

# SOTSIAALTÖÖ

**Uus sotsiaaltöötaja  
kutsestandard**

**Sotsiaalõiguse  
kodifitseerimine**

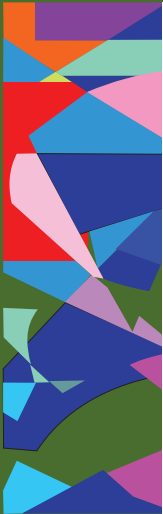
**Sotsiaalteenuste kvaliteedist  
Eesti ja Euroopa kontekstis**

**Kes katab kulud  
üldhooldekodus?**

**4**

**2014**

**Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika erialaajakiri**



## Ajakirja SOTSIAALTÖÖ tellimust saab vormistada:

- kohalikus postkontoris
- toimetuse aadressil [ajakiri@tai.ee](mailto:ajakiri@tai.ee)
- Omniva (Eesti Posti) e-teeninduses [www.omniva.ee](http://www.omniva.ee)

Üksiknumbreid saab tellida Tervise Arengu Instituudi koolituskeskusest (Hiiu 42 Tallinn) ja osta kaupluses Ülikooli Raamatupood (Raekoja plats 11 Tartu).

Ajakirja vanemad numbrid ja värskemate numbrite valitud artiklid leiab [www.tai.ee](http://www.tai.ee)-> väljaanded -> trükised & infoväljaanded

### Ajakiri SOTSIAALTÖÖ

**Tervise Arengu Instituudi ja sotsiaalministeeriumi väljaanne**

17. aastakäik.

*Ilmub kuus korda aastas: veebruaris, aprillis, juunis, augustis, oktoobris ja detsembris*

### Toimetuse kolleegium:

Mailis Kaljula, Riina Kiik, Rait Kuuse, Marju Medar, Valter Parve, Riho Rahuoja, Koidu Saia, Judit Strömpl, Piret Tamme, Triinu Tikas, Taimi Tulva, Marju Selg, Hans van Ewijk, Zsolt Bugarszki

Vastutav toimetaja: Regina Lind

Toimetajad: Tiia-Triin Truusa, Signe Väljataga, Margit Raias

Kujundus ja trükk: Puffet Invest OÜ

Tiraaž: 1000 eksemplari

### Kontakt

Ajakiri Sotsiaaltöö, Tervise Arengu Instituut, Hiiu 42, 11619 Tallinn

Tel (+372) 659 3931, faks (+372) 659 3925, e-post [ajakiri@tai.ee](mailto:ajakiri@tai.ee)

### Autoritele:

Ajakirja toimetuse ootab avaldamiseks analüüsivaid, uurimuslikke, nõuandvaid, kogemuslikke, informatiivseid ja silmaringi laiendavaid artikleid, mis aitavad kaasa sotsiaalvaldkonna arengule. Teretulnud on ka info värskelt ilmunud raamatute ja erialaste koolituste kohta. Artiklite maht tuleks kooskõlastada toimetusega. Artiklid saata meiliaadressil [ajakiri@tai.ee](mailto:ajakiri@tai.ee). Skeemid ja joonised saata töötlemist võimaldavate failidena, mitte pildina tekstis. Pildid palume varustada selgitava tekstiga ja saata elektrooniliselt resolutsiooniga 300 dpi või postiga.

# SISUKORD

nr 4/2014

## Eesõna

Rünno Lass ..... 2

## Uudised

Uudised ja pressiteated ..... 3

ESTA uudised ..... 4

## Persoon

Aita, aitaja. Aasta sotsiaaltöötaja Aita  
Brandt-Kure  
Rain Uusen..... 5

## Sotsiaalpoliitika

Hoolekande arengu toetamine  
õigusruumi korrastamise kaudu  
Karin Kiis ..... 8  
Erihoolekande arengukava 2014–2020  
Bärbel Vapper ..... 10

## Kvaliteet

Sotsiaalteenuste kvaliteedist Euroopa  
kontekstis  
Guus van Beek ..... 12  
Õppida, õppida, õppida ... (Miks on  
vaja tagada kvaliteeti?)  
Keiu Talve ..... 18  
Sotsiaalteenuste kvaliteedi  
analüüs ja ettepanekud tervikliku  
kvaliteedisüsteemi tagamise  
juurutamiseks  
Triin Vana..... 21  
Valoris T.I.Q.S.S – hindamismeetod, mis  
tagab teenuse hea kvaliteedi  
Ene Arus, Vello Vengerfeldt ..... 28

## Õigus

Üldhooldekodu kulude katmine  
Kärt Muller, Marje Allikmets..... 30

## Uurimus

Elu jooksul läbi elatud väärkohtlemise  
tõlgendamine eaka eluloonarratiivi  
põhjal  
Kristel Paal..... 35

## Sotsiaaltöö kui elukutse

Sotsiaaltöötaja uus kutsestandard viib  
Eesti sotsiaaltöö uuele tasemele  
Regina Lind, Tiia-Triin Truusa..... 40  
Mõtteid uuest sotsiaaltöö definitsioonist  
Jüri Kõre ..... 43  
Mida tähendab olla sotsiaaltöötaja  
Soomes: töökogemustest ja  
võimalustest töötada Soome  
sotsiaalhoolekandes  
Riina Mattila ..... 46  
Sotsiaalhoolekande töötajana Soomes  
Kati Saira ..... 48  
Kommentaari  
Eve Lääts ..... 50  
Eesti supervisiooni lugu  
Piret Bristol ..... 52

## Sotsiaalkindlustus

Võimalustest saada arstiabi Euroopa  
Liidus  
Linda Sassian ..... 55

## Kogemus

Kiusamisest vaba kool  
Triinu Orumaa ..... 57  
Lugu saab alguse meist endist  
Zoja Mellov ..... 60

## Kokkuvõte

Vene ja inglise keeles ..... 63–64  
Mõttevara ..... 65

**P**äikeseline pärastlõuna hooldekeskuse pargis. Eakad on kogunenud pärast lõunasööki palavuse eest pinkidele puudevilus, et jälgida tiigil askeldava pardipesakonna tegemisi. Vahetame mõtteid elust proua Selmaga, kes on terve oma elu rasket tööd teinud ning pärast leseks jäämist püüdnud ka napi pensioniga kodus hakkama saada. Nüüd on tervis viletsamaks jäänud ja ta on pidanud asuma hooldekodusse. Ta ainus tütar on kahjuks surnud ja mõlemad maal elavad lapselapsed töötud, hoolduse eest tasuda aitab vald. Vestluse lõpus ütleb Selma, et talle meeldib Koerus ja siit ta kuhugi mujale, odavamasse kohta, ära minna ei soovi.



