**Sotsiaalkomisjonile info sotsiaalvaldkonnas toimuvast märtsis ja aprillis** 17.04.2020

**Sotsiaalamet**

Sotsiaalamet jätkab oma teenuste osutamist tavapärasel viisil. Riigis kehtiv eriolukord ei tohi olla takistuseks isikutele vajaliku abi tagamisel. Küll aga loob eriolukord teatud keerukuse teenuste osutamiseks, kohati on töötajatele ka parajaks väljakutseks, kuna vaatamata eriolukorrale tuleb leida lahendus ka neile olukordadele, mis olid keerulised lahendada isegi ilma eriolukorrata.

Sotsiaalamet on ainuke linnavalitsuse amet, kus reaalselt vastuvõtu päevadel klientide teenindamine toimub. Ametis võetakse vastu teenuste ja toetuste taotlemistega seonduvaid dokumente. Kodanike nõustamine toimub nii ametis kohapeal kui ka telefoni teel. Peamiselt küsitakse infot toetuste (nt toimetulekutoetus, sotsiaaltoetus) ja toiduabi kohta. Taotluste ja toiduabi soovijate puhul on mõningane kasv juba olemas, kuid ilmselge on, et see kasv on igapäevaselt tõusutrendis ja abitaotlemise kõrghetk saabub sotsiaalametini tõenäoliselt alles suvekuudel ja sügisel. Probleeme toimetulekutoetuse maksmisega ei peaks tulema, kui riik rahalisi vahendeid vastavalt vajadusele juurde annab. Ühekordsete toetuste taotlemiste (sh hooldusteenuse kaasrahastamise) suurenemine on peagi ilmselge reaalsus. Hetkel ei ole meie poole pöördunud eriolukorrast tingituna isikuid, kes sooviks saada oma lähedase hooldusteenuse eest tasumiseks linnalt toetust. Samuti puudub meil info, et keegi maksejõuetuse tõttu oleks võtnud oma lähedase hooldekodust ära ja hakanud ise teda kodus hooldama. Toiduabi on saanud toetuste taotlejad, kuid ka teised vähekindlustatud pered. Probleemiks hetkel see, et toidupanga nn laotagavarad on praktiliselt olematud, kuna toidu kogumise kampaaniaid ei ole saanud korraldada ja kauplustest antava toidu kogused on ka vähenenud. Õnneks lubas Eesti Toidupank maakondade toidupankasid võimaluste piires aidata. Kui toidupanga abist ei piisa, siis saab KOV toiduainetega ise peresid aidata (st ostes need ise poest), kuid need kulud tuleb siis katta KOV-i enda eelarvest.

Mõningatele klientidele on tulnud eriolukorrast tulenevalt sotsiaalametil korraldada toiduainete või ravimite kodu viimist. Sellist abivajavate klientide arv on olnud oodatust tüki maad väiksem. Piirdudes siin nädalas 1-2 inimesega. Küll on aga olnud ka selliseid kliente, kellele on soovitatud näiteks päevakeskuse kaudu sooja toidu kodu toomist või jagatud infot Viljandi linnas tegutsevate ettevõtete kohta, kes viivad toitu või toiduaineid kodu.

Vaatamata eriolukorrale on EL vahenditest puuetega inimeste kodude kohandamisega seonduvad tööd siiski lõpule viidud. Viibinud on uue projekti esitamine, kuna eriolukorra ajal ei ole isikute kodudega tutvumas käidud, sest seda tehakse tavaliselt vähemalt kolme spetsialisti poolt. Õnneks on projekti esitamisega aega augusti kuuni. Mõningad eakad või puudega isikud on siiski projekti viibimisega seonduvalt olnud pahased. Nad ei saa sageli aru, et me ei tee kodukülastusi praegu just nende endi elu ja tervise kaitse eesmärgil.

