

RASKUSED VAJALIKU ABI SAAMISEL

**Eesti Puuetega Inimeste Koja küsitluse
kokkuvõte
2023**



SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	2
METOODIKA.....	2
TULEMUSED	3
I Omavalitsuse poolt korraldatav abi.....	3
Abi, mille saamisel on raskusi.....	3
Vajalikust abist keeldumine.....	4
Keelduva otsuse muutmise ja vajadustele vastava abi saamine	6
Abivajaduse hindamine	7
II Riigi korraldatav abi	8
Sotsiaalkindlustusameti (SKA) teenused/toetused	8
Keelduv otsus, selle muutmise ja vajaliku abi saamine.....	10
Töötukassa töövõime hindamine	11
Töövõime hindamise otsuse muutmise.....	12
KOKKUVÕTE	13

SISSEJUHATUS

Eesti Puuetega Inimeste Koja (EPIKoja) eesmärk on kõigi Eesti puuetega inimeste ja krooniliste haigete elukvaliteedi, ühiskonda kaasatuse ning eneseteostuse võimaluste tõstmine läbi huvikaitse ja koostöö. EPIKoja eesmärkide elluviimisel on üheks tegevuseks ka ühiskonna teadlikkuse tõstmine puuetega inimeste ja krooniliste haigete õigustest ja vajadustest ning puuetega inimeste ja kroonilisi haigete nõustamine

Perioodil 7.märts- 10.aprill 2023 viis EPIKoda läbi kirjeldava ülevaateuurimuse, mille eesmärk oli eelkõige kaardistada EPIKoja võrgustiku liikmete hulgas valdkondi, kus neil on olnud raskusi oma vajadustele vastava abi saamisel omavalitsuse või riigi tasandil, sh nii toetuste kui teenuste näol. Samuti oli eesmärgiks saada paremat arusaamist, milliste EPIKoja poole tehtud telefonipöördumiste taga on laiem kandepind ning koguda üldisemat sisendit strateegilise hagelemisega seotud tegevuste kavandamiseks. Eesmärgiks oli näha süsteemseid kitsaskohti, vastajate poolt esitatud korduvaid teemasid, mis saab olla sisendinfoks, et alustada vajadusel strateegilise hagelemise jaoks materjalide kogumist ning teatud juhtumeid vajadusel ka EPIKoja toel kohtusse viia.

METOODIKA

Ülevaate saamiseks kasutati kvantitatiivset andmekogumise meetodit – struktureeritud küsimustega ankeetküsitlust. Küsimuste koostamisel lähtuti piiritletud küsimuste põhimõttest, mis ei jäta küsimuste juurde tõlgendusvõimalusi, ning püüti võimalikult vältida ebamäärasust, et kõik vastajad mõistaksid küsimusi ühtemoodi. Küsitluses kasutati struktureeritud küsimusi (etteantud vastusevariantidega), kuna see võimaldab vastajal küsimustele kõige lihtsamini vastata. Siiski oli igal vastajal võimalus küsimuse juures vastust täiendada ja vastata vaba vastuse real „Muu“. See andis vastajatele võimaluse täiendada küsitluse vastusevariante oma kogemuse ja eluoluliste asjaoludega.

Kogutud andmete analüüsiks kasutati kirjeldava statistika meetodeid (Excel-funktsionaalsus). Ankeetküsitlus viidi läbi interneti küsitluskeskkonna Google Forms toel. Info küsitluse kohta edastati EPIKoja võrgustiku e-postiaadressidele ning levitati FB kanalis.

Küsimustik koosnes 19-st suletud küsimusest, sh vastajate elukoha andmed omavalitsuse täpsusega ning kontaktandmed, et oleks vajadusel võimalik võtta vastajaga ühendust asjaolude täpsustamiseks. Kõiki osalejaid teavitati asjaolust, et kontaktandmeid kogutakse ja kasutatakse ainult eesmärgida võtta vastajaga vajadusel ühendust ning mitte mingitel muudel eesmärkidel. Hoolimata sellest asjaolust jõudis EPIKojani info, et teatud hulk puuetega laste vanematest ei soovinud küsitlusele vastata just seetõttu, et tuli avaldada oma elukoht omavalitsuse täpsusega, kuna oli kartus, et info võib jõuda omavalitsuseni ning võidakse ilma jääda ka sellest abist, mis seni olemas on.

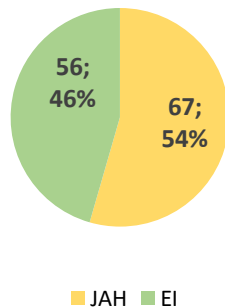
TULEMUSED

Küsitlusele vastasid 123 inimest üle Eesti erinevatest piirkondadest ja 43-st erinevast omavalitsusüksusest.