2013. aasta sügisel Tallinnas toimunud 13. üle-euroopalisel eakate hooldusvõrguteenuseid käsitleval kongressil räägiti sellest, et tulevikus tuleb Eestil, nagu ka teistel Euroopa Liidu liikmesriikidel, seista silmitsi kolme väljakutsega, ja seda suuresti majandusliku arengu arvel:

- kuidas tagada kõigile elanikele, vaatamata sissetulekule, võrdne ligipääs teenustele
- kuidas tagada sotsiaalteenuste kõrge kvaliteet
- kuidas tagada riikide hoolekandesüsteemide kestlikkus.

Käesolevast ajakirjanumbrist leiab mitu artiklit sotsiaalteenuste kvaliteedist nii Eesti kui Euroopa kontekstis. Enamikus Euroopa Liidu liikmesriikides on välja töötatud standardeid sotsiaalteenustele, mis on osas maadest seadusega reguleeritud, mõnedes aga soovitusliku iseloomuga. Võrreldes tervishoiuteenustega osutatakse Euroopas sotsiaalteenuseid detsentraliseeritult: piirkondlikel ja kohalikel otsustajatel on voli kohaldada standardeid vastavalt oma äranägemisele. Eestis on eri osapooled viimase 15 aasta jooksul soovunud teenustele miinimumnõudeid ja lõpuks on need leidnud kajastamist sotsiaalseadustiku sotsiaalhoolekande eriosa seaduse eelnõus.

Samas Euroopa Liidu liikmesriikides võidab üha enam poolehoidu seisukoht, et ükskõik millise rahvusvaheliselt sertifitseeritud kvaliteedijuhtimissüsteemi vabatahtlik rakendamine teenuste pakkumisel on efektiivsem kui riiklike miinimumstandardite kehtestamine üksikteenustele. Selline seisukoht tundub mõistlik, sest sarnaneb meil hoolekande juhtimise sidusvaldkondades (nt töökeskkond, toitlustamine, tuleohutus) kasutatavate mittekohustavate meetmega, kus teenuse osutaja ise on motiveeritud pakkuma head teenust seda pidevalt parendades. Praegu kasutatakse Eestis sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimises vabatahtlikult peamiselt kahte rahvusvahelist programmi: Valoris T.I.Q.S.S. ja EQUASS, millest esimese vastu on rohkem huvi tundnud eakatele hoolekandeteenuste osutajad ja teist rakendatakse riigi algatusel psüühiliste erivajadustega inimestele mõeldud teenuste ning rehabilitatsiooniteenuste tarvis.

Milliseks kujuneb Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedipoliitika tulevikus, see sõltub seadusandjast, kelle ülesandeks on kujundada välja valdkonna prioriteetsed suunad ja vastav rakendusstrateegia.

Ilusat suve lõppu soovides

## **Rünno Lass**

Eesti Sotsiaalasutuste Juhtide Nõukoja esimees

## **Valitsus otsustas koostada sotsiaalvaldkonna arengukava**

10. juuli istungil võttis valitsus vastu otsuse koostada „Sotsiaalse turvalisuse, kaasatuse ja võrdsete võimaluste arengukava aastateks 2016–2023”. Uue riikliku arengukavaga määratakse ühtne strateegiline lähenemisviis sotsiaalkindlustuse, hoolekande, vaesuse, soolise võrdõiguslikkuse ja võrdsete võimaluste teemavaldkondadele, et aidata saavutada inimeste võimalikult iseseisvat toimetulekut ja tagada võrdsed võimalused ühiskonnaelus (sh tööturul) osalemiseks. Nimetatud teemavaldkondade eesmärgid ja tegevused on kajastatud sotsiaalministeeriumi valitsemisala arengukavas ning on killustunud mitmete teise arengukava ja kontseptsiooni vahel.

Uue arengukava koostamise ettevalmistustööd sotsiaalministeeriumis juba käivad. Esimese sammuna moodustatakse arengukava juhtrühm ning otsustatakse temaatiliste töögruppide moodustamine. Arengukava koostamisse kaasatakse võimalikult paljude huvigruppide ja esindusorganisatsioonide esindajaid. Arengukava valitsusele esitamise tähtaeg on november 2015. Arengukava koostamist juhib sotsiaalministeerium.

## **Tallinna Ülikoolis algab koolitus tervisedendusest kogukondades**

Sügisel algab projekti „Tervise Ilmajaam – koolitus kogukondadele” koolitajate koolitus, mille osalejad omandavad väljaõppe kogukonnapõhiste koolituste läbiviimiseks tervisedenduse valdkonnas. Koolitus kestab detsembrini 2014. Koolituse edukalt läbinud asuvad koolitama tervisedenduse valdkonnas tegutsevaid spetsialiste põhikoolituses, mis kestab veebruarist septembrini 2015.

Projekt viiakse läbi Norra finantsmehhanismi toel koostöös sotsiaalministeeriumiga. Projekti partnerid on Tallinna Ülikool, Eesti Rootsi Vaimse Tervise ja Suitsidoloogia Instituut (ERSI), ELTE Ülikool Ungarist ning Teadus- ja Tehnoloogia Ülikool Norrast. Avaseminar „Elustiili maraton” toimus 24. augustil Haapsalus. Lisaks koolituste korraldamisele osaletakse vaimse tervise messil 10. oktoobril Tallinna Ülikoolis, töötatakse välja juhendmaterjal „Sõltuvusainete tarvitamise ennetamine ja tervisedendus kogukonnas”, korraldatakse lõpukonverents.