Teenuste osutamise ja tagamisega üldjoontes hetkel probleeme eriti ei ole, välja arvatud hooldusteenuse tagamisega, kuna eriolukorra ajal ei taha hooldekodud uusi kliente erinevatel põhjustel vastu võtta ja seda isegi siis, kui teenust vajav klient tuleb haiglast. Paljudel on põhjenduseks see, et hoiavad vabu kohti selleks, et olla valmis klientide isoleerimiseks, kui viirus peaks jõudma hooldekodusse. Täna lahendamegi isikute hooldusteenuse vajadust juhtumipõhiselt st otsime vajadusel kohti üle Eesti. Õnneks on seni mõni hooldekodu ikka ka uue kliendi vastu võtnud tingimusel, et kõik võimalikud testid on eelnevalt tehtud (nt koroonaviirus, tuberkuloos). Sotsiaalameti hoolduse spetsialist on hoidnud kontakti kõigi nende hooldekodudega, kus Viljandi linna kodanikud teenusel viibivad.

Raskusi on olnud linna eestkostel olevatele isikutele selgeks teha eriolukorrast tulenevate reeglite järgimist. Sageli esineb olukordi, kus nad ei täida eriolukorras kehtestatud reegleid ja eestkostja ülesandeid tegelevalt spetsialistilt oodatakse, et ta midagi ette võtaks, et nad ei liiguks ringi ja seda isegi siis, kui nad näiteks sõidavad mööda Eestit ringi. Kaaskodanikud ei saa aru sellest, et eestkostja ei ole nn vangivalvur ja tema ainsaks eestkostetavate mõjutamiseks on veenmisjõud, mis kahjuks isikute vaimsest tervisest tulenevalt sageli ikkagi mõju nende käitumisele ei avalda. Eriolukorraga on mitmetel puudega isikutel süvenenud ka vaimsed häired, kuna peavad istuma kodus ja samas kardavad teisi inimesi ja viirust jne. Hirmud ja teadmatus on võimendunud luulude tekkimiseni ja kummalise käitumiseni nii, et sellest tulenevalt on naabritelt saadud infot ja kaebusi, mida on tulnud sotsiaalameti töötajatel lahendada. Need on aga juhtumid, kus meil isegi tavaolukorras alati koheselt head lahendust ei ole. Sageli ei olegi ka selle olukorra lahendamine meie ameti võimuses. Olukorrale lahenduseni jõudmine, mis sobib lõpuks kliendile endale, tema sugulastele või naabritele, võtab päris palju aega ja sõltub sageli ka väga palju teiste ametkondade otsustes.

Lastekaitsetöötajate töökoormus ei ole veel hetkel väga palju suurenenud. Tegeletakse tavapäraste nõustamiste, juhendamistega (nt vanemad, haridusasutuste spetsialistid jne) ja lastele teenuste tagamisega ning nende õiguste kaitsmisega kohtus jm aga seda kõike peamiselt siis erinevate interneti keskkondade kaudu või telefoni teel. Eriolukorra ajal on täiendavate ülesannetena lisandunud vähekindlustatud perede laste väljaselgitamisega, kellele haridusameti kaudu korraldatult viiakse koolitoit toiduainete näol 1 kord nädalas kodu. Tegeletakse ka nende lastega, kes ei taha eriolukorra ajal koolikohustust täita ja kes ei püsi kodus. Õnneks koolikohustuse mittetäitjate arv ei ole suurenenud eriolukorraga seonduvalt. Lastekaitsespetsialisti poole on paljud lapsevanemad pöördunud ka lapse ja eraldi elava vanema suhtlemiskorra teostamise asjus, et teada saada, kuidas seda teha piirangute kehtimise ajal. Eriolukorra ajal on tulnud paigutada üks laps ka asendushooldusteenusele, kelle eestkostjaks määrati kohtu poolt Viljandi linn. Asendushooldusteenusele paigutamise põhjus ei olnud eriolukorrast tulenev. Õnneks võttis teenuse osutaja vaatamata koroonaviiruse levikule uue lapse siiski teenusele.

