärel paiguta nad kaardile endast (kliendist) sobivale kaugusele. Sina oled kaardi keskmes, inimesed, kes on sulle (kliendile) kõige lähedasemad, joonista enda ligi, teised pisut eemale. Nende inimeste ette, kellega sa (klient) oled konfliktis, joonista miinusmärk (-).
- Ühendusjooned: ühenda joonega inimesed, kes üksteist tunnevad.
- Mehi tähistab kolmnurgaga ▲, naisi ringiga ●.
- Võrgustikukaart kujutab endast sinu (kliendi) võrgustiku hetkeseisu, kuid võrgustik on pidevas muutumises.
- Inimesi, kes on sinu (kliendi) võrgustikku sisenemas või sealt lahkumas, võib kujutada noole abil.

Marju Medar

20

# Kliendi sotsiaalne võrgustik

## Grupitöö 1. Võrgustikukaardi koostamine

### Võrgustikukaardi meetodi kasutamise eeldatavad tulemused:

- Võrgustikukaart aitab mõista kliendi olukorda ja seosed muutuvad selgemaks ka kliendile endale. Võrgustikukaardi põhjal võivad sotsiaaltöötaja ja klient koostada üheskoos plaani sellest, kuidas olukorda parandada.
- Võrgustikukaardi kasutamine on meetod, mida oskavad kasutada kõik kliendid ning see aitab sotsiaaltöötajal saada ülevaadet võrgustikuisikutest (nii eraelus kui ametiasutustes) kliendi elus, kes võivad aidata kliendi probleemidele lahendust leida.

Marju Medar

21

# Kliendi sotsiaalne võrgustik

## **Kaalutlused seoses võrgustiku moodustamisega:**

- Leiame isikud või organisatsioonid, kes on eesmärgi saavutamisest väga huvitatud ja kellel on suur mõjuvõim ning kaasame nad osalema võrgustiku töös.
- Tuvastame isikud või organisatsioonid, kelle mõjuvõim on suur, kuid huvi väike vaatamata sellele, et nad on otsustava tähtsusega ning püüame neid motiveerida ja vajadusel teavitada.
- Leiame isikud või organisatsioonid, kes on eesmärgi saavutamisest väga huvitatud kuid kelle mõjuvõim on väike ning kaasame nad osalema võrgustiku töös, sest nad on kogu võrgustiku motiveeriv ja edasiviiv jõud.
- Võrgustikku luues on tähtis saavutada osalejate osas tasakaal, nii et oleksid esindatud nii suure kui vähese mõjuvõimuga isikud, sest võrgustiku liikmed mõjutavad tihti üksteist.

Marju Medar

22

## Kliendi sotsiaalne võrgustik

### Võrgustiku käivitamine:

Võrgustikku võivad kuuluda paljude erialade esindajad, kellel võib olla raske üksteisest mõista ja omavahel suhelda (mõistete, keele ja kultuuride erinevused).

Võrgustikku kuluvad ka mittetulundusühingud ja huviseltsid, millised tegelevad klientide reaalse probleemide lahendamisega.

Mängus võivad olla erinevad huvid. Võrgustiku liige ei esinda võrgustikus mitte ainult iseennast, lähtudes oma erialasest taustast. Ta esindab ka oma seljataguse (tööandja, organisatsiooni) huve, ootusi tulemuste suhtes ja hoiakuid, mis seovad ja mõjutavad kõnealust võrgustikus osalejat.

Marju Medar

23

## Võrgustikutöö käivitamine

Võrgustikutöös on vajalik kõigepealt läbi mõelda, missugus(t)es valdkonnas(dades) on vajalik võrgustikutöö käivitada ning seejärel kutsuda kokku inimesed ja organisatsioonid, kes võiksid olla sellest huvitatud.

Nt võrgustikutöö noorte õigusrikkujatega eeldab, et nende probleemide lahendamisel töötavad koos piirkondlik kriminaalhooldustalitus, KOV-, haridusasutused ja alaealiste komisjon regioonis, noortele õigusrikkujatele teenuseid osutavad MTÜ-d ja eraorganisatsioonid ning ka ettevõtjad, kes on valmis neid noori tööle võtma.

Nt eakate ja erivajadustega inimeste toetamisele orienteeritud võrgustikutöö eeldab, et nende probleemide lahendamisel töötavad koos piirkondlik SKA, vastava regiooni KOV-d, eakatele ja erivajadusega inimestele teenuseid osutavad MTÜ-d ja eraorganisatsioonid ning ka ettevõtjad, ja haridusasutused, kes on huvitatud tööst nende sihtrühmadega.