Kõige enam oli vastajaid Tallinna linnast, 23% kõikidest vastanutest. Tallinnale järgnesid Tartu linn, Pärnu linn, Elva vald, Paide linn, Jõgeva vald, Haapsalu linn, Rae vald, Rakvere linn, Saaremaa vald ja Valga vald. Teistest omavalitsustest oli vastajaid 1-2 inimest.

I OMAVALITSUSE POOLT KORRALDATAV ABI

Küsimusele „Kas Sul on olnud takistusi omavalitsusest teenuste ja/või toetuste saamisel?“ vastasid 67 inimest ehk 54% jaataval. 46% (56 inimest) vastas eitavalt. Seega on pisut üle poolte vastanutest kogenud omavalitsusest sotsiaalhoolekande abi saamisel takistusi ning pisut alla poole vastanutest ei olnud seda kogenud.



Joonis 1. Vastanute jaotus küsimusele „Kas Sul on olnud takistusi omavalitsusest teenuste ja/või toetuste saamisel?“.

Need 67 inimest, kellel oli takistusi omavalitsusest teenuste ja/või toetuste saamisel, elavad 30-s erinevas omavalitsuses ja 36 % neist elab Tallinna linnas.

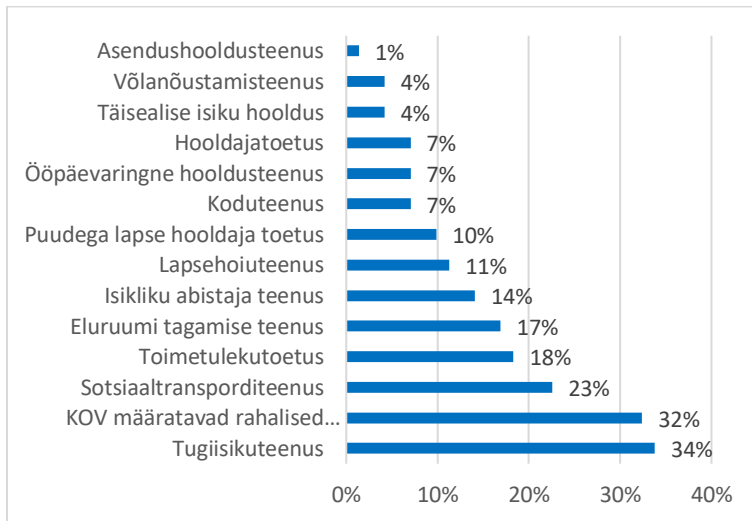
ABI, MILLE SAAMISEL ON RASKUSI

Küsimusele „Millist abi oled kohalikust omavalitsusest taotlenud ja ei ole saanud omale rahuldavat otsust?“ vastas 71 inimest. Vastustena oli antud loetelu sotsiaalhoolekande seaduses nimetatud teenustest/toetustest ning täiendatud loetelu valikuga „KOV määratavad rahalised toetused“ ja „Muu“. Vastuste loetelu, mille hulgast sai teha mitu valikut, vastavalt inimese abi taotlemise kogemusele:

1. Tugiisikuteenus
2. Sotsiaaltransporditeenus
3. Eluruumi tagamise teenus
4. Isikliku abistaja teenus
5. Koduteenus
6. Ööpäevaringne hooldusteenus

7. Hooldajatoetus
8. Täisealise isiku hooldus
9. Võlanõustamisteenus
10. Lapsehoiuteenus
11. Puudega lapse hooldaja toetus
12. Asendushooldusteenus
13. Turvakoduteenus
14. Varjupaigateenus
15. Toimetulekutoetus
16. KOV määratavad rahalised toetused
17. Muu

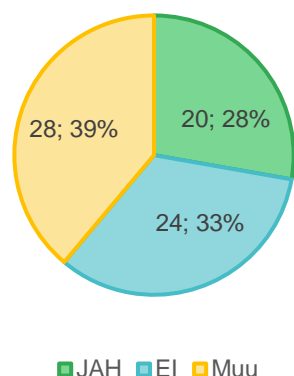
Kõige enam toodi vastajate poolt välja abi, mida on taotletud ja ei ole saadud endale rahuldavat otsust tugisiku teenuse (34% vastajatest), KOV rahaliste toetuste (32% vastajatest), sotsiaaltransporditeenuse (23% vastajatest) ja toimetulekutoetuse (18% vastajatest) osas. KOV rahaliste toetuste hulgas nimetati vajadusena toetusi nt abivahendite ja ravimite ostmiseks kui ka kodu kohandamiseks.



Joonis 2. KOV teenuste ja toetuste loetelu ja vastajate osakaal, kes ei ole abi saamisel saanud omale rahuldavat otsust.

VAJALIKUST ABIST KEELDUMINE

Küsimusele „**Kas said omavalitsusel kirjaliku vastuse abist keeldumise kohta?**“ vastas 72 inimest. Neist 33% (24 in) ei saanud enda sõnul abipöördumise taotlusele keelduva otsuse korral kirjalikku vastust. 28% (20 in) said kirjaliku vastuse ning vastajatest 39% (28 in) nimetasid vastuseks „Muu“. Muu vastusena kirjeldati erinevaid vastuse edastamise viise, sh olukordi, kuidas on toimunud suhtlemine KOV-i ametnikega ning ka positiivsete otsustega kaasnenud olukord, kus abi ei ole olnud ikkagi kättesaadav.