KOV-ile on langenud osa ka Töötukassa tööga seonduvast koormusest. Nimelt teenindatakse Töötukassa poolt isikuid vaid e-teenuse kaudu või telefoni teel. Kõik isikud ei saa aga iseseisvalt nende pöördumistega hakkama või puudub neil interneti või telefoni võimalus. Selleks, et Töötukassaga suhelda, tulevad need inimesed KOV-i sotsiaaltöötaja juurde, et nemad neid aitaks. Saame aru, et see ongi meie kohustus aga, kas see on jällegi õiglane, et riiklikud asutused, kes on läinud üle täielikule e-teenindusele või telefoni teenindusele suurendavad sellega KOV-ide sotsiaaltöötajate töökoormust niigi nende kasvava töökoormuse juures. KOV-i sotsiaaltöötajad ei ole saanud endale lubada kodukontorit või e-teenindust, sest nad teavad, et on kliente, kes sellisel juhul jääks ilma vajaliku abita. Oleme mõelnud, et ehk peaks selliste riiklikul tasandil eluliste teenuste osutajatel ikkagi olema võimalik oma asjad ise ära korraldada nii, et suletud uste, e-teenuste ja telefoni nõustamistega tegelikult ei suurendataks mõne teise valdkonna töökoormust.

Nii nagu eelpool mainitud, siis koosolekud kolleegidega ja koostööpartneritega, osade klientide nõustamised jne toimuvad peamiselt telefoni või erinevate interneti keskkondade kaudu (nt ameti iganädalane koosolek, linnavalitsuse sotsiaalkomisjoni koosolek, linnavalitsuse istung jne). Eriolukorra ajal on üldine põhimõte, et viiruse leviku tõkestamise eesmärgil klientide juurde kodukülastusi ei tehta. Kahjuks on siiski tulnud ette möödapääsmatuid juhtumeid, kus sotsiaalameti töötajatel on siiski erinevatel põhjustel tulnud kodukülastusi teha. Näiteks mõned möödapääsmatud kodukülastused:

* kohtumenetlusega seonduvalt laste ärakuulamine tema arvamuse väljaselgitamiseks ja kohtule seisukoha andmiseks;
* puudega isikute või vaimselt haigete isikute probleemidega tegelemiseks;
* asotsiaalsete eluviisidega isikute hooldusküsimuse lahendamiseks või hooldekodusse paigutamiseks.

Oma igapäevatööle lisaks on ametijuhataja seoses eriolukorraga seonduvalt 1 kord nädalas osalenud ka kriisimeeskonna koosolekul ja andnud ülevaate sotsiaalvaldkonnas toimuvast. Lisaks andnud ja vahendanud erikolukorraga seonduvat infot riigile, allasutustele, linnas tegutsevatele riiklike sotsiaalvaldkonna teenuseid pakkuvatele MTÜ-le. Pidevalt suhelnud erinevate ametitega (nt Päästeamet, Terviseamet, Töötukassa) ja sotsiaalvaldkonna teenuse pakkujatega. Mitu korda nädalas oleme saanud riigiasutustelt erinevaid juhendmaterjale ja juhiseid, mida peame ise teenuste pakkumisel rakendama või jälgima, et meie teenuse pakkujad saaksid vajaliku info kätte. Lisaks saadetakse Päästeameti poolt üsna tihti ka infot teenuse osutajate olukorrast (nt hooldekodude või kogukonnas elamise teenuse osutajate).

Eriolukorra alguses kogusime kokku ka info sotsiaalvaldkonnas teenuseid pakkuvate asutuste teenuste osutamise ja isikukaitse vahendite vajaduse kohta. Kõik linnas sotsiaalvaldkonna teenuseid (nii KOV sotsiaalteenuseid kui ka riiklikke erihoolekandeteenuseid) osutavad asutused jätkavad oma teenuste osutamist, küll on aga teenuse osutamise viisid eriolukorrast tulenevatel põhjustel ümberkohandatud. Kuna sellise info kogumise kaudu saime teadlikuks, et sotsiaalkindlustusamet oli küll riiklike sotsiaalteenuse osutajate käest küsinud, et kas nad vajavad abi, kuid ei olnud küsitud konkreetselt millist abi vajatakse, siis edastasime kokku kogutud info ka sotsiaalkindlustusametile. Paar tööpäeva hiljem varustas näiteks Päästeamet riiklike sotsiaalteenuseid osutavaid MTÜ-sid deosvahenditega.