Marju Medar

24

## VÕRGUSTIKUTÖÖ



## Võrgustikutöö käivitamine

- Võrgustiku moodustavate osapoolte vahel sõlmitakse kirjalik leping, kus on täpselt fikseeritud võrgustiku tegevused ja sihtrühmad, kellele tegevus on suunatud, võrgustiku toimimise kord ja reeglistik, samuti võrgustiku finantseerimine, võrgustiku partnerite õigused ja kohustused ning tegevuse oodatavad tulemused.
- Kirjalik kokkulepe on vajalik, et kokku leppida nii finantseerimis põhimõtetes kui ka töökorras, et tagada klientide õiguste kaitse ja konfidentsiaalsus ning seadusest lähtuv dokumendihaldus võrgustikus.
- Kokkulepe võib lähtuda ka institutsioonide vahelistest raamlepetest.

**Grupitöö nr 2.** Võrgustiku moodustamine abivajavate klientide toetamiseks, piirkonna aktiviseerimiseks ja teenuste arendamiseks.



## Koostöö võrgustikus

Koostöö võrgustikuga:

Koostöö võrgustikuga sõltub konkreetse inimese probleemist.

Sotsiaaltöötaja võib:

- konsulteerida võrgustiku liikmetega,
- leppida kokku aja, millal ühiselt koos kliendiga arutatakse tema probleemi;
- või viiakse läbi hindamine.

Sotsiaaltöötaja ei saa üksi hinnata, seetõttu on oluline koostöö, iga partner saab teha soovitusi ja pakkuda lahendusi sõltuvalt enda tegutsemisvaldkonnast.

Laste puhul soovitatakse alati võrgustik kokku kutsuda kaasates erinevaid osapooli (institutsioonid ja sotsiaalne võrgustik).

Marju Medar

27



## Koostöö võrgustikus

Hindamine: Abivajav isik (sh pere on kaasatud ja motiveeritud).

Selgitatakse välja isiku ja/või tema pere psühhosotsiaalne toimetulekuvõime ja sotsiaalmajanduslike ressursside olukord.

Koostatakse **juhtumiplaan** (hinnang koos tegevuskavaga), milles sätestatakse:

- planeeritavad eesmärgid
- tegevused ja nende läbiviimise periood
- tegevuste läbiviijad
- sotsiaaltöötaja ja võrgustiku liikmete kontaktandmed, kelle poole isik võib pöörduda.
- Tulemuste ülevaatamise periood.

Soovituslik juhtumiplaani vorm töötati välja ja võeti kasutusele 2006 aasta lõpus. Täna on vormi mitmeid kordi täiendatud. Juhtumipõhise võrgustikutöö juhised töötati välja 2012 ja need on saadaval SOM kodulehel.

Marju Medar

28



## Koostöö võrgustikus

Juhtumiplaani elluviimist koordineerib üldjuhul KOV sotsiaaltöötaja, kes ühtlasi juhendab isikut ja konsulteerib vajadusel võrgustiku liikmetega.

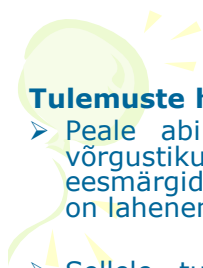
Kui isikule on muu seaduse alusel (Puuetega Inimeste Sotsiaaltoetuste Seadus) või mõne teise institutsiooni kaudu (nt Töötukassa) määratud juhtumikorraldaja, on KOV võrgustikupartner.

Isik taotleb juhtumiplaanis märgitud teenuseid ja pöördub abi saamiseks plaanis märgitud võrgustikuliikmete poole.



Marju Medar

29



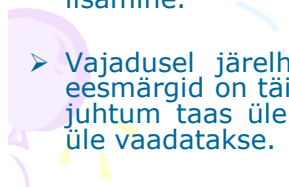
## Koostöö võrgustikus

### Tulemuste hindamine:

- Peale abi saamist ja teenuste läbimist hindab ST (koos võrgustiku liikmetega) tulemuslikkust: kas juhtumiplaani eesmärgid on täidetud, tegevused sooritatud ja kas isiku olukord on lahenenud.
- Sellele tuginedes otsustab ST, kas isikule on vaja mingi ajaperioodi jooksul osutada veel teenuseid või jälgida vm (nt lapse paigutamisel lastekodusse, asendushooldusele või täiskasvanud isiku paigutamisel hooldekodusse). Sõltuvalt probleemi olemusest ja sellest, kuidas on juhtumiplaani eesmärgid saavutatud, võidakse antud hindamisega ka isiku juhtum lõpetada.
- Protsessi igas osas on võimalikud liikumised, uue hindamise läbiviimine, juhtumiplaani täiendamine ja uute võrgustikuliikmete lisamine.
- Vajadusel järelhindamine: Kui on selgunud, et juhtumiplaani eesmärgid on täidetud, aga on vajadus mingi aja jooksul inimese juhtum taas üle vaadata – lepitakse kokku, millal taas juhtum üle vaadatakse.

