



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



**Projekt „Vabatahtlike rakendamise
koostöömudeli testimine hoolekandesüsteemis
ja üle-eestiliselt rakendatava koostöömudeli
väljatöötamine”**

Projekti rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondi projektist nr
2014-2020.2.02.001.01.15-0002 “Tööturul osalemist
toetavad hoolekandeteenused”

RAPORTI LISA nr 14

Vabatahtliku teenuse
redisain-seminaride
kokkuvõte

Mari Rull
06.12.2019

Sisukord

| | |
|--|----|
| Sisukord..... | 1 |
| Analüüsitöö kirjeldus..... | 2 |
| Seminaride eesmärgid | 2 |
| Analüüsi meetodika..... | 2 |
| Teostatud seminarid | 2 |
| Kasutajakogemuse kaardistuse põhimõtted | 2 |
| Seminaride tulemuste kokkuvõte & ettepanekud olemasoleva teenusmudeli täiustamiseks..... | 2 |
| Seminaridel täiendatud isikud ja kasutuslood..... | 2 |
| Vabatahtliku teenuse protsess abivajaja vaates | 14 |
| Vabatahtliku teenuse protsess vabatahtliku vaates..... | 15 |
| Ettepanekud olemasoleva teenusmudeli täiustamiseks | 27 |

Analüüsitöö kirjeldus

Seminaride eesmärgid

Projekti raames testitud hoolekandesüsteemis vabatahtlike kaasamise mudeli abivajaja, vabatahtliku, sotsiaalpartnerite (teenuseosutaja, kohalik omavalitsus, kogukonna) vajadusest lähtuv mudeli *redisain*.

- Projekti raames kogutud kogemuse analüüsimine, mis töötab ja mis on mudeli rakendamisel takistuseks.
- Piirkonnas toimiva mudeli piirkondlike erisuste arutelud, millised on vajalikud muudatused, mis tagavad piirkondliku edu.
- Mudeli protsessi etappide kirjeldamine ja muudatustepanekute fikseerimine.

Et arendada kasutajasõbralikumat ja jätkusuutliku vabatahtliku teenust sotsiaalhoolekande valdkonnas.

Analüüsi meetoodika

Kokkuvõtte koostaja on teadlik, et pilootprojektis osaleva 6 piirkonna seminaride põhjal ei saa teha lõplike süsteemseid üldistusi, kuid peab sisendit piisavaks korduvate probleemkohtade tuvastamiseks ja lahenduste väljapakkumiseks. Kokkuvõtte sisend on kogutud läbi seminaride toimunud arutelude ning kirjeldab inimeste isiklikku kogemust vabatahtlike kaasamismudelis, kajastades ausalt inimeste arusaamist.

Teostatud seminarid

Projekti raames viidi läbi 6 redisaini piirkondliku seminari, kaasates piirkonna vabatahtlikuid, sotsiaalpartnereid, sh kohaliku omavalitsuse sotsiaalvaldkonna otsustajaid ja sotsiaaltöötajaid, piirkonna abivajajaid, üldhooledekoju juhte, vallavolikogu liikmeid, kogukonna esindajaid (n kohaliku elu edendavate MTÜ-de eestvedajad), Töötukassat, Sotsiaalministeeriumi.

Seminaride toimumisajad ja piirkonnad:

- 6 november Pärnumaa
- 8. november Lääne-Virumaa
- 11. november Hiiumaa
- 12. november Harjumaa
- 14. november Võru-Põlvamaa
- 19. november Viljandimaa

Kasutajakogemuse kaardistuse põhimõtted

Koondprofiilide koostamisel kasutatud A. Osterwalderi “Value proposition design” Jobs (Töö) Pains (Valu) Gains (Kasu) mudel, on üks osa samade autorite “Business Model Canvas” tööriistast. Mudel kasutab inimkeskse disaini filosoofiat, ning lähtub kasutaja vajaduste vaatest. Selle mudeli järgi on iga eduka ettevõtmise aluseks kliendi vajaduste mõistmine, ning iga ettevõtmine peaks suutma selgelt eristada kliendi vaates kolm peamist aspekti:

Töö - kirjeldab tegevusi, mida vabatahtliku teenusel osaleja peab teostama, et oma mudelis oma rolli täita.

Valu - kirjeldab komplikatsioone või takistusi soovitud tulemusteni jõudmisel sh: riske, negatiivseid tagajärgi või põhjuseid, mis tingivad töö/ tegevuste tegemata jätmise inimese perspektiivist.

Kasu - kirjeldab soovitud, tulemusi, hüvesid ning võimalusi, mille poole erinevas rollis inimene püüdleb (antud teenuse kontekstis).

Seminaride tulemuste kokkuvõte & ettepanekud olemasoleva teenusmudeli täiustamiseks

Seminaridel täiendatud isikud ja kasutuslood

Persoona tööriist võimaldab teenuse arenduse faasis arutada osapooltega lihtsamalt abivajaja ja vabatahtliku perspektiivi. Samuti on persona oluline abivajajate ja vabatahtlike sihtrühmade valideerimiseks.

Kogemusele tuginedes kirjeldati seminaride käigus järgmised isikud ja analüüsiti projekti raames pakutavat teenuse mudelit.

- Erivajadusega tööeline abivajaja
- Hooldekodus elav eakas abivajaja
- Üksi kodus elav eakas abivajaja
- Tööeline vabatahtlik
- Pensioniealine vabatahtlik
- Noor vabatahtlik

1. Erivajadusega tööeline abivajaja

| | |
|--|--|
| Nimi: Mari | Vanus: 45 |
| Staatus: Tööeline | |
| Mari vajadus: haiguse tagajärjel kiire nägemislangusega tööeline naine, kes kasvatab üksi kahte last. Vajab abi väljas liikumisel, kodutöodes, laste koolitööde juhendamisel ja vahel abi laste toomisega ja viimisel (n trennidest). Mari elab Tallinnas. | |
| Persoona kokkuvõte | |
| Mari: haiguse tagajärjel kiire nägemislangusega tööeline naine, kes kasvatab üksi kahte last. Vajab abi väljas liikumisel, kodutöodes, laste koolitööde juhendamisel ja vahel abi laste toomisega ja viimisel (n trennidest). Käib osalise ajaga tööl, tööandja on toetav, pakkudes Marile uut võimetekohast tööd. Lähedased sõbrad on olemas, kes aitavad aga sõpradelt saadav tugi pole piisav. Mari on harjunud üksi hakkama saama ja abi küsimine on talle raske. | |
| Mis on Marile oluline | Mari ressursid & võimalused/tugi |
| <ul style="list-style-type: none"> - Võimalikult suur iseseisvus - Laste heaolu ja samad võimalused, mis teistel lastel (n käia trennis, saada õppimisel vajadusel tuge kodust) - Säilitada töö - Säilitada head suhted sõpradega - Leida aega iseenda jaoks | <ul style="list-style-type: none"> - Tugev sõpruskond - Toetav tööandja - Optimistlik hoiak |
| Mari isiklik elu | Mari tervises seisund |
| <ul style="list-style-type: none"> - Elu tiirleb peamiselt laste, töö vahel - Vahel veedab aega sõpradega - Meeldib lugeda, peale nägemislangust kuulab audioraamtuid - Kuulab muusikat | <ul style="list-style-type: none"> - Nägemislangus on olnud kiire ja oluline. Viimase aasta jooksul on haigus pidurdunud. Maril on tekkinud lootus nägemise taastumisele, mida täna arstid aga ei kinnita. - Muus osas tervis korras, vahel väsimusest ja raskustest üksindustunne ja meeleolu langus. |
| Mari sündmused, tähelepanu vajavad olukorrad | Mari seos sotsiaalhoolekande süsteemiga |
| <ul style="list-style-type: none"> - Raskused laste juhendamisel ja igapäevaste tegevuste abistamisel (n transport, koolitööd) - Raskused iseseisva ohutu liikumisega võõras keskkonnas - Raske leida aega enda ja oma sõprade jaoks | <ul style="list-style-type: none"> - Mari saab tööalast rehabilitatsiooni, et säilitada töövõime ja püsida tööl (n töökoha kohandamine, transport tööle ja koju) - KOV on olukorrast teadlik aga sobivad teenused puuduvad |
| Mari tehnoloogilised ressursid ja võimalused Kas Maril... | Mari katmata vajadused |
| <ul style="list-style-type: none"> - ...on interneti ühendus? Jah - ...on kodus arvuti, nutitelefon või tahvelarvuti? Jah - ...tunneb end mugavalt interneti kasutades? Jah - ...tunneb end mugavalt nutitelefoni, arvutit või tahvelarvutit kasutades? Jah - ...on kedagi, kes teda toetaks interneti, arvuti, nutitelefoni kasutamisel? Jah | <ul style="list-style-type: none"> - Lastele piisava toe pakkumine (sh transport, tugi õppimisel) - Võõras keskkonnas ohutu liikumine - Kodutööl abistamine, et jääks puhkuseks ja endale ka aega |

2. Hooldekodus elav eakas abivajaja

| | |
|--|---|
| Nimi: Indrek | Vanus: 70 |
| Staatus: Pensionealne | |
| Indreku vajadus: insuldi tagajärjel on liikumine raskendatud. Indrek elab teist aastat hooldekodus, sest kodus üksinda iseseisvalt hakkama ei saa. Tunneb puudust suhtlusest ja õues liikumisest. Lapsed elavad kaugel ja saavad külas käia harva. | |
| Persoona kokkuvõte | |
| Indrek on endine jalgrattur, kelle elu on olnud rattasõit ja töö. Lähedased elavad kaugemal, igapäevaselt suhtlevad telefoni teel. Insuldi tagajärjel on kõne kohati arusaamatu, mis teeb telefoni teel pikemate vestluste pidamise raskeks. Tunneb puudust suhtlusest, noorematest inimestest, uuest infost ja väljas liikumisest. Tahaks malet mängida ja kellegiga koos vaadata telekast sporti. Meeleolu tihti vilets ja elurõõm on kadunud. Ootab surma. | |
| Mis on Indrekule oluline | Indreku ressursid & võimalused/tugi |
| <ul style="list-style-type: none"> - Suhtlus inimestega, kes ei ela hooldekodus - Samade huvidega (sport, ratas, male) inimestega kohtumine - Igapäevane väljas liikumine - Väljaspool hooldekodu liikumine, näiteks spordivõistlusele minek - Tahab koju | <ul style="list-style-type: none"> - Huvitav elu - Teadmised ja oskused, mida ta saaks samade huvidega inimesega jagada |
| Indreku isiklik elu | Indreku tervise seisund |
| <ul style="list-style-type: none"> - Puudub, sest elab teist aastat hooldekodus - Lapsed elavad kaugel ja side pigem formaalne - Vaatab võimalusel spordiülekandeid ja proovib uudistega kursis olla (peamiselt raadio või televiisor) | <ul style="list-style-type: none"> - Meeleolu on pigem madal - Liikumine paremalt poolt insuldi tagajärjel raskendatud, kasutab liikumisel rulaatorit, vahel talvel õues libedaga ratastooli - Kõne häiritud, kõne pehme ja vahel raske jälgida. Otsesuhtlus lihtsam, telefoni teel raske mõista ja pikemalt telefonivestlust pidada |
| Indreku sündmused, tähelepanu vajavad olukorrad | Indreku seos sotsiaalhoolekande süsteemiga |
| <ul style="list-style-type: none"> - Üksindus hooldekodus - Soov minna koju tagasi - Vähene liikumine - Vähene vaheldus, mis annaks elule värvi | <ul style="list-style-type: none"> - Indrek elab oma vahendite arvelt hooldekodus - KOV Indrekust ei tea, sest abi vajaduse kulud kannab Indrek koos perekonna toega |
| Indreku tehnoloogilised ressursid ja võimalused Kas Indrekul... | Indreku katmata vajadused |
| <ul style="list-style-type: none"> - ...on interneti ühendus? Ei - on kodus arvuti, nutitelefon või tahvelarvuti? Ei | <ul style="list-style-type: none"> - Suhtlemine - Väljaspool hooldekodu liikumine - Tegutsemine |