Koostöös kinnisvara haldusametiga on jagatud päevakeskusele, linna hooldekodule ja linnas tegutsevatele riikliku erihoolekandeteenuseid pakkuvatele MTÜ-dele ning SA Perekodule korduvkasutatavad maskid, millede õmblemisega seotud kulud on kaetud linna eelarvest. Terviseamet kaudu on nimetatud asutused saanud väikestes kogustes ühekordseid maske. Tänasel päeval on seega isikukaitsevahendite varustatus lühiajaliseks perioodiks tagatud kõigile linna sotsiaalvaldkonna teenuse osutajatele, kuid loodetavasti neid varusid ka pidevalt täiendatakse.

Sotsiaalvaldkonna teenuse osutajate peamiseks probleemiks on osade teenuste puhul asenduspindade ja asendustöötajate leidmine juhuks, kui viirusega nakatub mõni klient või töötaja. See puudutab selliseid teenuse osutajaid, kus teenust osutatakse 24/7 ja teenuse osutamise koht ongi teenust saava kliendi jaoks igapäevane viibimiskoht (nt SA-S Perekodu asendushooldusteenus, hooldusteenus, kogukonnas elamise teenus, varjupaigateenus). Linnal teistele asutustele sobivaid asenduspindasid pakkuda ei ole. Peame ise tagama nt varjupaiga või turvakoduteenuse asenduspinnad. SA Perekodu ja linna hooldekodu on ise leidnud endale võimalused asenduspindade kasutamiseks. Riiklike sotsiaalteenuste pakkujatele (nt naiste varjupaiga teenuse osutajatele ja MTÜ Singel Kodule) oleme pakkunud võimalust läbirääkida Viljandi linnas majutusteenust pakkuvate ettevõtetega.

Eriti suureks probleemiks on personali tagamine juhuks, kui viirusega peaks nakatuma sellise teenuse töötajad või kliendid, kus kliendid viibivad teenusel 24/7. Näiteks asendustöötajate leidmine nii asenduskodusse kui ka hooldekodusse. Linnal on olemas andmebaas vabatahtlikest, kes andsid ennast ülesse sotsiaalteenuste osutamiseks nii linna pressiteatele reageerides või siis allasutuste töötajatele saadetud elektroonilise üleskutse teel. Kõik on nõus viima nn eakale toidukoti ukse taha aga keegi neist ei ole valmis minema hooldekodusse tööle ja seda isegi mitte raha eest. Selles küsimuses oleme teinud koostööd Töötukassaga. Täna saame siiski vaid loota, et leiame siiski mingi lahenduse, kui peaks realiseeruma kurb stsenaarium.

Ameti töötajatel on olemas desovahendid ja isikukaitsevahendid. Kõik ameti töötajad on terved.

**Viljandi Päevakeskus**

Päevakeskus jätkab sotsiaalteenuste osutamist üldjoontes tavapäraselt. Päevakeskuses on ainult alates 13.03.2020 peatatud kogu huvitegevus. Koduteenuseid osutatakse, kuid nende osutamisel teostatakse samuti hädavajalikud toimingud – viiakse kauplustest toit ja ravimid, tuuakse puud tuppa ja köetakse ahi jne. Eriolukorra lõppemisel tuleb mõelda uuesti läbi ka koduteenuste osutamine, sest viirus ei kao tõenäoliselt sellega ja koduteenuse kliendid ei saa olla näiteks sügiseni koduteenuse saamisel nn säästuprogrammil.

Koduteenuseid või muid päevakeskuse poolt pakutavaid teenuseid taotlevad kliendi annavad teenuse vajadusest tavaolukorras üldjuhul teada telefoni teel. See jätkub tavapärasel viisil ka kriisiolukorras. Teenuse vajaduse märgatavat kasvu ei ole olnud.