Marju Medar

30



## Koostöö võrgustikus

### Seotud tegevused:

- Erinevate hindamismotoodikate, juhiste ja vormide kasutamine ühe juhtumiga tegelemise käigus (erivajaduse hindamine, riskihindamine jmt);
- Kokkulepped juhtumi(te) dokumenteerimiseks toimiva võrgustiku koostöös, sh juhtumiplaani vormide kasutamine seonduvalt töövaldkonnaga (töötukassa, lastekaitse jmt);
- STAR (sotsiaalteabe andmeregister) kasutamine juhtumite läbiviimisel ja dokumenteerimisel sh võrgustikuliikmetele juurdepääsu (andmekaitse) tagamise kokkulepped;
- Koostöö kogukonnaga, sh **kliendi sotsiaalse võrgustikuga** (pere, sugulased, sõbrad, naabruskond), **avalikkusega** (KOV-d, era- avaliku- ja mittetulunduslikud teenuseid osutavad organisatsioonid), **meediaga** (ajakirjandus, TV)
- Võrgustikusisene koostöö (koostoimimise kokkulepped, kommunikatsioon, aruandlus, hindamine, juhtimine, ekspertide kaasamine, koolitus)

Marju Medar

31

## Koostöö kliendiga võrgustikus

### Tähelepanu tuleb pöörata järgmistele asjaoludele:

- Sageli unustavad spetsialistid küsida kliendi arvamust ja teevad otsused kliendi eest ära;
- Teave kliendist levib paljudele erialaspetsialistidele ning pole piisavalt tagatud kliendi konfidentsiaalsus;
- Klient võib tunda end üksmeelse spetsialistide „ülemvõimu“ ees jõuetuna;
- Spetsialistid ei tohiks omavahelist koostööd pidada tähtsamaks kui koostööd kliendiga;
- Võrgustikutöös võib kaduda spetsialisti personaalne vastutustunne
- NB! Võrgustikutöö põhineb koostööl klientidega, kliendi arvamusi tuleb arvesse võtta ja neid ei tohi unustada! Ärge unustage kokku leppida võrgustiku vaikumiskohustuses ja teab levitamist käsitlevates eeskirjades!

Marju Medar

32



## Sotsiaaltöötaja tegevused juhtumikorralduses

Zastrowi (2003: 21) järgi on sotsiaaltöötaja tegevusteks juhtumikorralduses järgmised tegevused:

- Ressursside arendamine;
- Teenuste kättesaadavuse tagamine;
- Klientide vajaduste ja võimaluste hindamine;
- Juhtumiplaani väljatöötamine;
- Teenuste võrgu arendamine;
- Lepingute sõlmimine;
- Juhtumiplaani rakendamine;
- Teenuste hindamine ja järelevalve;
- Juhtumite lõpetamine ja järelkontrolli läbiviimine.

Marju Medar

33

## Koostöö võrgustikus

### Juhtumikorraldaja erialateadmised:

- › Baasteadmised põhilistest sotsiaalsetest probleemidest;
- › Eetikakoodeksi tundmine ja kasutamine;
- › Hoolekandesüsteemi ülesehituse ja toimimise tundmine
- › Bürokratiaaparaadi ja võimu iseärasuste tundmine;
- › Kohalike ressursside tundmine;
- › Professionaali isiksuse väljaarendamine;
- › Võime hinnata riigi ja omavalitsuste sotsiaalpoliitikat (vigu, saavutusi);
- › Baasteadmised kliendikesksetest suhetest,
- › Siduserialade tundmine ja vahendaja rolli valdamine;
- › Suutlikkus viia läbi uuringuid;
- › Kehtiva seadusandluse tundmine.(Hekeler,1992)

Marju Medar

34



# Koostöö võrgustikus

## Juhtumikorraldaja erialateadmised:

- Kommunikatsioonioskused;
- Kirjaliku ja suulise suhtlemise oskused;
- Interpersonaalsed oskused;
- Probleemide lahendamise oskused;
- Intervjueerimise ja objektiivse vaatlemise oskused;
- Inimeste psühholoogia ja käitumise iseärasuste tundmine;
- Projektitöö oskused;
- Võrgustikutöö koordineerimise oskused;
- Töö iseseisvalt ja meeskonnaga.



Marju Medar

35