3. Üksi kodus elav eakas

| | |
|---|--|
| Nimi: Leida | Vanus: 85 |
| Staatus: Eakas 80+ | |
| Leida vajadus: vajab abi kodus kodutöödel, toidu tegemisel, poes käimisel ja mujal väljas liikumisel. Leida soovib vähemalt kuus korra kodust välja saada. Leida elab maal, bussiühendus vilets ja bussipeatus kaugel. | |
| Persoona kokkuvõte | |
| Leida on haritud ja huvitava elulooga õpetaja. Leida on elanud enamuse oma elust maal. Viimased kümme aastat elab üksi, abikaasa surnud. Lapsed elavad Tallinnas. Kord kuus käivad lapsed ja lapselapsed käivas.. Leida sõpruskond on jäänud aina väiksemaks, kõrval külas elab eakaaslasest sõbranna, kellel liikumine on jäänud viletsaks. Suhtlevad peamiselt telefoni teel. Leida tunneb puudust igapäevasest suhtlusest ja väljas käimisest. Soovib vahel minna teatrisse või küla laadale. Seltsiks on kass. Kütmisega saab hakkama, kuigi vahel on raske. | |
| Mis on Leidale oluline | Leida ressursid & võimalused/tugi |
| <ul style="list-style-type: none"> - Tahab ajada juttu, jagada oma elukogemust ja arutada, kuidas oli enne ja mis on maailmas muutunud | <ul style="list-style-type: none"> - On säilitanud oma teadmised, et õpetada matemaatikat koolinoortele |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Tahab kord kuus kodust välja, lähimasse asula poodi, et saaks ise otsustada, mida osta. - Tahab vahel minna kogukonnas toimuvale laadale või ka viletsaks jäänud sõbrannale külla - Soovib oma iseseisvust säilitada ja surra kodus - Viletsema tervisega päevadel vajab natuke abi kodutöödel (toidu tegemine, maja kütmine, pesemine (enesehügieen) - Kardab kukkuda | <ul style="list-style-type: none"> - Optimistlik hoiak ja huvitavad lood oma elust, mida on valmis jagama - Majanduslik toimetulek rahuldav |
| <p>Leida isiklik elu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enamus päevadest veedab toas oma kassi seltsis igapäevaseid toimetusi tehes - Vahel suhtleb sõbrannaga telefoni teel - Sotsiaaltöötaja käib toitu toomas, muud abi hetkel pole veel vajanud ja pole pakutud - Kord kuus üritab lähedal elavate inimeste abiga ise poes käia, vahel aga mõnel üritusel (keeruline kokku leppida ja abi paluda, ebakindel ja ei taha koormaks olla) | <p>Leida tervise seisund</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vahel käib pea ringi, kardab kukkuda - Nägemine on jäänud viletsamaks - Kaalulangus, mis on muutnud Leida nõrgaks |
| <p>Leida sündmused, tähelepanu vajavad olukorrad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kukkumise oht - Iseseisev toimetulek kehvatel päevadel on keeruline - Sotsiaalse suhtluse kadumine, üksindus | <p>Leida seos sotsiaalhoolekande süsteemiga</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sotsiaaltöötaja toob Leidale toidu poest koju (vajadusel ja soovil kaks korda nädalas) - Kohalik KOV on Leida seisukorrast teadlik |
| <p>Leida tehnoloogilised ressursid ja võimalused Kas Leidal...</p> <ul style="list-style-type: none"> - ...on interneti ühendus? Ei - ...on kodus arvuti, nutitelefon või tahvelarvuti? Ei | <p>Leida katmata vajadused</p> <ul style="list-style-type: none"> - Väljas liikumine - Väiksemas mahus kodutöödel abistamine - Suhtlemine |

Viljandi seminari sisend

Abivajaja profiil: tööealine erivajadustega inimesed, sh psüühikahäirega inimesed, üksik lapsevanem, omaste hooldajad, üksik inimene, mis ei tähenda alati üski elamist

Valu - Väikelinna 4-5 korrusel elavad inimesed võrduvad liikumispiirangu tõttu maal elamisega. Inimesed ei saa kortermajast välja, palju treppe ja lifti pole.

Valu – Üksi elav eakas, kes on vähese väljas käimisega.

Valu – Kuidas leida üksikvanemale vabatahtliku lühiajalist lapsehoidjat. On küll olemas lapsehoiuteenused aga mitte igas piirkonnas ja alati ei vasta teenuse tingimused vajadusele.

Valu – Kogukond teineteist ei märka. Näiteks oli vanasti Olustveres kogukonnasaun, kus inimesed suhtlesid, pakkudes vajadusel ka teineteisele tuge. Täna loomulike kohtumise kohti/tegevusi on vähem ja inimesed enam ei tunne teineteist.

Valu – Üksikul eakal võivad lapsed olla aga lapsed on nii hõivatud ja ei jõua vanemaid nii palju toetada. Tihti ei jaksata kuulata ka kogu aeg sama juttu.

Valu – Raske vaimse terviseprobleemiga inimesed ei sobi vabatahtlikule.

Valu – Mõne inimese puhul on teenusevajadus nii suur, vabatahtlik saab aidata aga lisaks on vaja valla teenuseid.

Valu – Kuidas inimesi kätte saada, et inimesed hakkaks väljapool kodu aktiivselt elama- ühised ujuma minemised, teatrisse jne. Päevakeskuste olemasolu on hästi tähtis.

Töö - Vald tahaks teada vabatahtlike kontakte, et viia kokku sobivaid inimesi.

Töö – Vald ühildab vajadusel vabatahtliku tegevuse koduteenusega.

Töö – Vabatahtlike täiendkoolitamine koos vallaga.

Töö – Vaimsetervisega probleemidega inimeste puhul on vaja vabatahtlikul lisateadmisi, st koolitusvajadus vabatahtlikele.

Kasu – Haiglagas koostöö, et pakkuda patsiendile koju minekul vabatahtliku tuge ja toetust.

Kasu – Üksikvanema puhul vajadus lühiajalise lapsehoiu järgi, et ta saaks minna näiteks ühe lapsega minna arsti juurde. Vabatahtlik hoiab seni teisi lapsi.

Kasu – Omaste hooldajad, vabatahtlike tugi, et nad saaksid korra minna välja ja hetke puhata.

Kasu – Vabatahtlik, kes pakub eakale IT alast tuge.

Kasu – Koos seltsilisega liikumine, koos kodust väljaskäimine.

Kasu – Isegi kui KOV pakub transporti, siis vabatahtlik saab olla abivajaja saatja rollis.

Kasu – Eestis on maal ikka vaadatud, et kas naabritel korstnas suitsu tuleb, et kas ikka on kõik korras. Täna püüame uuesti taastada traditsiooni ja märgata oma kogukonna inimesi. See on loomulik ja oluline osa meie kultuuriruumist.

Võru ja Põlvamaa seminari sisend

Abivajajate profiil: inimene hooldekodus, kellel ei ole lähedasi; kodudes eakad, kellel ei ole lähedasi; alkoholi probleemidega inimesed, kellel ei ole tihti võrgustikus ühtegi kainet inimest, puudub väikesteks muutusteks vajalik toetav võrgustik; haiged, kes on keerulise diagnoosi saanud inimesed; erivajadustega inimesed; maapiirkondades elavad eakad; traumajärgsed või järsku haigestunud inimesed; erivajadusega laste lastevanemad; vaimse tervise probleemidega noored.

Töö – Tugigrupid eakatele, et oleks koht kogukonna keskses, kus piirkonna abivajajad saaksid kokku tulla. Näiteks eakate tugigrupid/ klubid. Eestvedamine vajalik, võimalik ühendada vabatahtlike tegevuste koordineerimisega tehes tihedat koostööd.

Töö – Teha tööd selle nimel, et me jõuaks meesteni, kes vajavad vabatahtliku tuge aga pigem ei küsi abi.

Töö - Erivajadustega inimesed, keda hetkel on vähe toetatud. Oluline on koolitada vabatahtlike, et nende teadmised toetaks erivajaduse mõistmist ja vabatahtlik teenus oleks mõlemale poolele ohutu ja ootustele vastav.

Töö - Maapiirkondades elavad eakad, kes kindlasti vajaksid seltsilisi. Maapiirkonnas keeruline leida vabatahtliku, tuleb linnast leida ja toetada paindlike viise, soodustada seltsilise teenuse osutamist näiteks osaliselt läbi telefonivestluste.

Töö - Abivajajatele on vajalik emotsionaalse toe pakkumine.

Töö – Kohalikud omavalitsused Võru Põlva piirkonnas näevad, et vabatahtlik võiks olla see, kes on kliendil saatjaks haiglas saatjaks. Kohalik omavalitsus on valmis maksma ja korraldama sotsiaaltranspordi vabatahtlikule saatjateenusele lisaks.

Kasu – Hooldekodudes on vajadus pakkuda seltsi neile, kellel ei ole lähedasi, kes neil külas käiks. Oluline on jutujamine, jalutamine, grupitegevused, klientide tubadest välja toomine, et toetada hooldekodude klientide omavahelist suhtlust.

Kasu – Eakad kodudes, kes on jäänud üks ja tal puudub sotsiaalne võrgustik. Näiteks, kui inimene on kolunud piirkonda, on eakas, siis on oluline vestluspartneri olemasolu. Samuti on vajadus inimesi kodudest välja tuua. Samuti on olulised vestlused telefoni teel, et abivajaja saaks oma mured välja rääkida. Alati ei pea selleks olema füüsiline kohtumine.

Kasu – Alkoholi probleemidega inimestele pakkuda vabatahtlike tuge, et pakkuda ka neile inimestele võimalust oma keskkonnast välja saada.

Kasu – Pakkuda vabatahtlike tuge keerulise diagnoosi saanud inimestele. Kaasata vabatahtlike kogemusnõustajaid.

Kasu – Traumast või ootamatult haigestunud inimesed, kes on jäänud ootamatult koju ja vajavad vabatahtlike, kes aitavad neil uuesti tulla ühiskonda või aidata uue olukorraga toime tulemisel.

Kasu – Erivajadusega laste lastevanemad, kes on väga koormatud. Vabatahtlik saab olla ärakuulaja rollis, pakkuda tuge lahenduste leidmisel.

Kasu – Abivajajate sihtrühmale ei seaks piiranguid, sh ei pea olema inimesel puue määratud. Oluline on, et abivajaja on täisealine.

Kasu – Pakkuda inimesele, kes on vajalike sotsiaalteenuste järjekorras võimalusel vabatahtliku teenust, et inimest ka teenuse ooteajal toetada.

Kasu – Vaimse tervise probleemidega täisealised noored. Pakkuda noorele ja lähedastele tuge vabatahtliku tegevuse läbi. Näiteks noor, kellel on haigusest tulenev takistus aga suur huvi kinos käimise vastu, saab vabatahtlik pakkuda saatjateenust kino külastusel.

Hiiumaa seminari sisend

Abivajajate profiil: erivajadustega laste vanemad; erivajadusega inimesed; eakad;

Kasu – Ööpäevaringset hooldust vajavate laste vanemad, kellele vabatahtlik teenus annaks võimaluse minna kasvõi teatrisse.

Valu – Erivajadusega inimesed vajaks abi aga kardavad kogemuse põhjal allkirja andmist ja võivad selle tõttu teenusest loobuda. Kogukond on harjunud aitama ilma formaalse vahetatuliku mudeli ja teenuseta. Toimib tihti iseeneslik teineteise toetamine, peamiselt väiksemates kohtades.

Valu – Eakad, kelle mõtteviisi on raske muuta ja mis võib saada ametliku teenusega liitumise takistuseks.

Valu – Inimesed, kes teavad väga vähe valla poolt pakutavatest võimalustest. Ei taheta võõrast. Maainimene ei võta kõike kohe külge ja usalduse tekkimine võtab aega.

Töö - Hoolekandetasutuses on lihtsam ehk vabatahtliku tööga alustada. Alguses ei taha ka hooldekodu elanikud oma tuppa vabatahtlikut, tuleb anda aega harjuda ja omavahel tutvuda. Näiteks Tohvri hooldekodu juhataja ei näe vajadust ametliku vabatahtliku järgi, seda rolli täidab hingehoidja.

Töö - Kogukonnas kõige julgemast tuleb alustada, siis teised tulevad hiljem järele.

Valu - Nooremad inimesed ei taha abi vastu võtta.

Töö - Suhtlemine on kõige tähtsam. Pakkuda abi asjaajamisel. Oluline on koos vaba aja veetmine, aitab kaasa ühise hobi. Pakkuda Mälutreeningut.

Kasu – Vallas on üle 400 kohaliku omavalitsuse kliendi, 50 inimest on koduteenusel, võibolla võiks transport üksteist toetada.

Valu - Hiiumaal on väike kogukond, kõik tunnevad kõiki ja omavahelised piirid kaovad kergemini ära. Kuidas hoida piire? Tendents on, et kõik aetakse palju asju sotstöötaja kaela. Oluline on vabatahtliku koostöö koduteenuse osutajaga, lihtsustab kõigil selgust, kes mida teeb ja mis on tegevuste maht ja sisu.

Töö - Vabatahtlikkuse tegevusi tuleb rohkem käsitleda, rohkem rääkida, rohkem kirjutada, mis võimalused annab ja millist väärtust loob vabatahtlikke kaasamine.

Valu - Meeste kaasamine on keerulisem. Tegeleda spetsiaalselt meeste kaasamisega. Miks mehed ei tule vabatahtlikuks ega otsi abi. Mees pigem tahab saada hakkama, on jonnakam, tal on endal juhiloa, sõidab ja käib. Tuleb soodustada meeste ühist tegevust, näiteks läbi klubilise tegevuse. Näiteks tegutseb Pühalepa vanameeste, kus mehed käivad ja toetavad üksteist. Päevakeskustes on enamasti naised ja suunatud naiste huvitegevusele.

Töö – Rohkem jagada naabrite, sõprade, valla kaudu infot. Eeldab head koostööd piirkonna koordinaatori ja vabatahtlike vahel.

Lääne-Virumaa seminari sisend

Abivajajate profiil: üksikud abivajajad passiivsed eakad, kellel on (pigem emotsionaalne piirang: ah, mis mina!); hooldekodude kliendid; erivajadusega inimesed; omastehooldajad; kodus elavad inimesed (nt ääremaal); 80+ eakas, kes pole huvitegevustega kaasatud ja on mitteaktiivne aga ei vaja veel sotsiaalteenuseid;

Töö - Hooldekodus on klientidel suhtlusvajadus.

Töö – Erivajadusega inimestele on oluline kodus välja liikumine, vaba aja veetmine ja mõttestatud tegevuse tegemine.

Kasu – Vabatahtlik on saatja ja tugi päevastes tegevustes, kus vabatahtlik aitab kliendil liikuda ühelt tegevuselt teisele. Alguses on esinenud ka abivajaja vastumeelsust, et miks minu juurde tuldi. Täna on aga inimene väga rahul. Vabatahtlik valis abivajaja, kes elab üksi ja kelle lapsed elavad kaugel.

Kasu – Hooldekodus on üks tegevusterapeut ja on hea, kui vabatahtlik aitab nt inimesi õue viia, kontserdile.

Töö – Abivajaja lähedastega tuleb suhelda eelnevalt ja ka teenuse osutamise jooksul, et usaldus oleks.

Hea on kui tekib lähedaste ja vabatahtliku vahel kontakt. Kui võõra tood, on inimestel hirm suurem.