Joonis 3. Vastuste jaotus küsimusele „Kas said omavalitsusel kirjaliku vastuse abist keeldumise kohta?“.

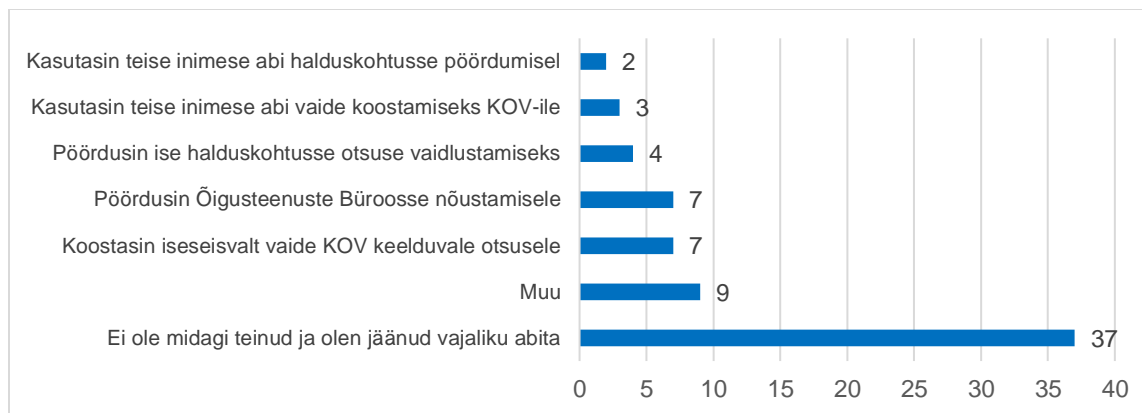
Vastanute kogemuse põhjal on peamised muud variandid vastuse edastamisel suuliselt teatavaks tegemine kohtumistel omavalitsuses või inimese kodus ning info edastamine telefoni teel. Taotlejale on ka vastatud, et ta ei kvalifitseeru teenusele või ei leita kedagi abivajajat teda abistama.

Vastajad tõid välja ka olukorrad, kus abi saamise osas on tehtud positiivne otsus, kuid abi osutaja (tugiisik, isiklik abistaja või hooldaja) tuli inimesel endal leida või lubas omavalitsus otsida, kuid seni ei ole inimest leitud või ei oma leitud abistaja vajalikku väljaõpet, et inimest toetada, või ei ole teenuse osutamise mahud vastavuses tegeliku abivajaduse mahuga ning samuti on seatud piiranguid nt teenuse kasutamise kohtadele. Samuti toodi välja olukordi, kui määrati rahaline toetus, mis oli arvestades tehtud kulutusi (nt abivahendile või ravimitele) vastaja hinnangul liiga väike.

Küsimusele „**Mida tegid peale omavalitsusest eitava vastuse saamist?**“ vastas 69 inimest. Vastustena oli etteantud alljärgnev loetelu, mille hulgast sai märkida mitu valikut:

1. Ei ole midagi teinud ja olen jäänud vajaliku abita
2. Koostas iseseisvalt vaide KOV keelduvale otsusele
3. Kasutasin teise inimese abi vaide koostamiseks KOV-ile
4. Pöördusin ise halduskohtusse otsuse vaidlustamiseks
5. Kasutasin teise inimese abi halduskohtusse pöördumisel
6. Pöördusin Õigusteenuste Büroosse nõustamisele
7. Muu

Vastajatest 54% (37 in) ei ole teinud midagi ning nad on jäänud vajaliku abita. Teised ehk 46% (32 in) vastajates nimetasid erinevaid tegevusi peale keelduvat otsust, et saada oma vajadusele vastavat abi.



Joonis 4. Vastajate arv ja tegevused, mida on tehtud peale omavalitsuselt keelduva otsuse saamist.

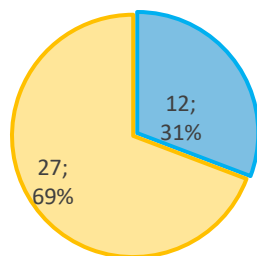
10 korral nimetati, et inimene on ise või teise inimese abiga koostanud vaide KOV keelduvale otsusele. 6 vastajat on ise või teise inimese abiga pöördunud halduskohtusse. Õigusteenuste Büroosse nõustamisele on pöördunud 7 vastajat.