Sooja toidu koduviimine jätkub tavapäraselt. Eriolukorra ajal on natuke kasvanud sooja toidu soovijate arv (ca 10 kliendi võrra). Üksikutel juhtumitel on tulnud päevakeskusel toimetada isikutele, kes ei ole päevakeskuse pidevad kliendid, kodu kas toiduaineid või ravimeid. Linna saun on olnud eriolukorra ajal suletud. Laste turvakodu, täiskasvanute varjupaik ja sotsiaaltransport toimivad tavapäraselt viisil. Varjupaiga teenusega seonduvalt on ka peamine probleem personaliga, kui viirusega peaks nakatuma mõni töötja või klient. Eriti aga just kuidas tagada ööpäevane valve, kui peaks keegi varjupaiga klientidest haigestuma. Täna on valve kella 16.00 -8.00 ehk varjupaiga teenuse pakkumise ajal, kuid päevasel ajal töötajat seal ei ole. Töötajate leidmine varjupaika on isegi ilma eriolukorrata küllalt raske.

Päevakeskuse töötajatel on olemas desovahendid, kontaktivabad termomeetrid ja isikukaitsevahendid, mille kulud on kaetud linna eelarvest. Päevakeskuse töötajad on terved.

**SA Viljandimaa Hoolekandekeskus**

Hooldekodu on tegelenud pidevalt viiruse leviku ennetamisega (kriisiplaanid nii viiruse ennetamiseks kui ka viirusega toimetulekuks, töötajate isikukaitsevahendite tagamisega jne), erinevatele ametkondadele info andmisega ja ametkondadelt viirusega seonduva info saamisega (nt Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet), Töötukassaga koostööd abipersonali/personali otsimisega, töötajatele uute juhendite väljatöötamise ja tutvustamisega jne. Hooldekodul hetkel on olemas isikukaitsevahendid viiruse ennetamiseks ja viirusega lühiajaliseks toimetulemiseks. Hooldekodu on saanud isikukaitsevahendeid ja desovahendeid linnalt aga ka Terviseametilt. Loodame, et Terviseameti kaudu täiendatakse nende varusid ka edaspidi. Terviseamet on neile igati abiks ja toeks nii viiruse ennetamisel kui ka toimetulekul. Täiendavalt on pidev kontakt hooldekodul sotsiaalkindlustusameti töötajatega, kes iganädalaselt suhtlevad olukorrast ülevaate saamiseks juhatajaga. Nii nagu eelpool sai juba mainitud on peamine probleem hooldekodudel samuti personali küsimus, kui viirusega peaks nakatuma mõni klient või töötaja. Asenduspind haigestunute isoleerimiseks on leitud koostöös Viljandi vallaga.

Hooldekodu töötajatel on hetkel olemas desovahendid ja isikukaitsevahendid, mille kulud on osaliselt kaetud hooldekodu enda ja ka linna eelarvest. Hooldekodu töötajad ja kliendid on terved.

Kokkuvõtteks võin öelda, et siia dokumenti on kirja saanud peamised teemad, millega sotsiaalamet on viimase kuu jooksul tegelenud. Küll ei kajasta see kogu infot tavaolukorrast või ka eriolukorrast tulenevate tööülesannete, küsimuste või probleemide lahendamise kohta. Sotsiaalameti töötajatel on tulnud eriolukorra teemade lahendamise kõrval ära teha ka oma igapäevane töö ja seda üsna kriitilises olukorras, kus tuleb jälgida nii klientide kui ka enda tervise kaitse seisukohast eriolukorras kehtestatud reegleid aga samas olukordi lahendades ja abivajajatele vajalikku abi tagades. Nii sotsiaalteenuste osutajad kui ka sotsiaalameti töötajad on nn eesliini töötajad, kes riskivad igapäevaselt oma tervisega. Sotsiaalameti töötajate töökoormus on alles kasvavas trendis.