Valu - Kogukonnas usalduse võitmine on keeruline. Maapiirkonnas on inimesi keeruline leida, hea kui nad on varasemalt tuttavad.

Kasu – Sotstötötajaid on meie piirkonnas piisavalt ja kõigil on auto võimalus. Kindlasti on neid, kes naabrinaist käivad aitavad, aga ei ole öelnud, et nad on vabatahtlikud.

Valu – Kuidas aidata eakaid, kellel on läinud peresuhted sassi.

Valu – Kas omastehooldaja, kes tahab puhkusele minna. Kas siis vabatahtlik saab aidata või ei ole see tema roll. Näiteks voodihaiged lapsed. Vabatahtlik saaks pigem olla toeks ja seltsiliseks lapsevanemale aga hoolduse peaks katma teenus.

Töö - Vabatahtlike päästjatele anda teadmisi juurde, et nad oskaksid märgata ja küsida. Saavad olla kodus olevale inimesele vabatahtliku teenuse väljapakkuja ja vajalik lüli abivajaja ja koordinaatori vahel.

Töö – Teha üleskutse Omnivale, et postitötötajad annaksid infot abivajaja kohta edasi.

Töö - Kiirabitötötajad – annavad KOV-i sotsiaaltötötajale teada, kui abivajajat märkavad. Sotsiaaltötötaja saab omakorda kaasata vabatahtliku koordinaatori vabatahtliku leidmiseks.

Kasu – Ääremaal elavad eakad, kes vabatahtliku abiga saab käia kirkus, surnuaial või mujal, mis ei mahu sotsiaalteenuse sisse.

Töö – Oluline aidata abivajaja oluliste teenusepunktideni. Abivajajal on palju asjaajamisi, mida sotsiaaltransport ei kata (arstil, pangas, poes).

Valu - Sotsiaaltötötaja ei saa käia arstil, seal on ju kellaajalised kokkulepped ja sageli tuleb oodata bussi 3-4 h, et tagasi saada.

Pärnumaa seminari sisend

Abivajajate profiil: kliendid ei peaks olema ainult eakad, näiteks asendushoolduselt väljuvad inimesed, lastekodust väljuvad noored, vanglast vabanevad inimesed. Oluline on abivajajate puhul laiemat pildi nägemine.

Harjumaa seminari sisend

Abivajajate profiil: täisealine erivajadusega inimene, kes vajab tuge; inimesel ei pea olema puue määratud; koduteenusel on hüppeliselt kasvanud väga viletsas seisus meeste osakaal.

Töö – arutada laiemalt läbi, kas asendada hetkel mudelis abivajaja nimetus osasaaja nimetusega. Kas on vähem stigmatiseeriv ja eemaletõukav ja kas vabatahtliku teenuse osasaaja töötaks paremini, et kaasata edukalt näiteks ka mehi, kellel on raskem abi küsida.

Töö – läbi arutada, millised ülesanded on vabatahtlikul, tugiisikul ja hooldustöötajal. Kes on millises rollis ja millised on vabatahtliku teenuse sisu ja raamistik, mille raames ilma erikokkuleppeta tegutsetakse.

Kasu – Vabatahtlik teeb ennatustööd, hoides kontakti ka telefoni teel, tundes inimlikult huvi kuidas abivajajal läheb, ennetades tervise ja toimetuleku halvenemist.

Valu – Inimesed jõuavad teenusele liiga hilja. Mehed kardavad või pelgavad nii vabatahtliku kui ka abivajaja rolli.

Valu - Koduteenusel on hüppeliselt tõusnud vene meeste osakaal. Hetkel kui nad sotsiaaltöötaja vaatevälja jõuavad on nad väga viletsad.

Töö – Abivajajale on oluline jalutamine, poes ja surnuaias käimine.

1. Tööealine vabatahtlik

| | |
|---|---|
| Nimi: Kalle | Vanus: 40 |
| Persoona kokkuvõte Staatus: Tööealine Kalle elab maal, kus kõik tunnevad kõiki. Kogukond hoiab kokku ja on harjutud teineteist külas toetama. Kalle pole vabatahtliku tegevuse peale pole palju mõelnud, vaid peab seda elu loomulikuks oskaks, et naaber aitab naabrit ja tugevam nõrgemat eakat. Kallel on pere ja ta käib lähimas linnas iga päev autoga töö. Aega teiste aitamiseks oma kogukonnas leiab jooksvalt ja on valmis aitama praktiliste tegevuste tegemisel (näiteks poes käimine, puude lõhkumine jne). Vahel ajab juttu oma eaka ja üksi jäänud naabrinaisega. | |
| Mis on Kallele oluline <ul style="list-style-type: none">- Oma pere heaolu sh majanduslik toimetulek- Oma kogukonna kokkuhoidev õhkkond- Lähedased suhted oma piirkonna inimestega | Kalle ressursid & võimalused vabatahtliku tegevuses <ul style="list-style-type: none">- Kallel on auto ja võimekus vajadusel pakkuda abi eakal linna ja tagasi liikumisel- Kallel on aega keskmiselt üks kord kahe nädala jooksul ca kolm tundi- Kallel on pere (naine ja kaks teismelist last) keda saab võimalusel kaasata vabatahtlikku tegevusse |
| Kalle lahendust vajavad sündmused ja olukorrad <ul style="list-style-type: none">- Kalle ei tea sotsiaalvaldkonnast midagi ja tal puudub ettekujutus, milline on KOV-i roll inimesele abi pakkumisel- Kalle ei tea kuidas naabrinaisele abi pakkuda- Kallel on olemas tahe aidata ja ebaregulaarselt Kalle ka oma naabrit aitab. | Kalle tehnoloogilised ressursid ja võimalused Kas Kallel... <ul style="list-style-type: none">- ...on interneti ühendus? Jah- ...on kodus arvuti, nutitelefon või tahvelarvuti? Jah- ...tunneb end mugavalt internetti kasutades? Jah |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Kalle ei tea kuidas leppida kokku teiste naabruses elavate inimestega ühisel abistamises, et koormust omavahel mõistlikult jagada. | |
|--|--|

2. Pensioniealine vabatahtlik

| | |
|---|--|
| Nimi: Pille | Vanus: 66 |
| Persoona kokkuvõte Staatus: Pensioniealine Pille elab Tallinnas. Ta on elukogenud inimene, kes tööl enam ei käi. Pille elab üksi. Pille on jätkuvalt aktiivne aga on valmis lisaks igapäevastele tegemistele oma kogemust jagama ka läbi vabatahtliku tegevuse. Tal on kaks lapselast ja ta laulab kooris. Ta on aktiivne, Pille on valmis väikses mahus korra nädalas üksi jäänud vanemat naist kodus aidata. | |
| Mis on Pillele oluline <ul style="list-style-type: none"> - Väljaspool kodu vabaaja veetmine (kontsert, teater, suhtlemine) - Et temast peetakse lugu ja tunnustatakse - Igapäevane liikumine ja tervise säilitamine - Suhtlusvõrgustiku hoidmine ja uute inimestega kohtumine | Pille ressursid & võimalused vabatahtliku tegevuses <ul style="list-style-type: none"> - Pillel on aega üks kord nädalas ca kolm tundi - Pille liigub ühistranspordiga, autot ei ole - Pille on olnud kokkupuude sotsiaalhoolekande valdkonnaga ja ta tunneb valdkonda ja eakate iseärasusi - Teab milline on KOV-i teenuste sisu ja KOV roll - On töötanud hooldajana |
| Pille lahendust vajavad sündmused ja olukorrad <ul style="list-style-type: none"> - Tahab jagada teise vabatahtlikuga vabatahtliku tegevust | Pille tehnoloogilised ressursid ja võimalused Kas Pillel... <ul style="list-style-type: none"> - ...on interneti ühendus? Jah - ...on kodus arvuti, nutitelefon või tahvelarvuti? Jah - ...tunneb end mugavalt internetti kasutades? Vahel vajab abi - ...on kedagi, kes teda toetaks interneti, arvuti, nutitelefoni kasutamisel? Lapsed ja sõbrad |

3. Noor vabatahtlik

| | |
|---|--|
| Nimi: Monika | Vanus: 17 |
| Persoona kokkuvõte Staatus: Noor Monika elab linnas ja õpib 10 klassis. Ta teeb trenni ja armastab sõpradega väljas käia. On kasvanud üles ilma vanavanemateta ja eakate inimestega suhtluskogemus on väike. Tahab proovida suhelda eaka inimesega. Monikale tundub huvitav teada saada, mida kaua elanud inimesed mõtlevad ja millised on olnud nende elud. Monika pelgab, et ei saa hakkama. Suhelda eakaga tundub natuke hirmutav, samas põnev. | |
| Mis on Monikale oluline <ul style="list-style-type: none"> - Eaka inimesega suhtlemise kogemuse saamine - Et keegi teda alguses juhendaks ja toetaks - Oluline, et ta saab alati vabatahtlikust tegevusest loobuda - Oluline, et kui ei õnnestu eakaga suhtlus ja see talle enam huvi paku, et siis saab ilma halva tundeta loobuda - Sõprade heakskiit - Valdonna hea maine - Uute oskuste õppimine ja enda proovile panek | Monika ressursid & võimalused vabatahtliku tegevuses <ul style="list-style-type: none"> - Monikal on aega üks kord nädalas kuni neli tundi - Monikal on lähedased sõbrad, kes võiksid ka olla uuest ja teistsugusest kogemusest huvitatud |

| | |
|--|--|
| <p>Monika lahendust vajavad sündmused ja olukorrad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monika vajab tuge, et leida õige koht ja inimene, kellega suhtlust alustada - Monika vajab esmast infot ja koolitust, mis oleks alustamiseks piisav aga mitte liiga põhjalik, et vanema põlvkonnaga kontaktiloomise soovi mitte ära tappa - Monikal on vaja teada, millised on tema kohustused ja kuidas ta saab vabatahtlikust tegevusest ilma süütundeta loobuda - Monikal on vaja aidata sõnastada endale ja oma sõpradele põhjendused, miks ta seda teeb (sh arvestades tegevuste valikute paljusust) | <p>Monika tehnoloogilised ressursid ja võimalused Kas Monikal...</p> <ul style="list-style-type: none"> - ...on interneti ühendus? Jah - ...on kodus arvuti, nutitelefon või tahvelarvuti? Jah - ...tunneb end mugavalt internetti kasutades? Jah |
|--|--|

Viljandi seminari sisend

Vabatahtliku profiil: noored alates 17 eluaastast, 30 pluss noored lapsevanemad, kellel on väiksed lapsed ja kelle vanemad elavad kaugel (huvitatud vanaema ja/või vanaisa rollis inimese leidmisest oma lastele), tööealised inimesed alates 40 eluaastast (tööandjate kaudu), 50+ eluaastast (inimene hakkab hoomama läbi oma vananemise vabatahtliku tegevuse väärtust),

Töö – 50+ eluaastast inimesed, kes juba tajuvad vananemist. Teavitustöö tegemine, nõustamiste pakkumine, et nad mõtleks läbi enda toetusvõrgustiku, et ise eakana hakkama saada ja näeks vabatahtlikuna tegutsemises väärtust panustades abi pakkujana ühiskonda.

Töö – Teema populariseerimiseks tuleks kasutada suunamurdjaid, kes on autoriteetid noorte hulgas, blogisid.

Töö – Vabatahtlike äpp vaja, mis aitaks kaasa vabatahtlike ja abivajajate kokku viimisele. Tuleks kaaluda juba olemasolevate lahenduste pakkujatega koostööd, näiteks [Helpific](#) või [CareMate](#).

Töö – Tööealised inimesed alates 40 eluaastast. Sihtrühma keeruline kaasata, üks võimlaus on kaasata töötavad täisjõus inimesi läbi tööandjate. Näiteks võimaldavad tööandjad mõne tunni kokkulepitud perioodil palga säilitamisega vabatahtliku tegevuseks.

Töö – Oluline on jõuda elumuutuste hetkedel inimesteni, näiteks lapsed kolivad suureks saades kodust välja ja inimestel tekib vaba aeg ja vajadus uut laadi suhte järgi. Penisonile jäävad inimesed, et ennetada tühja üksinduse tunnet, et ennetada aktiivsuse langust ja sellega tihti kaasnevat meeleolu langust. Hea võimalus kaasata inimesed, pakkudes inimestele jätkuvalt kuuluvus tunnet, enda vajalikuust ja huvitavaid tegevusi.

Töö – Pidev teavitus omavalitsuse lehtedes, et inimestel oleks kättesaadav info vabatahtliku tegevuste võimaluste kohta. Rohkem kirjutada lahti, mis on seltsilise teenus, tutvustades vabatahtlike tegevustega kaasnevaid plusse.

Töö – Hea Kodanik portaalis ja muudel infokandjatel kajastada vabatahtlikku tegevuse sisu ja võimalus.

Töö – Kindlate vabatahtlike profiile koostada ja neid levitada – raamatukogus, päevakeskuses, kogukonnas loomulikes kooskäimis kohtades.

Töö – Korraldada või osaleda kogukonnas ühissündmustel, mille kaudu saaks inimestele infot levitada ja abivajajaid ja vabatahtlike kokku viia.

Kasu - Noortel on oskused, mida jagada aga nad ei oska leida neid, kes nende oskusi vajaks.

Kasu – Gümnaasiuminoored, võimalus harjutada noori mõttega aidata kedagi, näiteks abitegevused muruniitmine, puude lõhkumine, ladumine ja tupp toomine, raamatute lugemine. Noortest tuleks alustada, sest

siis nad harjuvad sellega. Noortekeskuste huvi on täna olemas, et vabatahtlikena noori kaasata. Ka koolidel on huvi.