Täiendav info [www.tlu.ee/sotsiaaltoo/terviseil-majaam](http://www.tlu.ee/sotsiaaltoo/terviseil-majaam) ja Marju.Medar@tlu.ee.

## **Võrumaa suvi**

Sel suvel on aktiivselt tegutsenud Võrumaa omastehooldajate tugirühm. Mais osaleti Kubijal MTÜ Eesti Omastehooldus koolituspäeval, kus tähelepanu oli keha ja hinge harimisel ning suhtlemisoskuste lihvimisel. Koolitus lõppes ühingu aastakoosolekuga. Juunis võeti vastu omastehooldajaid Sangastest ja Halingast, kellele tutvustati Võrumaa loodust ja hoolekandeteenuseid, mis aitavad kergendada omastehooldajate elu. Juulis võeti ette reis Põhja-Eestisse. Küllastati Lääne-Virumaal Järsi külas Meelteaada ja Põhja-Eesti mõisaparke, tutvuti Kuusalu valla hoolekandeaustustega ning kohtuti sealse omastehooldajate tugigrupi liikmetega. Maakondades toimivad omastehooldajate tugigrupid ja kogemusrühmad tegutsevad sel aastal MTÜ Eesti Omastehooldus aastaprojekti „Tere, kas saan sind aidata?” alusel, mida toetab hasartmängumaksu nõukogu.

Juuni lõpus korraldas MTÜ Hoolin Sinust erivajadustega lastele ja noortele ning nende vanematele Krabil suvelaagri, kus osales peresid ka Lätist Aluksne piirkonnast.

Juuli lõpus kogunesid maakonna hooldekodude töötajad Piusa Ürgoru puhkekompleksi, et veeta üks meeleolukas suvepäev. Kokkutuleku korraldaja oli Vastseliina hooldekodu.

4. augustil külastas Võrumaad sotsiaalkaitse minister Helmen Kütt, kes tutvus toetuskeskusega Meiela, kus elavad ja töötavad intellektipuudega noored, ning erivajadusega laste jaoks loodud Järve kooliga. Minister kohtus ka maakonna sotsiaalala töötajatega, kes said esitada ministrile küsimusi ja tõstatada probleeme.

6. augustil tähistas MTÜ Lõuna-Eesti Erihooldusteenuste Keskus oma 10. sünnipäeva vaimse tervise messiga Võru linna Kandle aias, kuhu olid kutsutud osalema ka teised teenusepakkujad Lõuna-Eestist. Koos peoperemeestega tutvustas oma tegemisi esinemiste, esitluste ja töötubadega 11 asutust, ja see andis hea ülevaate erihoolekande võimalustest meie piirkonnas.

**Marianne Hermann**

*Võrumaa Omavalitsuste Liidu sotsiaaltöö peaspetsialist*



## Laste turvalisust puudutavad ettepanekud lastekaitseaduse eelnõule

30. juunil esitas ESTA Riigikogu sotsiaalkomisjonile, kõigile Riigikogu fraktsioonidele, justiitsministeeriumile ja sotsiaalministeeriumile pöördumise seoses menetluses oleva lastekaitseaduse eelnõuga. Pöördumises toodi välja ESTA tähelepanekud ja muudatusettepanekud eelnõu järgmiste punktide kohta: hädasoleva lapse perekonnast eraldamine, hädaohus oleva lapse ajutine perekonnast eraldamine, lapsega kohtumine ja valdustesse sisenemine, lastekaitsetöötaja õigus saada teavet.

Justiitsministeeriumi vastus puudutas vaid ministeeriumi haldusalas olevat, nimelt isikute põhiõiguste tagamise, õigusmenetluse, isikuandmete kaitse ning riikliku järelevalve erimeetmete kohaldamisega seotut. Justiitsministeerium toonitas, et laste kaitsmine mistahes vägivalla vastu on prioriteetne valdkond. Riigikogu otsusega heaks kiidetud dokumendi „Kriminaalpoliitika arengusuunad aastani 2018” kohaselt tuleb perevägivalla ennetamisele pöörata kõrgendatud tähelepanu, tuleb vähendada alkoholi riski-

tarvitamist ja välja töötada kasvukeskkonnas esinevate probleemide varajase tuvastamise ja lapsevanemate vanemlike oskuste arendamise süsteem. Dokumendis „Vägivalla vähendamise arengukava aastateks 2010–2014” on rõhutatud vajadust parandada alaealiste vastu toimepandud väärkohtlemisest teavitamise süsteemi, muuta alaealiste ohvritega seotud teenused paremini kättesaadavaks ja väärkohtlemise juhtumite menetlemine lapsesõbralikumaks ja kiiremaks. Ka uue „Vägivalla vähendamise arengukava 2015–2020 koostamise ettepaneku” kohaselt keskendub uus arengukava muuhulgas just lastega seotud vägivallale. Justiitsministeerium on püstitanud eesmärgi kaitsta lapsi vägivalla eest, kujundades kriminaalpoliitikat ja parandades õiguskaitseorganite töö korraldust.

*Pöördumine ja justiitsministeeriumi vastuse leiab veebilehel [www.riigikogu.ee](http://www.riigikogu.ee) -> riigikogu töö-> eelnõud alates 2012, otsingu alt „Lastekaitseadus”.*

Pöördumise võttis kokku ESTA tegevjuht

**Annika Nikonov.**

## Sügiskool „Enesekehtestamine ja motiveerimine sotsiaaltöös”

17.–18. septembrini Kehtnas

Sügiskool annab sotsiaalala töötajatele teadmisi ja praktilisi oskusi enesekehtestamiseks ja enesehinnangu tõstmiseks; aitab teadvustada, kui oluline on võtta vastutus oma elus toimuva eest töö, kodus ja suhetes teiste inimestega. Räägitakse ka töökiusamisest ja poiste motiveerimisest koolis ja kodus; tutvustatakse rahvusvahelistes projektides osalemise võimalusi. Koolituse tulemusena:

- saad teadlikumaks sellest, et kõik algab sinust endast
- püüad suhtuda olukordadesse, teistesse inimestesse ja endasse sallivalt ning oled enesekindlam
- oskad kasutada tehnikaid, mis aitavad ennast kehtestada ja eneseväärvalt käituda.