9 vastajat valisid vastuseks „Muu“. Nendel juhtudel on inimest abistanud Lastefond (2 in), inimesed on pöördunud Sotsiaalministeeriumisse ja meediasse, Eesti Inimõiguste Keskusesse, õiguskantsleri kantseleisse (2 in), muudetud oma elukoha registrikannet või kolitud teise omavalitsusse, et saada abi (2 in), otsitud lisatööd, et iseseisvalt toime tulla.

Täiendavate vastustena toodi „Muu“ alla toodu välja ka olukordi, kus esitati uus, täiendavate andmetega taotlus KOV-ile, millele tehti menetlustähtaja möödumisel (3 kuu pärast) osaliselt positiivne vastus, ning küsitluse ajaks oli selle kättetoimetamisest möödunud 1,5 kuud, kuid teenuse osutamine ei olnud alanud. Samuti kirjeldati olukordi, kus ajutise lahendusena tuli kooli keskkonnas kasutada teise lapse tugiisiku abi ning nimetati ka „Nutma hakkasin“ ja „Leppisin olukorraga“.

KEELDUVA OTSUSE MUUTMINE JA VAJADUSTELE VASTAVA ABI SAAMINE

Küsimusele „**Juhul, kui vaidlustasid tehtud otsuse või pöördusid kohtusse, kas varasem keelduv otsus muudeti?**“ vastas 38 inimest. Neist 12 inimest ehk 31% nimetas, et varasem otsus muudeti ning 27 inimese (69%) otsust ei muudetud.



■ JAH ■ EI

Joonis 5. Vastuste jaotus küsimusele „Juhul, kui vaidlustasid tehtud KOV otsuse või pöördusid kohtusse, kas varasem keelduv otsus muudeti?“.

Küsimusele „**Kas keelduva otsuse muutmisel, said oma vajadustele vastavat abi?**“ vastas 23 inimest.

Enamus vastanutest ehk 61% (14 in), kelle keelduvaid otsuseid on muudetud, ei hinda osutatavat abi siiski enda vajadustele vastavaks. 23-st vastajast 6 inimest ehk 26% sai peale seda omale vajalikku abi. Kolm inimest nimetasid, et said abi osaliselt, abivajadust hinnati valesti või pöörduiti uuesti kohtusse.

ABIVAJADUSE HINDAMINE

Küsimusele „**Kas omavalitsusse pöördumisel toimus terviklik abivajaduse hindamine?**“ vastas 71 inimest. Neist 32% (23 in) vastas, et omavalitsus viis läbi tervikliku abivajaduse hindamise. 54% (38 in) vastajate hinnangul ei toimunud terviklikku abivajaduse hindamist. 15% vastajatest (11 in) märkisid vastuseks „Muu“, mille hulgas oli erinevaid hindamisega seotud olukordade kirjeldusi, mh alljärgnevaid:

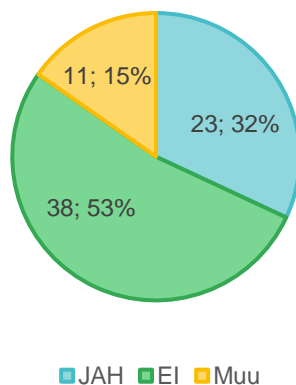
„Hindamine toimus palju hiljem ja siis taheti ka seda paari kuu pärast tühistada.“

„Möödunud on palju aega ja olukord on muutunud, aga seda ei ole hinnatud.“

„Eelnevalt olid olemas psühhiaatri, Innove ja lasteaia hinnangud.“

„Lähtutakse ainult taotluse lahtrisse kirjeldatud tekstist. Ükski ametnik lapsi reaalselt näinud ei ole, vähemalt mitte mulle teadaolevalt. Kui on püsidiagnoosid (geenirike), siis miks peaks toimuma uuesti taotlemised ja „väidetavad“ hindamised?“, „Ei tea, pered ei oma ülevaadet“.

„Abivahendi soetamisel hinnatakse aitamiseks samadel alustel, mis tavapäraselt sotsiaalabi taotledes. Ehk kui pere ei ela allpool vaesuspiiri, siis pole ka abivahendi soetamisel mingit abi loota.“



Joonis 6. Vastuste jaotus küsimusele „Kas omavalitsusse pöördumisel toimus terviklik abivajaduse hindamine?“.

Lisaks küsiti vastajatelt „**Mida oled veel teinud, et saada kohalikust omavalitsusest oma vajadustele vastavat abi?**“. Küsimusele vastas 48 inimest, kelle esitasid loetelu erinevatest tegevustest, oma kogemustest ja emotsioonidest suhtlemisel kohaliku omavalitusega. Vastajad nimetasid, et on vajaliku abi saamiseks korduvalt pöördunud sotsiaalosakonda, teinud avaldusi, taotlusi, kirjutanud e-kirju, helistanud, esitanud erinevaid dokumente – puude otsused, pangakonto väljavõtted, kutsunud

sotsiaaltöötajat koju olukorraga tutvuma, osaletud KOV-is sotsiaalkomisjonis, suheldud erinevate suuremate erakondadega, tehtud seaduse muudatuseks ettepanekuid.