Kasu – Noored lapsevanemad, kes tahaks olla vabatahtlikuks eakale, kes on lastele omakorda vanaisa/vanaema rollis, vastastikune abistamine. Mõlemad osapooled on nii vabatahtliku, kui ka abivajaja rollis.

Kasu - Eripõlvkondade kaasamine, sh ka laste kaasamine seltsilise teenusesse. Näiteks koostöö hooldekodu ja lasteaia vahel.

Võru ja Põlvamaa seminari sisend

Vabatahtliku profiil: inimesed, kes on vabatahtlikuna tegutsenud; erivajadusega inimesed, kes on ise hädas olnud; pensionile jäämas või jäänud õpetajad; üksi elavad inimesed; koguduse liikmed; gümnaasiumi noored; kaitseliidu liikmed; erivajadusega inimesed kui kogemusnõustajad; noored üliõpilased.

Kasu - Inimesed, kes on vabatahtlikuna tegutsenud ja kes peavad seda loomulikuks elu osaks.

Kasu - Inimesed, kes on ise erivajadusega. Inimene, kelle on isiklik abivajaduse kogemus.

Kasu – Inimesed, kes on olnud ühiskonnas aktiivsed ja jäänud või jäämas pensionile.

Kasu – Üksi elavad inimesed, kes käib tööl aga lapsed on suured ja ta tahab enda elukvaliteedi säilitamiseks säilitada aktiivsust muude tegevustega, mis jäävad tööelust väljas poole.

Töö – Kogudustesse ja teistesse organisatsioonidesse kuuluvad liikmed, kes on abivajajatele turvalised abistajad. Koordinaatori lähenemine läbi organisatsioonide annab võimaluse jõuda kiiremini suurema hulga inimesteni.

Töö – Gümnaasiumi noored, kelle tähelapanu saab võita läbi kogukonnatöö valikaine, kus koostöös õpetajatega saab pakkuda välja ühe võimalusena vahatatuliku tegevust sotsiaalvaldkonnas.

Töö – Noored alates 8 klassist. Oluline tutvustada noortele vabatahtliku tegevust võimalikult noorelt, et luua kasvulava tulevastele täiskasvanud iseseisvalt sotsiaalvaldkonnas tegutsevatele vabatahtlikele.

Töö: Kaasata kaitseliidu liikmeid, luua koostöö näiteks hooldekodu/ haigla ja kaitseliidu vahel, mis seob eri põlvkondi ja loob rõõmu, nii vabatahtlikele kui abivajajatele. Hea näide koostöö Kuperjanovi pataljoni ja hooldekodu vahel, mis aitas kaasata rohkem noori mehi hoolekande sektorisse.

Töö: Noorte keskuste ja pensionäride ühenduste koostöö soodustamine. Noorte keskustega koostöös leida noori, kes tahaks panustada ja pakkuda tuge eakatele. Põlvkondade vahelise suhtluse soodustamine. Noored saavad õpetada eakatele digioskusi.

Töö: Erivajadustega inimeste kaasamine, nemad kui kogemusnõustajad.

Valu – Inimesed, kellel ei ole keskaridust ei saa vabatahtlikuna hakkama.

Töö – Kaasata kogukonnas vabatahtlike läbi külavanemate.

Töö– Noored üliõpilased, kaasata neid õpingute ajal läbi ülikoolide.

Töö – Kaasata vabatahtlike ühiste huvigruppide seast. Näiteks tegutseb meeste klubi Tartus, käiakse ja tegutsetakse koos. Mehed oma klubi piires märkavad ja pakuvad vajadusel tuge. Heas mõttes on sellised huvigrupid naabrivalvel põhinevad, märgatakse ja antakse teada kui keegi kaob, või kui kellegil on abi vaja.

Hiiu- ja Põlvamaa seminari sisend

Vabatahtliku profiil: inimene vanuses 65 +, kes on veel täisjõus ja tahab olla aktiivne; pensionil olevad naised; gümnaasiuminoored; just pensionile jäänud inimesed, kellel tekib tühik ja tahaks endiselt olla vajalik ja

aktiivne; kaasata pered vabatahtlikuks; töötud, ei kehtestaks vabatahtlikule vanusepiirangut vaid hindaks kas on pakkuda tema vanuse ja kogemusega inimesele sobivat tegevust

Valu – Mehi vabatahtlikuna vähe, väga raske on neid kaasata.

Töö – Kaasata gümnaasiuminoori läbi ühiskonnaõpetuse, kus on õpetajal palju teha. Esimene ülesanne on kaasata õpetajad, et nad oleks vabatahtliku tegevuse agendid ja jõustaks noori.

Valu – Kui noorel ei ole vanadusest õrna aimu, siis on ka hirm eaka inimesega kokkupuutumise ees suurem.

Kasu – Pensionärid, kes tahavad suhelda omavanustega ja hoida end aktiivsena. Selleks sobib hästi vabatahtlik tegevus.

Töö – Kasutada vabatahtliku tegevuse reklaamimiseks näiteks telesarja Õnne 13, mis aitab kaasa ja populariseerib vabatahtliku tegevust kui ühiskonna normi.

Töö – Kaasata pered vabatahtlikuks, saavad koormust jagada ja lapsed harjuvad maast madalast vabatahtliku maailmavaatega.

Valu – Vabatahtlik tuleb reeglina ise ja tal on sotsiaaltöö taust, küsimus on kuidas kaasata teisi sihtrühmi.

Lääne-Virumaa seminari sisend

Vabatahtliku profiil: vabatahtlik, kes 80+ (70 käib tööl); ääremaal 65+ vanuses inimesed, kes ei käi tööl, sest töökohti on vähe; 15+ vanuses noored; NEET noored (nooed, kes ei õpi ega tööta); aktiivne inimene, kes juba ka täna midagi teeb ja võtab juurde veel ühe rolli;

Töö – Eakas potentsiaalne vabatahtlik, oluline on, et teda keegi kutsuks olema aktiivne. Eestvedajat on vaja.

Töö – Noored 15+, nendega tuleb alustada tööd läbi koolide, et nad muutuks varakult kogukonna liikmeks ja oleks harjunud panustama. Sobib alustuseks grupitegevustes osavõtmine, näiteks vabatahtlikud tegevused hooldekodus. Koos riitustest osavõtmine ja toe pakkumine.

Töö – Oluline on pidev teavituse, sest kui inimest teema hetkel ei puuduta, siis võid sa artiklit lehest lugeda kasvõi kolm korda, ikka ei jää meelde. Kogemuse põhjal saab öelda, et nii abivajajajid kui ka vabatahtlike on tulnud nii FB, kodulehe ja vallalehtede teavituse peale.

Kasu – Aktiivses kogukonnas on kogukonna vastutus ja moraal, mis toetab teineteise toetamist ja ka süstemaatilise vabatahtliku tegevusega liitumist.

Töö – Vald saab kogukonna inimesi motiveerida, näiteks korraldades ekskursioone ja õppekäike.

Pärnumaa seminari sisend

Vabatahtliku profiil: noored, üheks kaasamise võimlauseks on õppepraktika raames, et luua taust ja arusaamine vabatahtlikust tegevusest.

Harjumaa seminari sisend

Vabatahtliku profiil: vabatahtlikuks oleks väga vaja mehi; inimesed kellel on sisemine soov panustada ja aidata; ühistute esimehed/naised potentsiaalsed vabatahtlikud; noored 18+; alaealised noored, et neid varakult kaasata, saavad minna hooldekodusse või oma naabrile appi; eakas ise, kelle heaolule mõjub vabatahtlik tegevus hästi (ennetus üksinduse vastu)

Kasu – Ametliku vabatahtliku töötõendi loomine, loob usaldusväärust ja tekitab vabatahtlikes kuuluvustunnet. Tõendiga saaks siduda ka soodustuste saamiseks, et tunnustada vabatahtlike tegevust ja luua ka soodsamaid sõimalusi vabatahtlikul koos abivajaja vaba aja veetmiseks.

Valu - Noorte leidmisel kahtlev, sest nad on nii hõivatud ja palju konkureerivaid tegevusi.

Vabatahtliku teenuse protsess abivajaja vaates

Osapooled: abivajaja, vabatahtlik, sotsiaalpartner, piirkondlik koordinaator

I Teenusele sisenemine

1. Abivajaja märkab vabatahtliku teenust

- Abivajaja annab suuliselt või kirjalikult info telefoni või e-maili teel vabatahtliku teenuse piirkondlikule koordinaatorile
- Pöördumise dokumenteerib koordinaator

2. Sotsiaalpartner (lähedane, naaber, kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja, perearst, pereõde, teenuseosutaja) märkab abivajat

- Suuline või kirjalik info telefoni või e-maili teel abivajaja kohta (vabatahtliku teenuse piirkondlikule koordinaatorile)
- Pöördumise dokumenteerib koordinaator

II Vabatahtliku võrgustiku loomine

1. Vabatahtlike tegevuse keskne koordineerimine/teavitustöö

- Teavitustöö eestvedaja on MTÜ Eesti Külaliikumine Kodukant, kes annab sisendi piirkondade vabatahtlike organisatsioonidele. Teavituskanalid: vallaleht; poed; tervisekeskused; kohalike omavalitsuste asutused; rehabilitatsiooniteenuse osutajad; erihoolekandeteenuse osutajad; raamatukogud; päevakeskused; koolid

2. Sotsiaalpartner KOV

- Kellel on osaliselt teada piirkonna abivajajate ring
- KOV-i sotsiaaltöötaja kohtub abivajajaga. Räägib läbi abivajajaga vabatahtliku teenuse võimaluse, võtab suuliselt abivajaja nõusoleku tema andmete edastamiseks

3. Sotsiaalpartner tervishoiu- või sotsiaalhoolekande teenuseosutaja

- Kellel on osaliselt teada piirkonna abivajajate ring
- Kohtub abivajajaga. Räägib läbi abivajajaga vabatahtliku teenuse võimaluse, võtab suuliselt abivajaja nõusoleku tema andmete edastamiseks
- või jagab infot abivajajale või lähedasele ja aktiivset rolli suhte loomisel ei võta

4. Sotsiaalpartner pereliige või kogukond

- Kellel on osaliselt teada piirkonna abivajajate ring
- Kohtub abivajajaga. Räägib läbi abivajajaga vabatahtliku teenuse võimaluse, võtab suuliselt abivajaja nõusoleku tema andmete edastamiseks
- või jagab infot abivajajale või lähedasele ja aktiivset rolli suhte loomisel ei võta

III Abivajaja ja vabatahtliku vajaduste väljaselgitamine ja suhte loomine

1. Abivajaja värbamine Sotsiaalpartneri poolt

- Sotsiaalpartner kohtub abivajajaga
- Sotsiaalpartner täidab *ankeedi abivajaja kohta*
- Sotsiaalpartner edastab info koordinaatorile

2. Piirkondlik koordinaator kogub kokku andmed abivajajate ja vabatahtlike kohta, teeb tööd, et leida sobiv vabatahtliku/te abivajaja/te paar, kelle vajadused ja võimalused kattuks

3. I kohtumine abivajaja, vabatahtliku, koordinaatori ja/või sotsiaalpartneri vahel (abivajaja pöördumine läbi sotsiaalpartneri (lähedane, kogukonna liige, hoolekandeteenuse osutaja, KOV-i sotsiaaltöötaja)

- Kohtumise eestvedaja ja dokumenteerija on piirkondlik koordinaator
- Toimub usalduse loomine abivajaja ja vabatahtliku vahel, kõikide osapoolte turvalisuse tagamine

- Esimesel kohtumisel sõlmivad vabatahtlik ja abivajaja **hea tahte kokkulepe**, mis käsitleb nende omavahelisi õigusi, kohustusi, head käitumistava ja realistlikke ootusi
- Abivajaja allkirjastab **isikuandmete töötlemise nõusoleku vormi**

IV Teenuse pakkumine

1. Vabatahtliku ja abivajaja kohtumised jätkuvad omavahel kokkulepitud vormis ja ajaintervalliga
2. Toimub pidev vabatahtlike omavaheline kogemuste vahetus erinevates suhtluskanalites
 - Kogemuse kirjeldamine Vabatahtlike Väravas avaldatud lugudes, kinnises Facebooki grupis jms). Eestvedaja on MTÜ Eesti Külaliikumine Kodukant

V Jälgimine & tagasiside

1. Vabatahtlikud täidavad igakuiselt projektis nõutud **klienditoimikuid** ning muid dokumente (nt **sõidupäevikuid**, iga kuu algus eelmise kuu kohta)
 - Klienditoimiku täitmine loodud **andmebaasis** (isikuandmed, tööhõive staatus, tegevuse kirjeldus, õppimine või osalemine kursustel vabatahtliku teenusega liitudes, iga 6 kuu tagant teenuse mõju hinnang toimetulekule, tööhõivele ja õppimisele)
 - Koordinaatorite juht (MTÜ Eesti Külaliikumine Kodukant) teostab abivajajate ja vabatahtlike tegevuste andme analüüsi **andmebaasi** sisestatud andmete põhjal
2. Koordinaator korraldab (vabatahtlik viib läbi) iga kuue kuu tagant abivajajate küsitluste, et hinnata teenuse kvaliteeti
 - Küsitlus viiakse läbi vestluse käigus või anonüümselt paberil
 - Tulemused kantakse **andmebaasi**.
3. Vabatahtliku ja abivajaja koostöö lõppemisel (kas tähtajaliselt või erakorraliselt toimub lõppkohtumine, kus osaleb vabatahtlik, abivajaja ja sotsiaalpartneri esindaja või koordinaator)
 - Lõppkohtumisel osaleb vabatahtlik, abivajaja ja koordinaator ja/või sotsiaalpartneri esindaja
 - Tulemused kantakse **andmebaasi**

VI Teenuse tulemus/teenuselt väljumine

1. Positiivne hoiak vabatahtlike kaasamise ja valmisolek vajadusel/võimalusel jätkata tulevikus, kas abivajajana või vabatahtlikuna

Vabatahtliku teenuse protsess vabatahtliku vaates

Osapooled: abivajaja, vabatahtlik, sotsiaalpartner, piirkondlik koordinaator

I Teenusele sisenemine

1. Vabatahtlik märkab vabatahtliku teenust
 - Vabatahtlik annab suuliselt või kirjalikult info telefoni või e-maili teel /Vabatahtliku värava kaudu vabatahtliku teenuse piirkondlikule koordinaatorile
 - Pöördumise dokumenteerib koordinaator

II Vabatahtliku võrgustiku loomine

1. Vabatahtlike tegevuse keskne koordineerimine/teavitustöö
 - Peamine eestvedaja on MTÜ Eesti Külaliikumine Kodukant, kes annab sisendi piirkondade vabatahtlike organisatsioonide teavitustööle
 - Teavituskanalid: vallaleht, poed, tervisekeskused, kohalike omavalitsuste asutused, rehabilitatsiooniteenuse osutajad, erihoolekandeteenuse osutajad, raamatukogud, päevakeskused, koolid

III Abivajaja ja vabatahtliku vajaduste väljaselgitamine ja suhte loomine

1. Vabatahtliku värbamine
 - Vabatahtlikuks saada sooviv inimene esitab **avalduse** (info millal, millises mahus ja millist liiki vabatahtliku tegevust on inimene valmis tegema, töötamise info ja miks inimene soovib vabatahtlikuna tegutseda) vormil koos ühe soovitajaga MTÜ Eesti Külaliikumine Kodukant piirkondlikule organisatsioonile
 - Piirkondlik organisatsiooni koordinaator viib läbi poolstruktureeritud küsimustega vestluse, tutvustab vabatahtliku tegevuse **head tava** ning kontakteerub vajadusel soovitajaga. Samuti

palub koordinaator vabatahtlikul esitada *Karistusregistri väljavõtte* või teeb ise päringu Karistusregistrisse.