**Koolitajad:** psühholoogiaprofessor Mare Teichmann, psühholoogid Keili Kollamaa Rander ja Tiia Lister.

Teisel päeval toimub ESTA volikogu avalik koosolek, kus antakse ülevaade 2014. aasta piirkondlikest tegevuskavadest ja osalejad saavad rääkida oma ootustest ESTALE.

Osalemistasu sisaldab koolitust, majutust ja toitlustamist ning on ESTA liikmetele, kes on tasunud liikmemaksu, 25 eurot, teistele osalejatele 40 eurot.

Kehtna Majandus- ja Tehnoloogiakool asub Kehtna alevikus Tallinna-Rapla-Türi-Viljandi maantee ääres, 45 minuti kaugusel Tallinnast ja 10 kilomeetrit Raplast.

Registreerimine **1. septembrini**, kasutades linki [www.eswa.ee/index.php?go=registreerimine](http://www.eswa.ee/index.php?go=registreerimine)  
Suvekooli toetab hasartmängumaksu nõukogu.

Kevadel aasta sotsiaaltöötaja 2013 tiitliga pärjatud Lääne-Tallinna Keskhaigla sotsiaaltöötaja Aita Brandt-Kure ei lase endast ilutsevalt kiitvat persoonilugu kirjutada – aastakümneid tehtud töö vajab tegemist ka praegu. „See on nii igapäevane, sotsiaaltöö ongi selline igapäevane töö,” selgitab ta.

## Aita, aitaja

Rain Uusen\*



„Sotsiaaltöö on iseseisva inimese töö, see võimaldab teha tööd inimestega ja palju ringi liikuda. Ma pole terve elu suutnud paigal istuda, kogu aeg olen töötanud inimestega,” räägib aasta sotsiaaltöötaja.

Tüdrukutirtsuna unistas Brandt-Kure saada lenduriks, aga tema isa arvas toona, et tüdrukutele see amet siiski ei sobi. Teine valik oli saada ohvitseriks, muigab naine oma ku-

nagisi unistuste ameteid meenutades. „Isa arvas, et ka ohvitseriks tüdrukuid ei võeta.” Nii jäidki mundriametid kõrvale – kodused sündmused ja uued valikud viisid Brandt-Kure hoopis meditsiiniõpinguteni. „Läksin meditsiini õppima lootuses, et saan oma vanemaid aidata.”

Meditsiini alale ta peale lõpetamist siiski ei jäänud. „See oli tegelikult põnev aeg,” räägib terve elu riigiametnikuna töötanud naine. Enne haiglasse sotsiaaltöötajaks suundumist töötas Brandt-Kure lastekaitse peaspetsialistina maavalitsuses, ta on olnud ka kohtus kaasaistuja ning osalenud sotsiaalala seaduste ja määruste töörühmades. „Mind on tõstetud ühest kohast teise nagu lehviga pakikest,” muigab ta. „Olen ikka selle koha pealt leplik olnud, olen lasknud end ühest kohas teise viia, aga ega ma ei kahetse seda. Ju see on minu saatus – sellist tööd teha.”

### Optimistlik realist

Kui Brandt-Kure taskutelefon korraga intervjuu ajal heliseb, muutub muidu mõtlik ja tasasel häälel kõnelev naine korraga operatiivseks dispetšeriks ja asjaajajaks: teisel pool toru on kolleeg, kellel ta aitab otsida järgmisele hoolt vajavale kliendile-patsiendile parimaid lahendusi. „Mobiiliga on tõesti see nuhtlus, et ta on sul 24/7 olemas. Ei mäletagi, kuidas vanasti asjad aetud said, kui kontorites olid ainult lauatelefonid,” muigab ta.

„Ta on sageli abistanud sotsiaaltöötajaid kriisisituatsioonides abi vajavale isikule haigla-koha leidmisel, sealhulgas ka töövälisel ajal,” kirjutab Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni kodulehel Brandt-Kure kohta Põhja-Tallinna

linnaavalitsuse sotsiaalhoolekande teenuste osakonna juhataja Kai Keller selle aasta veebruaris. „Vahel Aita Brandt-Kure tegemisi vaadates tekib tunne, et pole olemas lahendamatu probleeme, on vaid rohkem või vähem keerulised väljakutsed, mis vajavad lahendamist, ja ta saab sellega nagu mängeldes hakkama. Tegemist on suure kogemustepagasi ja väga hea läbirääkimisoskusega suure südamega inimesega. Tundub, et erinevalt teistest on tema ööpäevas 48 tundi,” kirjutab Keller.

„Kunagi on öeldud, et mind on kardetud, kui ma töötasin veel järelevalveametnikuna,” selgitab Brandt-Kure. „Ja siis on ka öeldud,

Tema sõnul kuulevad ka meedikute kolleegid iga päev nurinat ja tihti on inimesed liialt kapriissed. „Ei kujutata ette, kui kallis on tegelikult meditsiin – suhtutakse nii, et no mis see siis ikka ära ei ole. Ja ka palgad näitavad, kuidas neid ameteid ja seda tööd väärtustatakse,” võrdleb ta arstide tunnipalga näiteks santehnikute omaga.

„Mida vähemaks jääb ametnikke, seda rohkem on neil tööd,” selgitab ta. „Ametnikul tuleb tihtilugu töö ka koju kaasa, ma usun, et enamusel on nii.” Ja rõhutab, et sotsiaaltöötaja on haiglas arstide-õdede kõrval siiski vaid tugiteenus.