Vastajate poolt edastati ka KOV-i pöördumistega seotud negatiivsetest kogemusi ja hinnanguid:

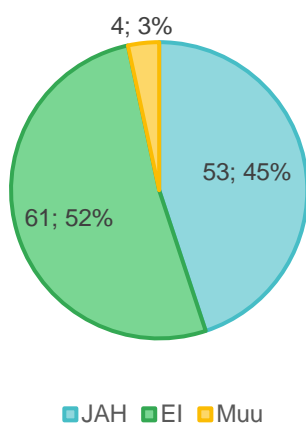
„Ei ole abi saanud ja suhtumine on ebaprofessionaalne“, „Ei pöördugi enam“, „Pole kahjuks nendelt abi loota“, „Olen pettunud“, „Ei midagi, kuna on kogemus, et sealt abi ei saa“, „Ametnik on väga ebameeldiv, pole rohkem nende poolepööratud“, „Hetkel olen loobunud, ootan lahendust tugiisikuteenuse osas“, „Pole mõtet nende juures palumas käia“, „Küsinud korduvalt abi, mida on ignoreeritud, selle asemel asuvad ametnikud abivajajaid ründama, moonutavad tegelikkust“, „Töötajad on vahetunud ja ei ole enam läinudki küsima“.

II RIIGI KORRALDATAV ABI

SOTSIAALKINDLUSTUSAMETI (SKA) TEENUSED/TOETUSED

Küsimusele „Kas Sul on olnud takistusi SKA-st teenuste ja/või toetuste saamisel?“ vastas **118 inimest**.

Neist 45% (53 in) vastas küsimusele jaatavalt ja 52% (61 in) vastas eitavalt. 3 % (4 in) vastanutest valis vastuseks „Muu“. Valiku „Muu“ all nimetati olukordi, mil pöörduti SKA-sse kaebusega KOV teenuse, AS Hoolekandeteenuste poolt osutatavate teenuste ja kaugtölketeenusega seoses.



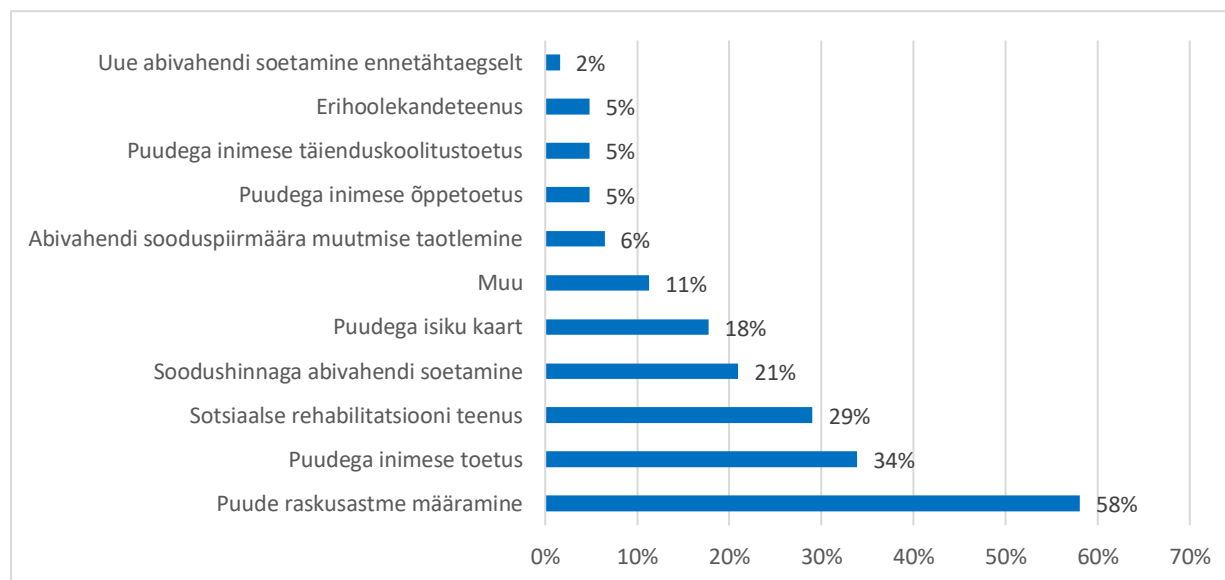
Joonis 7. Vastuste jaotus küsimusele „Kas on olnud takistusi SKA-st teenuste ja/või toetuste saamisel?“ .