- Koordinaator sõlmib vabatahtlikuga aastase tähtajaga *lepingu*
- Koordinaator sisestab vabatahtliku kohta andmed *Andmebaasi*

2. Vabatahtliku koolitus

- Kogemusega vabatahtliku juhendab koordinaator vajalikus mahus enne vabatahtliku tegevuse alustamist. Vabatahtlikul on soovi korral võimalik osaleda koolitusel
- Koordinaator teeb vabatahtlikule kättesaadavaks *kirjaliku juhendmaterjali*

või

- Kogemuseta vabatahtlik läbib võimalusel ja soovil *kahepäevase koolituse* (16 akadeemilist tundi)
- Koordinaator teeb vabatahtlikule kättesaadavaks *kirjaliku juhendmaterjali*
- Vabatahtlik saab tunnustatud *koolituse tunnistuse*

3. Vabatahtliku ja abivajaja kokkusobimine koordinaatori poolt

- Koordinaator kogub kokku andmed abivajajate ja vabatahtlike kohta, teeb tööd, et leida sobiv vabatahtliku/te abivajaja/te paar, kelle vajadused ja võimalused kattuks
- Koordinaatori eestvedamisel toimub I kohtumine abivajaja, vabatahtliku, koordinaatori (abivajaja otse pöördumise korral) ja/või sotsiaalpartneri vahel (abivajaja pöördumine läbi sotsiaalpartneri (lähedane, kogukonna liige, hoolekandeteenuse osutaja, KOV-i sotsiaaltöötaja)
- Kohtumise eestvedaja ja dokumenteerija on koordinaator või sotsiaalpartner, mille eesmärk on turvalisuse tagamine ja usalduse loomine abivajaja ja vabatahtliku vahel
- Esimesel kohtumisel sõlmivad vabatahtlik ja abivajaja *hea tahte kokkulepe*, mis käsitleb nende omavahelisi õigusi, kohustusi, head käitumistava ja realistlikke ootusi
- Abivajaja allkirjastab *isikuandmete töötlemise nõusoleku vormi*

IV Teenuse pakkumine

1. Vabatahtliku ja abivajaja kohtumised jätkuvad omavahel kokkulepitud vormis ja ajaintervalliga

2. Toimub pidev vabatahtlike omavaheline kogemuste vahetus erinevates suhtluskanalites

- Kogemuse kirjeldamine Vabatahtlike Väravas avaldatud lugudes, kinnises Facebooki grupis jms). Eestvedaja on MTÜ Eesti Külaliikumine Kodukant

3. Vabatahtlike klubiline tegevus

- Koordinaatori eestvedamisel luuakse läbi klubilise tegevuse keskkond vabatahtlike võrgustiku tugevdamiseks

4. Arengupäevad

- Piirkondlik vabatahtlike organisatsiooni koordinaator viib läbi vabatahtlikele arengupäevi (sh kaasatakse väliskoolitajaid ja superviisoreid). Kirjalik kokkuvõtte, esinejad, osalejad ja lühikokkuvõtte arutatust

V Jälgimine & tagasiside

1. Vabatahtlikud täidavad igakuiselt projektis nõutud *klienditoimikuid* ning *sõidupäevikuid* (iga kuu algus eelmise kuu kohta).

- Vabatahtlik sisestab teenuse osutamise kohta andmed *Andmebaasi* (millal, mida, millises mahus vabatahtliku tegevust on tehtud)

2. Vabatahtlik viib läbi iga kuue kuu tagant abivajajate *küsitluste (kas anonüümselt paberil või vestluse vormis)*, et hinnata teenuse kvaliteeti (isikuandmed, tööhõive staatus, tegevuse kirjeldus, õppimine või osalemine kursustel vabatahtliku teenusega liitudes)

- Koordinaator või vabatahtlik sisestab tulemuste kohta andmed *Andmebaasi*

3. Abivajajate ja vabatahtlike tegevuste ja küsitluste kokkuvõtete andmeanalüüs

- Ekspert hindab iga 6 kuu tagant teenuse mõju abivajaja toimetulekule, tööhõivele ja õppimisele

4. Vabatahtliku ja abivajaja koostöö lõppemisel toimub lõppkohtumine, kus osaleb vabatahtlik, abivajaja ja koordinaator või sotsiaalpartneri esindaja

- Koordinaator sisestab tulemuste kohta andmed *Andmebaasi*

VI Teenuse tulemus/teenuselt väljumine

1. Positiivne hoiak vabatahtlike kaasamise ja valmisolek vajadusel/võimalusel tulevikus jätkata, kas abivajajana või vabatahtlikuna

Viljandi seminari sisend protsessile

Valu – Oluline on läbi mõelda, millised on piirkonnas koht/kohad, kus on koordinaatoriga võimalik kohtuda.

Valu – Karistusregistri väljavõtmine on vajalik, et tagada klientide turvalisus ja vabatahtliku tegevuse hea maine. Karistusregistri väljavõtte võiks olla korraldatud, et see on tasuta.

Valu - Hea tahte kokkuleppes tuleks võtta välja sõidukulu osa, sest praktikas on see tekitanud põhjendamatu ootust vabatahtlikust kui transporditeenuse pakkujast.

Valu – Klienditoimikus pole kohta kuhu saab panna kirja abivajaja tervislikku seisundit, info võib osutuda vajalikuks näiteks sotsiaaltöötajale kui inimese tervises seisund jätkuvalt halveneb. Täna on olemas võimalus anda telefoniteel sotsiaaltöötajale teada abivajaja tervise halvenemisest.

Töö - Kujundada vabatahtliku tegevuse väärtuspakkumised. Mida pakume vabatahtlike võrgustikuga liitujale.

Valu – Tihedam andmebaasi täitmine kui korra nädalas muutub vabatahtlikule koormavaks. Mõelda läbi andmebaasi täiustamine, et lihtsustada vabatahtlikult tegevuste ja mahtude sissekannete tegemine. Tegevuste osas eelvalikute loomine, mis annab võimaluse vabatahtlikul läbi tegevuste valikute kiirest tehtud tegevused fikseerida.

Valu – Vabatahtlik, kes viib läbi oma abivajaja teenuse rahulolu küsitluse ei ole neutraalne isik. Selline lähenemine ei pruugi tagada tulemuse usaldusväärsust. Samas ei pruugi abivajaja olla nõus suhtlema kellegi teisega, usalduse puudumine. Lisaks eeldab kellegi teise kaasamine küsitluse läbiviimiseks lisaressurssi. Küsitlus hetkel liiga formaalne ja vahel abivajajale raskesti mõistetav. Kaaluda tagasiside koguda läbi struktureeritud vestluse, mis annab loomulikuma tagasiside.

Valu – Kodus elavate abivajajate huvitegevuse läbiviimiseks puuduvad vabatahtlikult vahendid. Planeerida ressursid, et soodustada vastavalt huvidele sisukat tegutsemist. Näiteks lauamängud, käsitöö vahendid, vahendid teineteisel külas käimiseks, või üritustel osavõtuks. Hooldekodus, haiglas või teiste teenuseosutaja juures tegutsevatele vabatahtlikele tagab tegevuste läbiviimiseks vahendid teenuseosutaja.

Töö – Kogukonna saun, rahvamaja, raamatukogu info jagamise koht, inimestega kokkusaamise ja abivajajate ja vabatahtlike värbamise koht.

Töö – Koostöö loomine pensionäride ühendustega, et aktiveerida neid tegutsema vabatahtlikena ja andma märku enda ja oma võrgustikus abivajajatest.

Töö – Vabatahtlike sõidukulu katmine on oluline. Vajalik mõelda mis eesmärgis ja millises mahus sõidukulu aetakse. Tuleb võtta arvesse maapiirkondade vajadustega, loodavas süsteemis vajalik tagada paindlikus, mille raames saab abivajaja asukohast sõltuvalt langetada otsuseid.

Töö – Koordinaator peaks looma vabatahtliku profiilid, mis sisaldavad vabatahtliku tugevusi, isikuomadusi. Eesmärk kaasata vabatahtlik tegevustesse ja luua side abivajajaga, kes omavahel huvide, tausta poolest sobivad.

Töö – Vabatahtliku leping peaks olema tähtjatu ja oluline on kommunikeerida, et igaüks saab selle igal ajal lihtsalt lõpetada.

Töö – Vabatahtliku ei saa panna hindama sotsiaaltöötaja hindamisvahendiga inimese vajadust. Selleks, et vabatahtlik aga oskaks märgata tuleks koos sotsiaaltöötaja hindamisetööriist läbi vaadata ja leppida kokku, millistest abivajaja seisunditest sotsiaaltöötajaid teavitada.

Töö – Mõelda läbi võimalused dokumentide ühildamise ja lihtsa keele kasutuse osas.

Töö - Omavalitsus saab olla abiks vabatahtlike otsimisel.

Töö – Vabatahtlikud saavad abivajajate kodudes märgata Päästeametile vajalikku, suitsuanduri olemasolu. Päästeametiga vastastikuse koostöö loomine. Päästeamet koolitab vabatahtlike koduohutuse vallas ja vabatahtlike koordineerija koolitab koduviisi tegevaid päästjaid vabatahtlike tegevuste osas, et nad oskaks näha vajadust, motiveerida abivajadusega inimest vabatahtliku teenusega liituma.

Kasu – Viljandi sotsiaaltöötajad hinnates inimese abivajadust, hindavad sh vabatahtliku teenuse vajadust ja sobivust, andes sobivuse korral abivajajast koordinaatorile teada.

Kasu – Vabatahtlikele süsteemne koolitamine on vajalik, et vabatahtlikud saaksid hästi hakkama erinevate sihtrühmadega, tajuks abivajadust ja näeks süsteemistasandil lahendusi, mida abivajajale soovitada. Koolitused ja vabatahtlike teadmiste kasv on üks motivaator vabatahtlikuna tegutsemiseks ja loob motiveeriva teenuse osutamise keskkonna.

Kasu - Klubiline tegevus on vajalik vabatahtlikele, et vahatada kogemust, tulla toime abistamisega kaasnevate võimalike pingetega.

Viljandi sisend rahastusmudelisse:

- Kohalikud kolmanda sektori organisatsioonid MTÜ-d saavad taotleda oma tegevuste katteks aastaks tegevustoetust, mis annab teatud toe, aidates lahendada vabatahtliku tegevuse minimaalset säilimist Viljandi piirkonnas.
- Kaaluda vabatahtliku teenuse eestvedajana SA Viljandimaa Arenduskeskust, kes saab omakorda kaasata erinevaid vabatahtlike teenuse osutajana kohalike ühendusi.

Võru ja Põlvamaa seminari sisend protsessile

Töö – Teenuse õnnestumiseks on väga oluline roll inimeste vahelisel suhtlemisel ja personaalsel lähenemisel, kas potentsiaalsele vabatahtlikule või abivajajale.

Töö- Koordinaatori töö on tuua näiteid ja levitada häid praktikaid inimeste seas, kasutades erinevaid kanaleid.

Töö - Vajalik on reklaamida vabatahtlike tegevust ajalehtedes ja sotsiaalmeedias. Kuidas vabatahtlikus tulla ja kuidas olla abivajaja.

Töö - Võrgustiku loomine, piirkondades peab olema oma sädeinimene, kes võrgustikku eest veab ja kaasab inimesi.

Valu - Maakonna koordinaatoril on üksi raske innustada kohtadel inimesi osalema.

Töö - Vabatahtlike koolitus on hädavajalik.

Töö – Olulised on tugigrupid vabatahtlikele, et vahetada kogemusi ja pakkuda teineteisele tuge.