Haigla sotsiaaltöötaja igapäevatöö sisaldab

---

*„Nii kaua, kui on selliseid inimesi, kes seda tööd vajavad, niikaua tuleb seda tööd teha. Aga teha saab täpselt niipalju kui teha saab.”*

---

et ma polnudki nii hirmus, kui alguses välja paistis.” Tema sõnul on hea tunne, kui saab midagi ära lahendada. „Sa tead, et sa oled teinud seda, mida sa teha said. Niikaua kui on selliseid inimesi, kes seda tööd vajavad, niikaua tuleb seda tööd ka teha. Aga teha saab täpselt niipalju kui teha saab,” mõtiskleb ta.

„Mind on terve elu saatnud teadmine, et ei ole olemas lahendamatu olukordi. Kui asju ei saa lahendada ühte pidi, saab seda teha teist pidi. Eks mind aitab ikkagi ka see, et olen nii kaua seda tööd teinud, nüüdseks juba üle 20 aasta. Aga ju ma selline olen, ilmselt on mind loodudki üdini optimistiks, kuigi olen samal ajal ka realist.”

Optimismi tuleb säilitada nii sotsiaaltöös kui ka meditsiinis, sest töö inimestega ja nende probleemide ning haigustega viib iga päev kokku emotsionaalses mõttes keeruliste ja raskete juhtumite ning inksustega.

Brandt-Kure sõnul on meie ümber väga palju õpitud abitud. „Usutakse, et keegi teine peab minu eest vajaliku ära tegema, samuti oodatakse meditsiinilt imesid,” kirjeldab ta meid ümbritsevat reaalsust. „Tegelikult me kõik kulume.”

nõustamist, järelevahtade ja hooldusravi võimaluste leidmist patsientidele.

Et igal pool on järjekorrad, meenutab see töö pigem lennujuhi ametit, kus piiratud aja jooksul tuleb teha mitmeid, paljusid puudutavaid kiireid, aga õigeid otsuseid.

„Tuleb organiseerida dokumente, sest ikka ilmub aeg-ajalt illegaale põõsast välja,” räägib ta oma tööst Lääne-Tallinna keskhaigla sotsiaaltöötajana. „Tuleb teha puudetaotlusi, vaja on koostada taotlusi selleks, et kodutu inimene saaks sotsiaalmajutusüksusesse, kui ta seda ise tahab.” Ka riigi kulul korraldatavate matuste puhul aitab Brandt-Kure omaavalitsustel asju ajada, näiteks lähedasi otsida.

„Tegelen kõigega, mis inimeste elus ette tuleb,” võtab ta kokku oma töö.

„Kuna olen selle sees nii kaua olnud ja varasemalt ka seadustes näpuga järke ajanud, siis ei ole see ju raske – ma tean, mida tegema pean,” ei taha ta end eriti püünelde tõsta. „Ega ei saa kellegi eest elu ära elada, saad teha inimese jaoks nii palju, kui sa teha saad. Nii nagu arst ei saa koos patsiendiga ära surra, ei saa mina minna koos inimesega kuuse alla elama, kui talle pakutud variandid ei sobi.”



## Hea tunne aitähist

Aasta sotsiaaltöötaja sõnul Eesti vananeva rahvastikuga ühiskonnas probleeme ikka ja-gub, nii et tööpuuduse hirmu ei jõua tekkida. Järjest enam puutub ta kokku vanainimes-te ja nende omastega, kes ei tea, mida teha olukorras, kus enda eest hoolitsemisega seni ise hakkama saanud ema-isa korraga sõltub kõrvalisest abist, oma lastest.

„Töökohast ei saa ju keegi loobuda, et hool-dada vanainimest tema elupäevade lõpuni. Hooldekodudesse ja hooldusravisse suh-tutakse aga kartlikult.” Brandt-Kure sõnul tulevad omavalitsused tihti appi, kui perel on hooldusteenuste eest maksimisega raskusi,

Ja ikka leidub Brandt-Kure sõnul neid, kes kurdavad, et nende jaoks ei ole keegi midagi teinud. „Inimene kohaneb heaga kiiresti – soe tuba, puhas voodi, toit tuuakse kätte ja sinuga tegeldakse,” kinnitab ta.

„Olen kogu oma tööelu jooksul imetlenud neid inimesi, kes töötavad kohalikes oma-valitsustes,” räägib aasta sotsiaaltöötaja. „Mõelgem vaid, kui palju raskeid problee-me peavad näiteks lahendama lastekaitsetöö-tajad. Ka mina saan vajadusel nende poole pöörduda.”

Varem luges ta enda sõnul üsna palju, kuid nüüd silmad enam nii palju lugeda ei kan-nata, väsivad ära. „Nüüd enam nii ei saa,

---

*„Kui asju ei saa lahendada ühte pidi, saab seda teha teist pidi. Eks mind aitab ikkagi ka see, et olen nii kaua seda tööd teinud, nüüdseks juba üle 20 aasta.”*

---

aga neid võimalusi omaksed tihti ei tea – siin on sotsiaaltöötajal suur ja oluline toetav roll. „Ei ole kahte ühesugust juhtumit, aga mingid asjad ikka on, mida saad oma mälust välja otsida ja teiste aitamiseks kasutada,” selgi-tab Brandt-Kure. „Aga see on küll hea tunne, kui keegi juhtumisi sulle aitäh ütleb, kui sa oled midagi ära teinud, midagi korda ajanud. Vahel aga saab hoopis korraliku sõimu osa-liseks, eks aastate jooksul on igasuguseid lugusid juhtunud,” teab ta kinnitada.

Aita Brandt-Kure sõnul oleme Eestis jõud-nud punkti, kus meil on tohutult suur puu-dega inimeste hulk, pensionid on väikesed ja nendega ära ei ela, kuid vaatamata sellele, et puue seda isegi võimaldaks, tööle siiski ei minda. „Õeldakse, et „olen nii haige, ma ei saa ...”, aga teisalt näen puudega inimesi, isegi jalutuid inimesi, kes töötavad terve elu ega nurise kunagi.”