Küsimusele „Millist abi oled Sotsiaalkindlustusametist taotlenud, kuid ei ole saanud oma rahuldavat otsust?“ vastas **62 inimest**. Vastustena oli esitatud loetelu SKA poolt korraldatavatest teenustest ja

toetustest ning täiendatud loetelu valikuga „Muu“. Vastuste loetelu, mille hulgast sai teha mitu valikut, vastavalt inimese taotlemise kogemusele:

1. Puude raskusastme määramine
2. Puudega inimese toetus
3. Puudega vanema toetus
4. Puudega isiku kaart
5. Puudega inimese õppetoetus
6. Puudega inimese täienduskoolitustoetus
7. Soodushinnaga abivahendi soetamine
8. Abivahendi sooduspiirmäära muutmise taotlemine
9. Uue abivahendi soetamine ennetähtaegselt
10. Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus
11. Erihoolekandeteenus
12. Muu

Kõige enam toodi vastajate poolt välja abina, mida on taotletud ja ei ole saadud rahuldavat otsust, puude raskusastme määramist (58% vastajatest), puudega inimese toetust (34%), sotsiaalse rehabilitatsiooniteenust (29%) ja soodushinnaga abivahendi soetamist (21%).



Joonis 8. SKA teenuste ja toetuste loetelu ja vastajate osakaal, kes ei ole abi saamisel saanud omale rahuldavat otsust.

Valiku „Muu“ puhul täpsustasid vastajad, et on pöördunud abi saamiseks KOV teenuste osas, küsitud infot kutsehaiguse taotlemise kohta. Samuti toodi välja, et teenuste vajaduse hindamistel on ajad liiga pikad ning otsused viibivad viimase tähtajani.

KEELDUV OTSUS, SELLE MUUTMINE JA VAJALIKU ABI SAAMINE

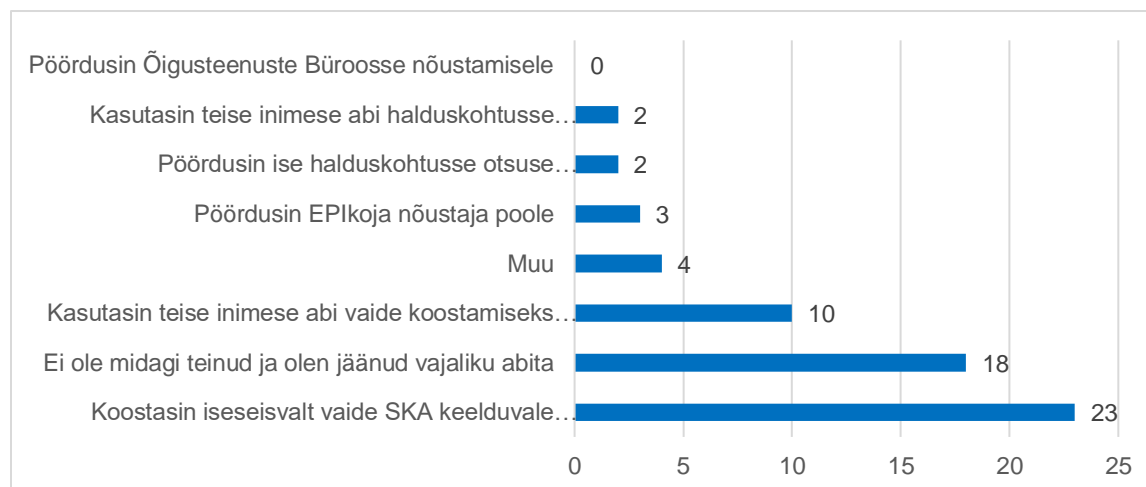
Küsimusele „Kas said SKA-lt kirjaliku vastuse abist keeldumise kohta?“ vastas 65 inimest.

Neist sai kirjaliku keelduva otsuse taotletud abi kohta 66% (43 in), 26% (17 in) ei saanud oma hinnangul kirjalikku ning 8% valis vastuseks „Muu“. Muu all nimetati nt „Telefoni teel teavitust, et vastus on internetist kättesaadav“, SKA teenustele mittevastavust“, „Vabade teenuskohtade puudumisest teavitamist“.

Küsimusele „Mida oled teinud peale SKA-st eitava vastuse saamist?“ vastas 60 inimest. Neist 30% (18 in) ei ole teinud midagi ning on jäänud ilma vajaliku abita. Teised on kasutanud erinevaid viise, et saada vastavat abi. Vastustena oli etteantud alljärgnev loetelu, mille hulgast sai märkida mitu valikut:

1. Ei ole midagi teinud ja olen jäänud vajaliku abita
2. Koostas iseseisvalt vaide SKA keelduvale otsusele
3. Kasutasin teise inimese abi vaide koostamiseks SKA-le
4. Pöördusin ise halduskohtusse otsuse vaidlustamiseks
5. Kasutasin teise inimese abi halduskohtusse pöördumisel
6. Pöördusin EPIkoja nõustaja poole
7. Pöördusin Õigusteenuste Büroosse nõustamisele
8. Muu

23 inimest (38%) nimetasid, et on ise ning 10 inimest (17%) , et on teise inimese abiga koostanud vaide SKA keelduvale otsusele. Samuti on inimene ise või teise inimese abiga pöördunud halduskohtusse - 4 vastaja poolt valitud vastuste põhjal. Õigusteenuste Büroosse nõustamisele ei ole vastajad pöördunud, küll on aga pöördunud EPIkoja nõustaja poole - 3 vastajat.