Valu – Liiga palju dokumente, mis muudab vabatahtlikule ja abivajajale teenusega liitumise raskesti mõistetavaks ja tekitab barjääri. Vaadata üle loodud süsteem ja võimalusel lihtsustada ja luua üks, äärmisel juhul kaks tervikliku lihtsas keeles dokumenti, mis võtab kokku osapoolte õigused ja kohustused, fikseerides omavahelised kokkulepped.

Töö - Karistusregistri väljavõtte peab jääma. Kaaluda võimalust, et vabatahtlik ise kinnitab, et tal pole karistust.

Valu – Loodud süsteem võiks üldjoontes jääda. Koordinaatori tööd on keeruline teha teiste tööde kõrvalt, oluline on igapäevane järjepidev tegutsemine, kättesaadavus ja pühendumus.

Töö - Kogenumatele vabatahtlikele anda mentori õigus, kes saavad toetada algajaid vabatahtlike.

Töö - Kindlasti on vajalik, et koordinaator vestleb vabatahtlikuga.

Valu - Vabatahtliku leping võiks olla tähtjatu, kus sees punkt, et seda on võimalik alati lõpetada.

Valu – Vabatahtlike koolitus võiks olla kohustuslik kahepäevane koolitus. Ainult juhendmaterjalide põhjal ei ole enamasti vabatahtliku ettevalmistus piisav. Oluline on vastavalt vabatahtliku tegevuse mahule ja iseloomule

pakkuda ettevalmistuseks erinevaid paindlike võimalusi, sh ettevalmistus läbi iseseisva tööna töötades läbi juhendmaterjali. Lisaks koordinaatori vestlus. Kaaluda ka ühepäevase baaskoolituse pakkumist.

Valu – Paberimajandust võiks olla vähem. Viia kokku hea tahte kokkulepe, konfidentsiaalsus jne. Tuleb järgida põhimõtet, et üks paber ja üks allkiri.

Töö – Teenuseosutaja, kes kaasab vabatahtlike tagab ise juhendamise kohapeal. Näiteks hooldekodu.

Töö - Oluline on vabatahtlikele klubiline tegevus, lisaks pakkuda kovisioone ja soodustada vabatahtlike endi initsiatiivil tekkivaid algatusi.

Töö - Oluline on vabatahtlike ja selle tegevuse tunnustamine piirkonniti ja üle-riigiliselt.

Valu – Tegevustest ülevaate saamiseks on aruandlust vaja aga seda peab lihtsustama.

Töö - Nii vabatahtliku kui abivajaja teenusele sisenemisel on kõige olulisem teenuse maine ja selgus, kuidas ja keda vabatahtlikuks ja abivajajaks oodatakse.

Valu – Mudeli järgi vormistatakse kõigepealt kõik paberid ja siis alustab tööd vabatahtlik ja abivajaja tandem. Praktikast selgub sobivus enamasti alles peale ühte proovipäeva. Kaaluda peale proovipäeva paberite vormistamist.

Töö – Vabatahtlikule tuleks välja töötada kriisijuhend, kus kirjeldada, mida, mis olukorras teha tuleks.

Töö – Vabatahtlikud tahavad kokkulepet koordinaatoriga, kes neid vajadusel toetab.

Valu – Oluline on pakkuda vabatahtlikele lisaks baaskoolitusele ka täiendavaid spetsiifilisi koolitusi, et säilitada vabatahtlike motivatsiooni ja pakkuda teadmisi, et teenuse kvaliteeti hoida ja pakkuda tuge ka keerulisemate vajadustega inimestele.

Töö - KOVid võiksid vabatahtlike olemasolevatele koolitustele kaasata.

Valu – vabatahtlike grupitegevused on piloteeritavad mudelis keelatud, kindlasti vajab muutmist. Grupitegevused on paljudel juhtudel mõistlikud lahendused, üks vabatahtlik suudab aidata samal ajal mitut inimest ja pakub omavahelist suhtlusvõimalust. Grupi tekkimine ja omavaheliste suhte tekkimine tõstab abivajajate elukvaliteeti.

Töö – Kov-i roll on aidata kaasa kov-i kliendi puhul abivajaja ja vabatahtliku suhte loomisele.

Kasu - Kov on huvitatud tagasisidest, mis on nende valla inimestest saanud, keda seltsilised on toetanud. Samuti oleks teadlik kõikidest valla inimestest keda aidatakse.

Kasu - Kov on huvitatud lisajõust, et koduhoolduse klient saaks võimalusel lisatuge läbi vabatahtliku tegevuse.

Valu – Kov ei peaks olema vabatahtlike tegevuse eestvedaja. Sõltumatus kaob, lisaks tekitab segadust, mis on kov-i kohustuslikud teenused, abipakkumise maht ja mis on võimalus, mida täidab vabatahtlik tegevus.

Valu – Sotsiaaltöötaja seisukohalt tundub, et sotsiaaltöötajate võimekus on viidud piiri peale nad ei suuda enam rohkem tegevusi juurde võtta.

Kasu - Sotsiaaltöötajad saaks anda teada vabatahtlike koordinaatorile oma klientide vajaduste kohta infot.

Kasu – Kov eelistab saada vabatahtliku tegevuse kohta infot kokkulepitud aja tagant üldistatult.

Töö - Paljudes omavalitsustes on olemas tunnustussüsteem, mis annab hea võimaluse vabatahtlike tunnustamisele.

Valu - Võrumaal ei olegi organisatsiooni, mis koondaks kõiki valdasi.

Töö - Hooldekodu peab ise panustama vabatahtlike kaasamise oma majas. Pakkuma kohapeal juhendmaist ja tegelema vabatahtlike motiveerimisega. Hooldekodu peab läbi mõtlema vabatahtliku rolli, ülesanded, eetika küsimused jne. Pakkuda võimalust hooldekodu personali üritustest, koolitustest osa võtta.

Töö- Pereõed, perearstid võiksid anda oma patsiendi abivajaduse teada sotsiaaltöötajale, kes omakorda saavad pakkuda ka vabatahtliku teenuse võimalust.

Kasu - Psühhiaatrikliinikus on vabatahtliku teenusest teavitatud arste ja arstid on oma patsientidele pakkunud vabatahtliku võimalust.

Töö – Koostöö loomine vaimse tervise õdedega, et pakkuda vabatahtliku tuge vaimse tervise probleemidega patsientidele.

Põlva ja Võrumaa sisend rahastusmudelisse:

- Vabatahtlikule saatjateenusele lisaks on kohalik omavalitsus valmis maksma ja korraldama sotsiaaltranspordi. Näiteks vajalik saatjateenus eakale haiglas.
- Sõidukulu, piirkonna klubitegevus, koordinaatori tasu ja koolitus võiks olla riigi poolt rahastatud ja kohaliku arenduskeskuse korraldada.
- Koordinaatori tasu valdadele käib üle jõu.

Hiiumaa seminari sisend protsessile

Valu – Kohalik omavalitsus ei saa olla vabatahtliku teenuse eestvedaja, ei taga sõltumatust ja tekib segadus, mis mahus Kov peab abi tagama, millised on Kov-i teenused ja kuidas selles raames rääkida vabatahtliku teenusest kui võimalusest, mitte õigusest. Õige eestvedaja on kohalikus kogukonnas aktsepteeritud MTÜ. Välistada võimalust, et vabatahtlike koordinaator võetakse tööle valla palgale. Sel juhul võib koordinaator kaotada fookuse ja aja jooksul ressursi puudumise tingimustes hakata täitma muud Kov-le olulisemana tunduvaid tööülesandeid. Kannatada võib ka teenuse sisu.

Kasu - Sotsiaaltöötaja mõistab hästi vabatahtliku funktsiooni. Kov-i koduteenuse pakkujad saavad vahetada infot koordinaatoriga potentsiaalsest abivajajast. Kov oma teenuse osutamise käigus saab suhelda oma kliendiga ja hinnata koos kliendi suhtlusvajadust ja tahet luua suhe vabatahtlikuga.

Kasu – Vabatahtlike andmeid koondav andmebaas annaks võimaluse, otsida ja leida vabatahtlike.

Kasu – Andmebaasi salvestatud teenuse statistika annab analüüsiks vajalikud andmed, et mõõta teenuse mõju ja kasu. Oluline on anda vajaliku tagasisidet kokkulepitud mahus kohalikele omavalitsusele.

Töö - Koordinaator saab panustada oma piirkonna hooldekodude juhtidega koostööle, et leida abivajajaid hooldekoju järjekorras olevatest klientidest. See annab võimaluse leevendada lähedaste hoolduskoormust ja aidata elada võimalikult kaua kodus.

Töö – Oluline on järjepidev teavitus vallalehes, Hiiumaa Heaks fb, Vabatahtlik Värav,

Valu - Karistusregistri väljavõtte võtmine mõjub vabatahtlikule ebameeldivalt, vajalik aga selle selgitamine tuleb läbi mõelda.

Töö – Oluline on luua kriisilukordadeks juhend.

Töö – Koolitada vabatahtlike kuidas ennast hoida. Pakkuda koolitusi (esmaabi, leinanõustamine, psühholoogia, matusetavad jne)

Töö – Kaasata kov arengupäevadele ja koolitustele.

Valu – Abivajaja nimi mõjub demotiveerivalt, ettepanek on nimetada kliendiks.

Töö – Oluline on kooli viia vabatahtlike teemat.

Hiiumaa sisend rahastusmudelisse:

- Kohalik omavalitsuse kanda võiks jääda piirkonna vabatahtlike tegevusega seotud otsekulud, transpordikulu, vabatahtlike klubilise tegevuse kulud, kokkulepitud mahus abivajajatega vaba aja veetmisega seotud kulud, vabatahtlike tunnustamine ja teenuse piirkondlik reklaamikulu.

- Koordinaatori palgakulu peaks katma riik. Riigi poolt koordinaatori töötasu katmine annab kohalikele omavalitsusele kindluse, et valdkonda arendatakse ja see ei jää taaskord ainult ilma ressursita kov-i kanda.
- Riik investeerib suurde võrgustikku, baaskoolitused, materjalid ja üleriigiline turundus. Selleks, et õige ja vajalik investering ei läheks projekti lõppedes kaotsi, peaks riik leidma lisavahendid, et laiendada piirkondi ja piloteerida jätkuprojektist vabatahtliku teenust veel kolm aastat. See annab aluse ja aja, et mõõdetud tulemuste baasil rääkida läbi kohalike omavalitsustega ja riigiga.

Lääne-Virumaa seminari sisend protsessile

Töö - Kuidas abivajaja saab teada, et vabatahtlik teenuse on olemas? Teavitustööd tuleb teha järjepidevalt, kohalikus lehes peaks olema pidevalt vabatahtlik tegevus olema kajastatud, sest inimene märkab seda tavaliselt siis kui tal seda endal vaja läheb.

Töö - Ukselt uksele tuleb käia, tehes teavitust ja otsides kodudest abivajajaid. Kõige parem soovitus on inimeselt inimesele.

Valu – Abivajaja vajab abi, aga ei võta abi vastu, sest bürokraatia hirmutab. Abivajaja keeldus, sest ei taha et tema andmeid andmebaasis salvestatakse. Samuti tekitab tõrget ja arusada on raske pikkadest ka keerulistest lepingutest ja teavitustest. Pangas on harjutud allkirju andma aga siin seda teha ei taheta.

Valu – Oma isikukoodi jagamise tõrge ja mõnel juhul keeldumine. Kartus, et keegi kasutab seda ära. Hirm „Liis Haaveli“ ees.

Töö – Seda probleemi ei teki kui inimesed tunnevad ja usaldavad teineteist. Kui ollakse sama kogukonna inimesed. Uue suhte puhul aga inimesed alles tutvuvad ja usalduse loomine võtab aega, mis aitab ka dokumentidele allkirjade saamisel.

Valu – Näiteks Jänedal on neli inimest vabatahtlikuks, aga üks inimene ei ole leidnud abivajajat, aga abivajaja ei taha võõrast võtta. Eelistatakse inimest oma külast, mis seab teatud piirid.

Töö - Vabatahtlik peab oskama ise hinnata, mis hetkel abivajajast anda teada kovile.

Kasu – Hooldekodus tegime eeltööd, rääkisime elanikega ja viies kokku abivajajad ja vabatahtlikus, siis nad ise moodustasid paarid, kes kelle juures käima hakkas.

Valu - Sotsiaaltöö taustata inimestel võib olla raske hoida piiri vabatahtliku tegevus ja sotsiaalabi vahel. Seda aitab hoida kirjalikud kokkulepped ja vajadusel koordinaatori selgitused.

Töö – Abivajajad enamasti ei helista koordinaatorile, pigem helistavad kov-id ja ametiasutused.

Töö – Koordinaator peab suutma nõustada vabatahtliku, et ta suudaks piiri hoida ja ei hakkas abivajaja elu elama. Ära kasutamise võimalus.

Valu – Vabatahtliku sooviavaldusega juures soovitaja ja kogemuse küsimine pigem tekitab inimestes segadust ja loob inimesele vabatahtlikuks hakkamisele barjääri. Oluline on kõik vabatahtliku tegevuse vastu huvitundvad inimesed kinni püüda ja vestluse käigus välja selgitada sobivus.

Valu – Karistusregistri väljavõte hirmutab inimesi.

Töö – Koordinaatori üks ülesanne on motiveerida pensionäride klubide liikmeid panustama vabatahtlikusse tegevusesse.

Valu – Baaskoolitus võiks olla praktilisem. Vajalik teha eeltöö koolitatavate tausta osas. Ettepanek, et baaskoolitus koosneks kahaks osast, ühe päevane ja kui on kogemus olemas siis teine praktilisem koolituspäev.

Valu - Inimesed vajavad supervisiooni, kovisiooni, mis aitavad lahendada keeruliste olukordade ja rollijaotuse küsimusi.