Mitmed kliendid reageerivad sotsiaaltöötaja ja meditsiinitöötaja pingutustele tema sõnul kummaliselt, näiteks kinnitades peale toe-tuse kättesaamist, et nii väikese raha nimel poleks nad viitsinud asjaajamise peale aega kulutada. „Vaatamata sellele, et tema eest on kõik korda aetud ja tal on olnud ainult allkirja andmise vaev.”

et loen öö läbi raamatut ja lähen hommikul tööle.” Aita Brandt-Kure käib reisimas; vahel lähemal, vahel kaugemal. „Vahel nikerdan mõne asjakese valmis – siis on hea tunne, et sai midagi tehtud.” Aga millised on need plaanid, mis kuskil tulevikus võiksid jääda aasta sotsiaaltöötaja aunimetuse ja näiteks võimaliku elutööpreemia vahele?

„Sa võid ju plaane teha, aga on üks väga hea ütlus – inimene plaanib, jumal juhib. Sa võid teha väga häid plaane, aga siis teeb elu oma korrektiivid ja läheb ikka nii nagu läheb,” selgitab ta, kuid lisab, et ainult päev korraga ta siiski elada ei oska. „Paljud elavadki nii, ei muretse, et mis saab, küllap siis muretsebki keegi teine. Oma plaanidesse ei saa ka küm-ne küünega kinni jääda, elu läheb edasi ka siis, kui kõik plaanid ei täitu,” ütleb end ise vanemate poolt ärahellitatud lapseks nime-tav, kuid oma elu teiste aitamisele pühenda-nud Brandt-Kure.

Oma eesnime – Aita – saamise loo otsustab ta peale pikka mõttepausi viimasel hetkel siiski enda teada jätta.

*\* Artikli autor on ajalehe Postimees toime-taja, Tallinna Ülikooli sotsiaaltöö instituudi sotsiaaltöö kolmanda kursuse tudeng.*

# Hoolekande arengu toetamine õigusruumi korrastamise kaudu

**Karin Kiis**

*sotsiaalministeeriumi hoolekande osakonna nõunik*

Euroopa Sotsiaalfondist rahastatava programmi „Parema õigusloome arendamine” raames alustati justiitsministeeriumi eestvedamisel 2008. aastal sotsiaalõiguse kodifitseerimist, mille tulemusena valmisid sotsiaal-seadustiku üldosa ja kolme valdkondliku eriosa eelnõud. Sotsiaalõiguse kodifitseerimise tagamaid ja olemust on ajakirja veergudel varem tutvustatud (Aasamets 2010a), mistõttu käesolev artikkel puudutab vaid põgusalt kodifitseerimise eesmärki ning keskendub protsessi hetkeseisule ja sellega kaasnevatele muutustele hoolekandes.

## **Parem õigusruum võimaldab inimestele paremat abi**

Aastate jooksul toimunud muudatuste ja uute seaduste väljatöötamise tulemusena on sotsiaalõigus muutunud keeruliseks ning kohati ebaselgeks ja vastuoluliseks. Kui seaduste ja määruste rägastikus orienteerumine käib tavainimesele üle jõu, võib vajalik abi taotlemata või abi saamise seisukohast oluline asjaolu teatamata jääda. Samuti on sellises olukorras suurem risk, et vigu teeb haldusorgan – ka vastava ettevalmistusega spetsialist võib selgituste jagamisel, inimese suunamisel pädeva abistaja juurde või normide tõlgendamisel hätta jääda.

Paremat arusaadavust tagava süsteemsuse, suurema ühtsuse ja selguse loomiseks õiguskorras on Mandri-Euroopa õigusperekonda kuuluvates riikides kasutatud kodifitseerimist. Kodifitseerimise mõte seisneb ühe valdkonna üksikregulatsioonide ühendamises ühtsetest põhimõtetest lähtuvasse süsteemse seadustikku (Aasamets 2010b). Kodifitseerimise eesmärk on kujundada kehtivad õigusnormid ümber nii, et need oleksid lihtsad ja samas piisavalt täpsed, et nii inimesel kui ka seaduse rakendajal oleks võimalik seadusest üheselt aru saada ning selle kohaselt käituda.

Kuigi 2008. aastal seati eesmärk kujundada ühtne seadustik, et reguleerida suhteid, mis

tekivad sotsiaalsete õiguste tagamisel avaliku võimu poolt, eesmärgiga kaitsta isikut või perekonda, ennetades, kõrvaldades või vähendades sotsiaalseid riske, jääb osade valdkondade (nt ravikindlustuse) normistiku ümberkujundamine tulevikku. Praeguseks on kodifitseerimisprotsessiga hõlmatud töötuskindlustust, tööturuteenuseid ja -toetusi ning peredele suunatud hüvitisi reguleerivad õigusaktid ja sotsiaalhoolekande seadus. Valdkonnaülene ühisosa (teatud mõisted, põhimõtted ning menetlusreeglid) koondati sotsiaalseadustiku üldosasse, et tagada suurem selgus nii sotsiaalkaitse saamiseks õigustatud inimesele kui ka kaitse andmiseks kohustatutele, jättes seejuures ruumi valdkonnaspetsiifiliste lahenduste kasutamiseks kolme eriseaduse ehk eriosa tasandil. Kuna sotsiaalkaitse regulatsioonid vajavad paratamatult järjepidevalt kohandamist muutuvate vajaduste ja sotsiaalsete oludega, on üldosa ülesanne muuhulgas toetada sotsiaalvaldkonna edasiarendamist ühtsetel alustel. Nii näiteks viitab üldosaseadus sotsiaalkaitsele kui terviklikule süsteemile, mis põhineb teatud väärtustel, nagu inimväärikus, koostöö, inimese omavastutus, vajadusel põhineva abi osutamine, avalike vahendite säästlik kasutamine jne. Valdkondade tasandil keskenduti peamiselt kehtiva õiguse korrastamisele ja lihtsustamisele. Sotsiaalhoolekande eriosa

koostamisel tähendas see kehtivas seaduses dubleerivate normide ja põhjendamatute erisuste kõrvaldamist, ebaselgete normide ümber sõnastamist, seaduse ümber struktureerimist, et inimese jaoks olulised sätted paikneksid loogiliselt ja oleksid kergesti leitavad.