Joonis 9. Vastajate arv ja tegevused, mida on tehtud peale SKA keelduva otsuse saamist.

4 vastajat valisid vastuseks „Muu“. Nendel juhtudel on inimesed teinud uued taotlused, neid on abistanud kogemusnõustaja, abi on saadud perearsti kaudu või pöördunud õiguskantsleri poole.

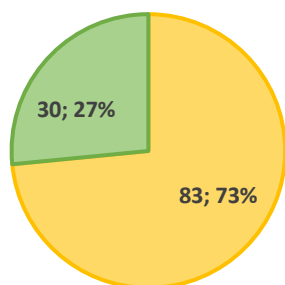
Küsimusele „Juhul, kui vaidlustasid SKA otsuse või pöördusid kohtusse, kas varasem keelduv otsus muudeti?“ vastas 37 inimest. Neist 41% (15 in) nimetas, et varasem otsus muudeti ning 59% (22 in) keelduvat otsust ei muudetud.

Need 15 inimest, kelle varasem keelduv otsust muudeti, märkisid, et peale otsuse muutmist said nad SKA-st oma vajadustele vastavat abi.

SKA-st abi taotlemisel toodi vastajate poolt välja ka arvamusi, et nad on saanud abi osaliselt, abivajadust on hinnatud valesti ning õige abi saamiseks on pöördunud kohtusse (nt abivahendite saamiseks).

TÖÖTUKASSA TÖÖVÕIME HINDAMINE

Küsimusele „Kas oled pöördunud Töötukassase töövõime hindamisele ja ei ole saanud endale rahuldavat otsust?“ vastas 113 inimest. Neist 27% (30 in) vastas küsimusele jaatavalt ehk nad ei ole rahul töövõime hindamise otsusega ning 73% (83 in) vastas eitavalt. Seega on suurem osa vastanutest rahul Töötukassa poolt tehtud töövõime hindamise otsustega.



■ EI ■ JAH

Joonis 10. Vastuste jaotus küsimusele „Kas oled pöördunud Töötukassase töövõime hindamisele ja ei ole saanud endale rahuldavat otsust?“.

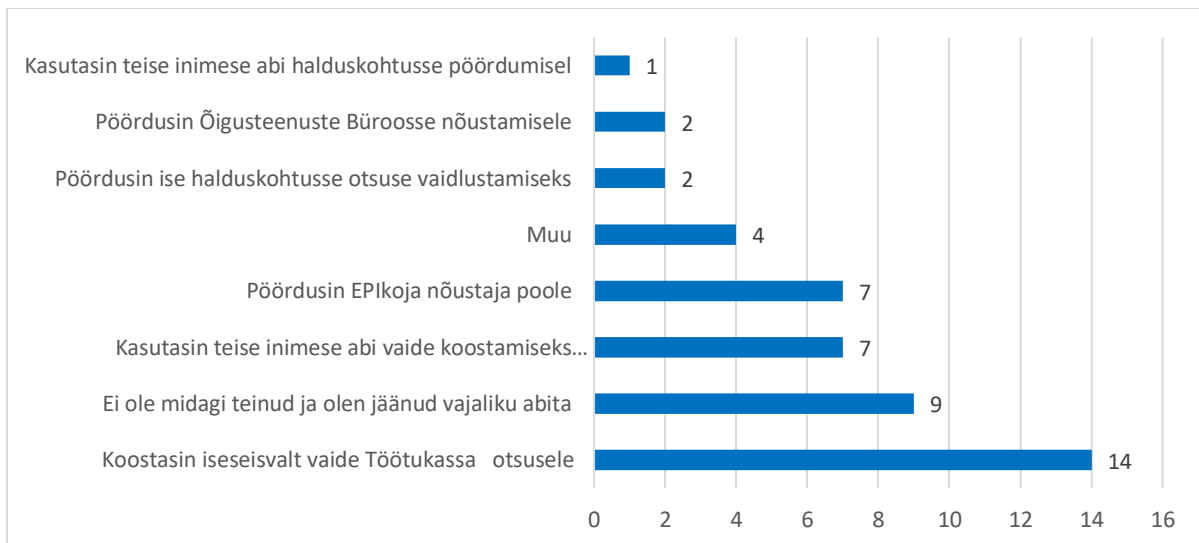
Küsimusele „**Mida tegid peale Töötukassalt saadud mitterahuldavat otsust?**“ vastas 35 inimest. Neist 26% (9 in) ei ole teinud midagi ning on oma hinnangul jäänud ilma vajaliku abita. Teised on kasutanud erinevaid viise, et muuta töövõime hindamise otsust. Vastustena oli etteantud alljärgnev loetelu, mille hulgast sai märkida mitu valikut:

1. Ei ole midagi teinud ja olen jäänud vajaliku abita
2. Koostas inimeselt vaide Töötukassa otsusele
3. Kasutasin teise inimese abi vaide koostamiseks Töötukassale
4. Pöördusin ise halduskohtusse otsuse vaidlustamiseks

5. Kasutasin teise inimese abi halduskohtusse pöördumisel
6. Pöördusin EPIkoja nõustaja poole
7. Pöördusin Õigusteenuste Büroosse nõustamisele
8. Muu

14 inimest (40%) nimetasid, et on ise ning 7 inimest (20%), et on teise inimese abiga koostanud vaide Töötukassa otsusele. Samuti on inimene ise või teise inimese abiga pöördunud halduskohtusse - 3 vastajat. EPIkoja nõustaja poole on pöördunud 7 ning Õigusteenuste Büroosse 2 inimest. 4 inimest märkisid vastuseks „Muu“ ja täpsustasid, et on täitnud uued töövõimehindamise taotlused (2 in) , vahetanud Töötukassa konsultanti ning on kasutatud kogemusnõustaja abi.

2 inimest täitsid uued töövõimehindamise taotlused ning 2 vastajat valisid vastuseks „Muu“ – vahetati Töötukassa konsultanti ja kasutati kogemusnõustaja abi.



Joonis 11. Vastajate arv ja tegevused, mida on tehtud peale Töötukassa töövõimehindamise mitterahuldavat otsust.

TÖÖVÕIME HINDAMISE OTSUSE MUUTMINE

Küsimusele „**Juhul, kui vaidlustasid otsuse, pöördusid kohtusse või nõustamisele, kas varasem otsus muudeti?**“ vastas 25 inimest. Neist 40% (10 in) vastasid, et varasem otsus muudeti ning uus otsus töövõime hindamise osas on vastanud nende ootustele. 60% (15 in) vastajate otsust ei ole muudetud, sh oli kahel vastajal küsitluse ajal vaide menetlus pooleli.

KOKKUVÕTE

Küsitluse tulemused näitavad, et pisut üle poole vastajatest (54%) on kogenud takistusi omavalitsusest sotsiaalhoolekande abi saamisel. SKA teenuste ja toetuste taotlemisel oli raskusi omale vajaliku abi saamisel pisut väiksemal hulgal - 45-l %-l vastanutest. Töötukassa töövõime hindamise tulemustega ei olnud rahul 27 % vastanutest.

KOV-i abimeetmete puhul nimetasid vastajad abina, mida on taotletud ja ei ole saadud endale rahuldavat otsust, tugiisiku teenuse (34% vastajatest), KOV rahaliste toetuste (32%), sotsiaaltransporditeenuse (23%) ja toimetulekutoetuse (18%) osas. KOV rahaliste toetuste hulgas nimetati sarnast olukorda enim nt abivahendite ja ravimite ostmiseks kui ka kodu kohandamise toetuste puhul.

SKA teenuste ja toetuste puhul toodi vastajate poolt välja abi, mida on taotletud ja ei ole saadud rahuldavat otsust, puude raskusastme määramist (58% vastajatest), puudega inimese toetust (34%), sotsiaalse rehabilitatsiooniteenust (29%) ja soodushinnaga abivahendi soetamist (21%).

54% vastanutest, kes ei ole enda vajadustele vastavat abi KOV-ist saanud, ei ole peale keelduvat otsust ka midagi ette võtnud ning on jäänud vajaliku abita. Juhul kui inimesed on esitanud vaide või pöördunud halduskohtusse, on otsuseid muudetud ja inimesed on enamasti saanud oma vajadustele vastavat abi. Seda nii KOV-i kui SKA teenuste ja toetuste ning ka Töötukassa töövõime hindamise puhul.

Küsitlus tõi välja ka asjaolu, et omavalitsustes ei toimu alati terviklikku abivajaduse hindamist. Nt nimetas 38 inimest (54% 71-st küsimusele vastajast), et nende hinnangul ei toimunud omavalitsuses abimeetme üle otsustamisel terviklikku abivajaduse hindamist.

Samuti ei saa inimesed alati abi pöördumise taotlusele keelduva otsuse korral kirjalikku vastust. 24 inimest (33% 72-st küsimusele vastanud inimesest) ei saanud abi pöördumise taotlusele keelduva otsuse korral kirjalikku vastust. 28 inimest (39% 72-st vastanud inimesest) nimetasid vastuseks „Muu“. Muu vastusena kirjeldati erinevaid vastuse edastamise viise - suuliselt teatavaks tegemine kohtumistel omavalitsuses või inimese kodus ning info edastamine telefoni teel. Taotlejale on ka vastatud, et ta ei kvalifitseeru teenusele või ei leita kedagi abivajajat abistama.

Seega võivad ka positiivsed abi osutamise otsused tähendada inimesele siiski olukorda, kus temale vajalik abi ei ole kättesaadav.