Kasu – Vabatahtlikele on väga olulised arengupäevad, väljasõidud, koos istumised, et leida endas motivatsiooni ja olla kompetentne.

Valu – Hetkel ei ole rahalist ressursi, et finantseerida väikses mahus huvitegevust. Vajalik.

Valu – Vanemad vabatahtlikud, kelle arvutioskus on vähene ei ole valmis andmebaasi täitma. Koordinaator on aidanud, enamuse tänaseks saab ise hakkama. Tuleb jätta ka paberil aruande täitmise võimalus. Tuleb pakkuda tuge.

Valu - Vabatahtlike tuleks koolitada näiteks teemal, kuidas inimese kehakeelt lugeda. Spetsiifiliste koolituste vajadus, tuleks pakkuda, siis kui vabatahtlik on juba mõnda aega tegutsenud

Kasu - Vabatahtlike kütusekulu katmine on oluline.

Valu – Telefonikulude katmist hetkel ei ole, juhul kui toe pakkumine toimub palju ka telefoni teel, siis tuleks kaaluda kokkulepitud piiris kulude katmine.

Kasu - Täna on KOV aktiivse partneri rollis. Teeb vabatahtliku mudelis aktiivset koostööd ja täidab hästi kokkulepitud rolli. Piirkondade otstötajatega ei ole probleemi, on algusest peale kaasatud, neil on teave olemas.

Valu - Kuipalju omavalitsusse juht peaks toetust andma, omavalitsusjuhid ei saa täpselt aru, pelgavad, et riik annab üle ja peab hakkama oma tervikuna oma eelarvest panustama.

Töö – Hooldekodu on valmis tutvustama hooldekodu võimalusi ja pakkuma vabatahtlikule kohapealset juhendamist.

Kasu – Eaka inimese kõige suurem vajadus on sotsiaalne suhtlemine. Eakas tahab, et temaga vesteldakse. Vabatahtlik on eelkõige aktiivne kuulaja, eakas tahab rääkida sellest, mis on olnud, mida ta on läbi elanud. Vabatahtlik saab pakkuda grupivestlusi. Osad inimesed vajavad aga individuaalset lähenemist, üheks põhjuseks kõrge iga 85+, inimesed muutuvad üsna individualistlikeks ja nende aktiivsus pöördub sisse ja nad tahavad oma elu üle rääkida.

Kasu - Olen abivajajatel palunud valmistuda vabatahtliku tulekuks: mõtle, millest tahad täna rääkida. Muidu ei pruugi nad olla vestluseks valmis.

Kasu - Üks vabatahtlik mängib kabet abivajajaga.

Valu – Vajalik pakkuda tuge ja koolitust vabatahtlikele, et nad oskas aidata eakal oma probleeme lahti rääkida, kuidas inimesele lähedale jõuda, mõista tema eripära. Kuidas inimese negativismi ja emotsionaalsusega toime tulla. Kuidas vestlust lõpetada.

Töö – Hooldekodu küll vastutab oma majas toimuva eest ja juhendab vabatahtlike kohapeal, arvestades aga töökoormust ja personali nappust, siis realistlik plaan on, et koordinaator on ka hooldekodus toeks ja tugi väljastpoolt ka hooldekodus tegutsevatele vabatahtlikele kättesaadav (koolitus, klubiline tegevus, arengupäevad, supervisioonid).

Valu – Vastuolu, et kui me maksame hooldekodus teenuse eest kõrget hinda, siis üheks eelduseks on, et nad peavad suutma pakkuda elanikele ka emotsionaalset tuge ja tegevusi. Tegelikult on hooldekodudes tagatud peamiselt hooldus aga muude vajaduste rahuldamisega nad enamasti toime ei tule. Hooldekodudes mure, et pole piisavalt personali. E

Kasu - Eakal pole kunagi liiga palju suhtlust. Hooldekodudes võiks tegutseda noored.

Kasu – Perearstide ja õdede koostööl nende nimistus olevate eakate vabatahtlikule teenusele suunamine peaks ideaalis vähendama tühje visiite ja helistamisi.

Valu - Perearstid võivad anda abivajaja kohta infot kohalikule omavalitsusele. Tuleb aga arvestada sellega, et inimene ei pruugi seda soovida ja ei anna selleks luba. On olemas kogemus, et inimene pani seda pahaks.

Lääne-Virumaa sisend rahastusmudelisse:

- Omavalitsusjuhid ei saa täpselt aru kuipalju omavalitsusse juht peaks toetust andma, pelgavad, et riik annab üle ja peab hakkama oma tervikuna oma eelarvest panustama.

- Omavalitsused peavad ausamaks ja õiglasemaks, et kui riik algab arendused, kus näeb suurt rolli kohalikul omavalitsusel, et siis on ka kohalik tasand kohe otsustamise juures. Meile on oluline selge sõnum, millised kuluread lähevad kohalikule omavalitsusele ja millised riigile katta.
- Milline on tulevikus kohaliku omavalistuse roll, kas aktiivne eestvedaja roll või rahastaja roll?

Pärnumaa seminari sisend protsessile

Valu – Avivajaja ja vabatahtliku teenusele sisenemisel peab olema info korraldus parem. Infot küll liigub, kui aga info otseselt ei puuduta, ei seosta, siis ei märka, kuid kui kolmandat, neljandat korda kuulen, siis reageerin. Teavitus peab olema süsteemsem ja järjepidev.

Töö – Oluline on võrgustiku töö, inimeselt inimesele jagamine, kus sõbrad jagavad kogemust omavahel. Suusõnaline reklaam on kõige tulemuslikum.

Töö – Väärtuslikud teavituskanalid on tasuta vallalehed, Postimehes persoonilood, isiklikud näited, lood eakatest, kes on teenust kasutanud.

Töö - Korteriühistutega koostöö loomine, trepikodades info jagamine, stendid. Üheks eesmärgiks, et korteriomanikud märkaks naabreid.

Töö – Perearstide ja õdede informeerimine vabatahtliku tegevuse teenuse võimalustest.

Valu – Paberimajandust on vaja lihtsustada, kolme paberi asemel üks dokument.

Töö - Abivajajate julgustamine, ah mis nüüd mina suhtumine. Tuleb julgustada abi vastu võtma.

Valu – Tihti eakad inimesed ei tea isegi sotsiaalteenuste olemasolust, rääkimata vabatahtlike teenusest.

Töö – Oluline on teenuse piiritletus, mida abivajaja soovib ja kas vabatahtlik on nõus seda täitma. Võtmetegur on, kas neil tekib usaldus, kas neil on ühised huvid.

Valu – Abivajajad ei ole harjunud, et vabatahtliku tegevusega. Neil tekib küsimus, et miks vabatahtlik seda teeb, inimestele on see veel võõras, et keegi teeb asju tasuta.

Töö – Oluline on teha lihtsaks ja selgitada mõlemale osapoolle, et alati ja igal ajal on võimalus paaril lahku minna, kui suhe ei toimi või ei saa enam osaleda kokkulepitud mahus ja vormis.

Valu – Oht, et vabatahtlike teenus võib vahel muutuda mugavusteenuseks. Oluline on raamistik ja koordinaatori tugi, et vabatahtlikut ei kasutataks ära.

Valu – Selle hanke raames on vabatahtliku teenuse testimine ja juurutamine planeeritud liiga piiratud ajale, et muuta ühiskonnas suhtumist, tõestada sisuliselt ja numbriliselt selle kasu, pidada läbirääkimisi kohalike omavalitsustega ja teiste partneritega, et tagada valdkonna areng ja jätkusuutlikus.

Töö – Oluline on koolitused ja informeerimine kust, kes, milliseid sotsiaalteenuseid pakutakse. Vabatahtlikud peavad teadma kuhu, mis probleemiga saab pöörduda. Olulised on koordinaatori eestvedamisel igakuised kohtumised. Sisuliselt on pidev vabatahtlike toetamise vajadus.

Valu – Oluline on jälgida, et vabatahtlikus ei muutuks kohustuseks, inimene peab tundma et ta ise tahab minna ja vabatahtlikuna panustada.

Valu – Tuleb läbi mõelda vabatahtliku puhul tänu vastu võtmise põhimõtted. Piir on habras, näiteks küsimus, et kui kallis võib olla kingitus. Seda teemat tuleks baaskoolitustel käsitleda. Eetiliste küsimuste kerkimisel tuleks koordinaatoriga arutada ja kingituse vastuvõtmine dokumenteerida.

Töö – Oluline on vabatahtlike tunnustamine, kogukonna tasandil kui ka laiemalt. Hea on selleks kasutada toimuvaid kohalike ja riiklike tunnustusüritusi.

Töö – Tehe koostööd juba toimivate IT lahenduste pakkujatega. Näiteks Helpificu platvorm. Seltsiteenust saab osutada ka Skype kaudu. Lisaks ka telefon teel.

Kasu - Kokkuleppe olemasolul on tore kaasata ka abivajaja tugivõrgustikku ka oma pereliikmeid, näiteks oma lapsi kaasa võttes.

Kasu - Kaasata abivajaja sobivuse korral näiteks oma lapsele vanaemaks/vanaisaks.

Valu - Vananemist ei väärtustata täna piisavalt.

Valu – Paberimajandust lihtsustada, luues mitme dokumendi asemel lihtne üks dokument. Allkiri on tekitanud olukorra kus inimestele on suurem ootus kohe, et ma andsin allkirja seega ta peab mind rohkem aitama.

Valu - Kuidas on lahendatud olukorrad, kui vabatahtlik peaks pikemaks ajaks ära minema, kuidas ja kas pakutakse asendusvabatahtlikku. Selle olukorra aitaks lahendada kui ühel abivajajal on mitu vabatahtlikku.

Töö – Oluline on vabatahtlikkuse populariseerime. Hetkel ei kõla see teema poliitikute suust, võrreldes näiteks siseturvalisuse teemaga. Abipolitseinike, päästjatest vabatahtlike kohta tuleb meedia kaudu palju positiivset infot, poliitikute kõnedes neid tunnustatakse aga sotsiaalteenuste juures tegutsevad vabatahtlikud sellist tähelepanu pole saanud.

Töö - Noorte kaasamine, ka alaealiste kaasamine on oluline töö, et tekiks pinnas ja positiivne suhtumine vabatahtliku tegevusse sotsiaalvaldkonnas.

Valu - Oluline on tasakaalu leidmine külastuste tiheduse ja aja vahel. Abivajajad ootavad tihti rohkem, kui vabatahtlikud suudavad pakkuda.

Töö - Inimestel on vaja usaldusisikut või organisatsiooni, kelle poolt tuleks toetus ja tunnustus.

Oluline on, et erinevad organisatsioonid on teadlikud teenuse olemasolust ja et nad soovitaks inimestele teenust.

Valu – Kuidas tulla toime negatiivsete näidetega, mis võimendavad negatiivset kuvandit.

Valu - Kui info andja sotsiaaltöötaja ei usu teenusesse, siis ei hakka mudel toimima.

Valu – Sotsiaaltöötajate isiklikud väärtused vahel takistavad protsessi. Kui sotsiaaltöötaja lähtub kitsalt põhimõttest, et perekonna asi on inimest toetada, siis sotsiaaltöötajad ei pea abivajadusega inimest vabatahtliku teenuse jaoks vajalikuks.

Valu – Koostöö toimib isiklike kontaktide alusel, risk, et nii kui isik vahetub, siis mudel enam ei toimi.

Töö – Tuleks kaasata Naabrivalvet, kes on turvalisuse osas arvestatav organisatsioon, ehk nendega kaudu võiks ka naabrite märkamine paremini toimida.

Valu: Abivajaja nimi mõjub stigmatiseerivat, selle asemel pigem klient ja seltsiline.

Töö - Turvalisuse mängule lisada märka abivajajat.

Töö – Oluline on Töötukassaga koostöö, et nende kliendid võiks olla vabatahtlikud.

Kasu - Kohalikel omavalitsustel võiks olla vabatahtlike nimekiri, see aitab kahtluse korral kontrollida vabatahtliku tausta, kes on ise hakanud enda abi pakkuma. Luua vabatahtlikele töötõend, mis annab kindluse tema usaldusväärse kohta.

Töö – Tuleb läbi rääkida sotsiaaltöötajate ja vabatahtlike tegevuse piirid, paindlikus väljaspool piire tegutsemiseks tuleb omavahelistest kokkulepetest.

Töö - Sotsiaaltöötajate hindamismetoodika täiendamine, tuleks lisada vabatahtliku teenuse hindamine. Hea võimalus kodudes inimese juures hinnata vajadust ja arutada seda võimalust inimesega

Valu – Kui sotsiaaltöötaja ei näe, et vabatahtlik on lisaressurss, siis mudel ei arene.

Kasu - Vabatahtlik võrdub võimalus. Vabatahtlik töö võrdub ennetus. Me peame neid seoseid omavalitsustele näitama, et nad hakkaks väärtustama vabatahtliku tegevust.

Töö – Parema koostöösidemete loomiseks ja ühiste teadmispagasi loomiseks on hea võimlaus kaasata sotsiaaltöötajaid vabatahtlike koolitustesse.

Kasu - Mitteformaalsete vabatahtlike kaasamine formaalse vabatahtlike koolitustesse ja pakkuda arengupäevadest osavõtu võimalusi. Võimalus leida juba vabatahtlikuna tegutsevate inimeste hulgast neid kes tahaks ka koordineeritud süsteemiga liituda.

Töö - Kui sotsiaaltöötaja kaudu inimene teenusele tuleb siis ka lõppemisel peab tagasiside omavalitsus saama. Tuleb aga võtta inimese nõusolek kui infot kolmale osapoolele jagame, samuti on oluline igas piirkonnas leppida kokku tagasiside tihedus, detailsuse aste, et me teineteist ei koormaks ja vastaks vajadusele. Vältida ilma kokkuleppeta ja filtrita info saatmist sotsiaaltöötajatele, et me neid ei koormaks.