### Kehtiva õiguse korrastamisest uute normide loomiseni

Kuivõrd sotsiaalvaldkonnas on õigus tihedamalt kui enamikus teistes valdkondades põimunud poliitikaga (Aasamets, *ibid*), tuli seaduse korrastamise käigus paratamatult tegeleda ka sisuliste küsimustega. Nii näiteks tingisid praktikast tõusetunud probleemid ning kavandatav töövõimereform vajaduse muuta rehabilitatsiooniteenuse korraldust ja tehniliste abivahendite soodustingimustel eraldamist puuduvat regulatsiooni. Ülejäänud olulisemad sisulised muudatused sotsiaalhoolekande eriosas puudutavad toimetulekutoetuse määramist ja kohaliku omavalitsuse abistamiskohustust reguleerivaid norme. Toimetulekutoetuse regulatsiooni muutmise eesmärk on lisaks normide ajakohastamisele toimetulekutoetuse arvestamise aluste selgemaks ja üheselt mõisteta- vaks muutmise, et tagada inimeste võrdne kohtlemine kõigis kohalikes omavalitsustes. Kuigi kohaliku omavalitsuse ja riigi hoolekandelist kohustuste vahelist sisulist piiri ei muudetud, on eelnõus kavandatu taotlus muuta avaliku võimu abistamiskohustuse regulatsioon arusaadavamaks. Kehtivas seaduses on kohaliku omavalitsuse osutatavad teenused määratletud üldsõnaliselt ja see on praktikas kaasa toonud probleeme nii teenuse saaja kui ka osutaja jaoks. Eelnõus defineeriti olulisemad kohalike omavalitsuse teenused eesmärgi kaudu ning seati eesmärgi tagamiseks vajalikud miinimumnõuded. Uute normide kujundamisel tuli lisaks kodifitseerimise eesmärkidele arvestada ka kohaliku omavalitsuse enesemääramisõigusega. Eelnõus täpsustati kohaliku omavalitsuse hindamiskohustust, jättes omavalitsusele valiku kaalutlusõiguse abimeetme osas. See tähendab, et kui omavalitsus jõuab pärast abivajaduse hindamist seisukohale, et tuleb

osutada konkreetset teenust, peab see vasta- ma seaduses kehtestatud miinimumnõuetele. Lisaks huvigruppide esindajatest koosnevast kodifitseerimiskomisjonist saadud tagasisidele on sotsiaalhoolekande eriosa eelnõu koostamise käigus kogutud ettepanekuid kohtumistelt erinevate sidusgruppidega. Eelnõu on saanud põhjaliku tagasiside avalikult kooskõlastusringilt ning enne valitsusele esitamist seisab ees veel neli täiendavat maakondlikku kohtumist. Kuivõrd eelnõu puudutab väga suurt hulka osaliselt vastandlike huvidega sidusgruppe, on oodata põhjalikke debatte pakutud lahenduste üle ka pärast eelnõu esitamist Riigikokku.

### Õigusruumi parendamine on alles esimene samm

Läbimõeldud ja ühiselt aktsepteeritud õiguslikud piirid toetavad toimiva ja inimesekeskse hoolekandesüsteemi arengut, kuid paraku ei saa kõiki praktikas esinevaid probleeme seadustiku või õiguslike vahenditega lahendada. Õigusruumi korrastamise kõrval vajab sotsiaalhoolekande sisu ning korraldus kriitilist revisjoni, et planeerida süsteemsemaid muutusi. Kuigi mitmetes valdkondades (nt erihoolekanne, asendushooldus jne) on muutused kavandamisel, eeldab hoolekande süsteemsem areng terviklikku vaadet ja sellest lähtuvat tegevuskava. Eelmainitud taotleb kavandatav „Sotsiaalse turvalisuse, kaasatuse ja võrdsete võimaluste arengukava 2016–2023”, milles seatakse ühtne strateegiline lähenemisviis ning töötatakse välja vajalikud lahendused eesmärkide saavutamiseks hoolekande, sotsiaalkindlustuse, vaesuse, soolise võrdõiguslikkuse ja võrdsete võimaluste valdkondades, mis praegu on killustatud mitmete arengukavade ja kontseptsioonide vahel. Arengukava koos rakendusplaaniga on kavas esitada valitsusele heakskiitmiseks 2015. aasta novembris.

### Viidatud allikad

- Aasamets, M-L. (2010a). Sotsiaalõiguse kodifitseerimisest. *Sotsiaaltöö* 3, 37–38.  
 Aasamets, M-L. (2010b). Sotsiaalõiguse korrastamise vajadus ning lähtekohad. *Juridica* 8, 589–596.

# Erihoolekande arengukava 2014–2020



**Bärbel Vapper**  
sotsiaalministeeriumi hoolekande osakonna  
peaspetsialist

Sel suvel esitas sotsiaalministeerium valitsusele tutvumiseks erihoolekande arengukava 2014–2020. Aasta aega kestnud töö on hakanud vilja kandma ja peamised prioriteedid on seatud ning sihid paigas, mille suunas järgnevatel aastatel hakatakse arendama ja toetama psüühilise erivajadusega inimestele mõeldud teenuseid. Arengukava on planeeritud liita hiljem „Sotsiaalse turvalisuse, kaasatuse ja võrdsete võimaluste arengukava 2016–2023” koosseisu, mis korrastab laiemalt erinevates arengukavadest seatud eesmärgid ning annab sotsiaalse turvalisuse valdkonnale ühtse strateegilise lähenemise.