Valu – Kohalikud omavalitsused kardavad, et sotsiaaltöötajate töökoormus suureneb. Kindlasti on vajalik koordinaator, kes otsustab millal on vaja sotsiaaltöötajaid teavitada.

Töö – Teha koostööd Omnivaga, postiljonide kaasamine, et nad märkaks ja teavitaks kui inimene vajab abi.

Töö – Teavitust tasuta vallalehtedes. Tutvustada teenust Valdade ja Linnade päeval. Tutvustada mudelit kohaliku omavalitsuse volikogude sotsiaalkomisjonides. Panna üles info omavalitsuse kodulehtedele.

Valu – Keegi ei leidnud, et kohalik omavalitsus peaks ise olema vabatahtliku teenuse eestvedaja ja koordineerija. Vajalik sõltumatu organisatsioon, et tagada ka kohaliku omavalitsuse kui aktiivse peamise partneri roll.

Valu – Kui kohaliku omavalitsuse vastusalasse tekib juurde lisaks 13 kohustuslikule teenusele veel vabatahtliku teenus, siis inimene ei pruugi täpselt sellest aru saada, mida peab kov tagama ja mis on võimalus.

Valu – Vabatahtlike ärakasutamise oht. Koolitustel vajalik õpetada vabatahtlikke kuidas ennast kehtestada, piire seada, et toime tulla.

Valu – Liiga palju dokumente hetkel, kirjalikud kokkulepped on vajalikud aga tuleks luua mitme asemel üks dokument ja neid lühendada ja keeleliselt lihtsustada.

Kasu - Karistusregistrit on vaja, et tagada abivajajate turvalisus ja teenuse maine.

Töö – Pereõdedega koostöö, et nad teaks teenusest ja saaksid vajadusel jagada inimestele infot. Idee, et pereõel on kujundlikult õigus nn vabatahtliku teenuse retsept välja kirjutada. Sel juhul tuleks info teenusest inimetelt kes on autoriteediks ja keda nad usaldavad.

Töö – Korraldada kohtumisi haiglas, kuhu saab tulla vabatahtlik rääkima patsientidele edulugusid ja teha teavitust.

Töö – Koostöö kiirabi, päästjatega, et nad näeksid kasu, mida vabatahtlik seltsiline annab.

Kasu - Päästeamet käib kodukülastustel, mille käigus märkavad ja saavad inimestel ka pakkuda välja vabatahtliku teenuse võimalust.

Kasu – Pakkuda perearstidele üldistatud kokkuvõtted, et näidata tegevuse kasu ja mõju enesetundele ja toimetulekule.

Töö – Teavitada haridusasutusi, et leida üles koolis õppivad abivajajad ja pakkuda välja liituda mõlema rolliga.

Kasu – Näiteks psühhiaatrihaiglas viibivad patsiendid ei vaja kõik ravi, vaid neid aitaks seltsilise teenus, mis aitab ennetada ja väljakujunenud depressiooni korral on ambulatoorsele ravile toeks. Üksinduse ja ärevushäirete puhul on kergematel juhtudel pigem abiks seltsiline kui kallis ja inimesele pigem traumeeriv haiglakogemus.

Valu – Lähedased võivad seltsilises näha ohtu, seega tuleb lähedastele infot jagada ja nad oskaksid näha kasutegurit. Täna ei ole lõpuni selge kes keda peab teavitama ja kuidas mujal elavaid lähedasi kaasata.

Töö – Oluline on kogukondade jõustamine ja julgustamine, et tekitada laiemalt ja sügavamet koostööd. Toetada aktiivseid kogukondi info, rahaliste ressurssidega, et kogukond võtaks oma eesmärgiks märgata abivajajaid. Korraldaks abivajajatele kooskäimisi jne.

Töö – Kui lähedase kaudu tuleb vabatahtlik, siis kindlasti abivajaja nõusolekul ka vajalik lähedastele tagasisidet anda.

Harjumaa seminari sisend mudelisse

Töö – luua koostöösuhted päevakeskustega, eakate klubidega.

Töö – Kajastada teemat regulaarselt saates Prillitoos. Toota teleklipp, mida saab võimalusel levitada erinevates kanalites, mis tutvustab ja kutsub üles teenusega liituma.

Töö – Kõige aeglasemalt levib aga kõige tõhusam on inimeselt inimesele reklaam. Oluline on isiklik suhe teemaga.

Kasu – Vabatahtlike süsteem tagab kontrollitud inimesed, mis loob usalduse ja kindluse ka sotsiaaltöötajale.

Töö – Luua eakatele, kes jäävad pensionile Uue elu voldik/ film, mis annab märku, et tegutsemiseks on palju võimalusi ja üks nendest on vabatahtlik tegevus.

Töö – Vabatahtlik võib jätta vajadusel koju lähedale tegevust tutvustava infomaterjali.

Töö – Infojagamine peab olema järjepidev.

Valu - Võiks olla lihtsam dokumenteerimine.

Kasu – Meie piirkonnas on paljud vabatahtlikud juba eelnevalt tegutsenud ja täna liitunud ametliku teenusepakkumise süsteemiga.

Valu – Raskused ühise aja leidmiseks, et kohtuda abivajaja juures (vabatahtlik, koordinaator ja sotsiaaltöötaja). Tööväline aeg sobib reeglina vabatahtlikule aga mitte sotsiaaltöötajale. Vahel soovib abivajaja ka lähedase juures viibimist, mis teeb ühiselt kohtumise veelgi keerukamaks.

Valu – Ühistegevusteks puudub mudelis eelarve, mis aitaks kaasa ühistegevustele, näiteks käsitöö või mõne muu huvialaga tegelemine.

Kasu - Üksikud kodus olevad abivajajad soovivad mõnikord käia pensionäride keskustes, päevakeskustes (vabatahtlik on inimest viinud ja tutvustanud), et võtta osa grupitegevustest ja suhelda rohkemate inimestega.

Kasu – Vabatahtlikud aitavad abivajajaid kaubanduskeskustesse ja raamatukogudesse.

Valu – Iga kuue kuu tagant tagasiside küsimine on liiga tihti, piisaks korra aastas. Küsimused on liiga keerulised abivajajale ja ka vahel vabatahtlikule, tuleb lihtsustada, viies küsitluse läbi loomuliku vestluse käigus. lihtsad, et ei peaks „tõlkima“.

Valu – Abivajaja võib klammerduda. Ühel abivajajal on mitu vabatahtlikut, kes vahetuvad või siis pakkuda välja vabatahtlikute roteerumine.

Valu – Abivajaja või kombata piire, survestades vabatahtliku kokkulepitust rohkem tegema.

Töö – Pakkuda vabatahtlikele spetsiifilisi koolitusi (n isolatsioon, krooniliste haiguste elukaar, insuldi tagajärje eripärad, kommunikatsioon ja suhtlemisprotsess).

Kasu – Raamatukogu töötajad saavad olla meie agendid, kes aitavad leida nii abivajajaid kui ka vabatahtlike.

Ettepanekud olemasoleva teenusmudeli täiustamiseks

Abivajajate sihtrühm

Loobuda uuendatud teenusmudelis abivajaja sihtrühma määratlusest, mis tähendab, et ei tuleks piirata abivajajaid vanuse, puude ega erivajaduse järgi. Inimese võimalus leida endale piirkondliku koordinaatori abiga vabatahtlik sõltub väljakujunenud vabatahtliku teenuse sisu ja inimese vajaduse omavahelisest sobivusest.

Abivajaja nimetus

Uuendatud teenusmudelis kaaluda abivajaja nime asendamist kas kliendi või osasaaja nimetusega. Paljud seminaridel osalejad leidsid, et abisaaja nimi on stigmatiseeriv, tekitades osades inimestes tõrget teenusega liitumisel.

Vabatahtliku teenuse sisu

Seminaride arutelud kinnitasid kolme vabatahtliku tegevuse peamist suunda.

1. **Suhtlemine ja seltsi pakkumine** – inimliku toe pakkumine – toetav vestlus, mis paljudel juhtudel on seotud ka mingi tegevusega.
2. **Abistamine ja toetamine esmavajalikes tegevustes** - abi majapidamistöodel või aias. abi enesehooldusel ja tervisesäilitamisel, esmavajalike kaupade koju toomisel.
3. **Abistamine ja toetamine väljaspool kodu** – toe pakkumine saatjana igapäevaeluks vajalike toimetuste tegemisel, transpordi pakkumine inimese vajalikesse kohtadesse minekul, toe pakkumine asjaajamisel, seltsi ja toe pakkumine vabaaja veetmisel ja kogukonnas osalemisel.

Soodustada uues teenusmudelis grupitegevusi, mis aitab kaasa abivajajate omavaheliste suhtlusvõimaluste parandamisele ja võimaldab ühel vabatahtlikul abistada korraga mitut abivajajat.

Vabatahtlike sihtrühm

Loobuda uuendatud teenusmudelis vabatahtlike kaasamise vanuselisest piirangust, mis annab võimaluse kaasata noori juba 16+ vanuses või veel varem. Noorte kaasamine aitab kaasa eripõlvkondade mõistmisele, harjutab noori mõttega minna abivajajale appi, rikastab mõlema osapoole maailmapilti ja aitab kaasa turvatunde tekkimisele. Noored, kes on harjunud aitama, peavad seda elu loomulikuks osaks ja näevad suure tõenäosusega võimalust ka tulevikus panustada ühiskonda vabatahtlikuna tegutsedes.

Teenusmudeli kulukomponendid

Uuendatud teenusmudelis arvestada lisaks olulisele vabatahtliku sõidukulule ka väikses mahus abivajajate huvitegevuseks vahendeid. Paindlikud võimalused soodustavad vastavalt abivajaja huvidele sisukat tegutsemist.

Vabatahtliku teenusega kaasnev ametlik dokumentatsioon

Muuta vabatahtlikuga sõlmitav leping tähtjatuks, mis vähendab lepingu pikendamisele kuluvat aega. Oluline on jätkuvalt tagada, et vabatahtlikul on lihtne igal ajal ilma põhjendamata leping lõpetada.

Mõelda läbi võimalused dokumentide ühildamise ja lihtsa keele kasutuse osas. Eesmärk, et abivajaja teenuse alguses annab ühe allkirja ühele dokumendile.

Kaaluda dokumentide allkirjastamise hetke muutmist hilisemaks. Allkirjastada dokumendid peale proovipäeva/päevi, kui on selge, et abivajaja ja vabatahtlik on otsustanud koostööd alustada.

Koostöö kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega

Koostöös kohalike omavalitsustega rääkida läbi ja lisada võimalusel sotsiaaltöötaja hindamisinstrumenti vabatahtliku teenuse sobivuse hindamine.

Vabatahtlike koolitamine

Lisaks vabatahtlikele suunatud baaskoolitusele, pakkuda vabatahtlike spetsiifilisi koolitusi, et tõsta vabatahtlike kompetentsi ja motivatsiooni. Selle tulemusel saavad pikaajaliselt tegutsevad vabatahtlikud hakkama ka keerulisemate sihtrühmadega.

Uues mudelis planeerida võimalused kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate vabatahtlikele mõeldud koolitusel ja arengupäevadel osalemiseks. Loob hea aluse koostööks ja annab ühised teadmised vabatahtliku teenuse võimalustest.

Uues mudelis planeerida võimalused mitteformaalsete vabatahtlike kaasamiseks koolitustele ja arengupäevadele. Võimalus leida juba vabatahtlikuna tegutsevate inimeste hulgast neid kes tahaks tulevikus koordineeritud süsteemiga liituda. Motiveerib mitteformaalselt tegutsevate vabatahtlike ja tõstab vabatahtlikuna tegutsejate kompetentse.

Vabatahtlike tunnustamine

Oluline on luua maakonna ja riigi tasandil vabatahtlike tunnustussüsteem. Aitab hoida ühiskonnas olulist teemat fookuses ja vabatahtliku tegevust sotsiaalvaldkonnas populariseerida.

Vabatahtliku teenusmudeli eestvedaja

Uuendatud teenusmudelis võtta arvesse läbivat arvamust, et kohalik omavalitsus vabatahtliku teenuse elluvijana ja eestvedajana ei ole hea valik. Läbiv seminaridel osalenud huvigruppide esindajate seisukoht on, et kohalik omavalitsus vabatahtliku teenuse eestvedajana ei taga sõltumatust ja tekib segadus, mis mahus peab kohalik omavalitsus abi tagama ja millised on kohaliku omavalitsuse kohustuslikud teenused, kuidas selles raames rääkida vabatahtliku teenusest kui võimalusest, mitte inimese õigusest.

Kaaluda vabatahtliku teenuse eestvedajana Maakondlike Arenduskeskusi.

Vabatahtliku teenusmudeli jätkusuutlikus

Seminaridel osalenud huvirühmade esindajad leidsid, et antud hanke raames on vabatahtliku teenuse testimine ja juurutamine planeeritud liiga piiratud ajale. Hanke periood ei ole piisav, et muuta ühiskonnas suhtumist, tõestada piisava usaldusväarsusega erinevates piirkondades sisuliselt ja numbriliselt vabatahtliku tegevuse kasu. Pidada läbirääkimisi kohalike omavalitsustega ja teiste partneritega, et tagada valdkonna areng ja jätkusuutlikus peale hanke lõppemist.

Selleks, et vajalik investeering ei läheks projekti lõppedes kaotsi, peaks riik leidma lisavahendid, et laiendada piirkondi ja piloteerida jätkuprojektist vabatahtliku teenust veel kolm aastat. Mis annab aluse ja aja, et mõõdetud tulemuste baasil rääkida läbi edasine tegevus ja rollide jaotus kohalike omavalitsustega ja riigiga.