## Miks on vaja erihoolekandes koostada arengukava?

Psüühika- ja käitumishäired on nii Eestis kui ka kogu Euroopas oluline haiguskoormuse põhjustaja. Psüühikahäirete sagenemise ning inimeste teadlikkuse ja hoiakute paranemisega on kasvanud ka vajadus pakkuda rohkem

2012. aastal viidi Tervise Arengu Instituudi tellimusel läbi vaimse tervise teenuste kaardistamine ja vajaduste analüüs (Vaimse tervise ... 2012), et koostada kvalitatiivne ülevaade täiskasvanud elanikkonnale mõeldud vaimse tervise teenuste valikust ja arenguvajadustest Eestis. Kaardistuse alusel toodi ühe kitsas-

---

*Eestis peame läbima üleminekuperioodi, et asutuses elama harjunud inimestel oleks aega kohaneda iseseisvama elustiiliga. Samuti tuleb tõsta ühiskonna teadlikkust ning sallivust psüühilise erivajadusega inimestele kogukonnas teenuste osutamiseks.*

---

vaimse tervise teenuseid. Eestis on üheks riigi poolt pakutavaks toetavaks meetmeks erihoolekandeteenuste osutamine, mille eesmärk on inimese iseseisva toimetuleku arendamine ja tegevuste juhendamine. Erihoolekandeteenuseid osutatakse Eestis psüühilise erivajadusega täisealistele, kellel on tuvastatud raske, sügav või püsiva kuluga psüühikahäire ning spetsialistid on hinnanud erihoolekandeteenuse vajaduse.

kohana välja, et psüühiliste erivajadustega inimeste hoolekande tõhustamiseks on vaja kujundada visioon erihoolekandesüsteemist, parandada erihoolekandeteenuste kvaliteeti ning tagada nende kättesaadavus. Tegeleda tuleb nii erihoolekande järjekordade, teenuste hindade kui ka kvaliteediga, mille puhul võtmesõnaks on kindlasti kvalifitseeritud ja asjatundlik teenuse osutaja.

Tõuke eraldi arengukava koostamiseks andis asjaolu, et Euroopa Liidu 2014–2023 eelarveperioodi struktuurivahenditest kavandatakse reorganiseerida erihoolekande taristut ning parandada teenuste kvaliteeti ja kättesaadavust. Seega oli aeg küps võtta vastu väljakutse ja kaardistada koos erihoolekandeteenuse kasutajate, nende pereliikmete, esindusorganisatsioonide ning teenuse osutajatega peamised kitsaskohad ja panna paika suunad just selle valdkonna arendamiseks järgnevatks seitsmeks aastaks.

### Erihoolekandes võetakse suund deinstiitutsionaliseerimisele

Arengukava üldeesmärk on tagada psüühilise erivajadusega täisealistele inimestele võrdsed võimalused eneseteostuseks ja kvaliteetsed ning deinstiitutsionaliseerimise<sup>1</sup> põhimõtteid järgivad erihoolekandeteenused. Eestis on liiga palju institutsionaalset hooldust. Aastal 2014 osutatakse üle 30kohalistes teenusüksustes korruga ööpäevaringset erihooldusteenust 1799 inimesele. Eksperdid on välja toonud, et probleemse käitumise ennetamise üheks eeltingimuseks elamine nii loomulikus keskkonnas kui võimalik. Loomulikult elukeskkonnaks ei saa pidada haiglatüüpi hoolekandeosakonda, kus teenusel viibija füüsiline keskkond piirdub voodi ja öökapiiga palatis. Inimese kodu ei saa olla terve asutus oma koridoride, lugematute magamistubade, personali- ja laoruumidega (Tõnisson jt 2011).

Erihoolekande reorganiseerimisega alustati 2006. aastal, kui Euroopa Liidu struktuuritoetuste abiga ehitati Eestisse 550 uut majutus- ja teenusekohta. Alustati peremajade rajamisega, kus inimestel on võimalik elada inimväärtetes elutingimustes ning olla oluliselt iseseisvamad enda elu puudutavates otustes. Uutes üksustes on loodud võimalikult tavapäraseid elutingimused, mis tagavad privaatsuse ja suurema personaalse tähelepanu. Tuleviku visioonina seab arengukava eesmärgiks eelisarendada toetavate teenuste pakkumist ja osutamist, keskendudes inim-

kesksete ja kvaliteetsete teenuste arendamisele kogukonnapõhiselt. Arengukava peamine siht on suurendada iseseisvat toimetulekut toetavate teenuste kohtade arvu võrreldes ööpäevaringse institutsionaalse hooldusteenuse kohtade arvuga. Kogukonnaga tihedamalt seotud toetavate teenuste arendamine, kättesaadavamaks muutmine ning paindlikum osutamine võimaldab ennetada inimeste vajadust ööpäevaringsete teenuste järele. Ööpäevaringsete teenuste osutamisel planeeritakse reorganiseerida suured teenuseüksused kas väiksemateks või viia üle väiksematele pindadele.

Kindlasti ei suuda me teha kiiret arenguhüpet. Inimesed, kes on paarkümmend aastat pidanud elama asutustes ja hooldekodu rutiiini järgi, peavad kõigepealt õppima kohanema tegevustega oma üksuse piirides, edasi selle läheduses, et hiljem aktiivsemalt kasutada sealseid tegevusvõimalusi. Kui erihoolekandeteenuste deinstiitutsionaliseerimise kaugem eesmärk on pakkuda enamik teenuseid väljaspool institutsionaalset hooldust, siis Eestis peame läbima üleminekuperioodi, et asutuses elama harjunud inimestel oleks aega kohaneda iseseisvama elustiiliga. Samuti tuleb tõsta ühiskonna teadlikust ning sallivust psüühilise erivajadusega inimestele kogukonnas teenuste osutamiseks.

Ambitsioonid on kõrged, arengukava ootab valitsuse heakskiitu ning seejärel kinnitamist. Ees on ootamas järjekindel töö, et arengukavaga seatud sihid saaksid ka ellu viidud ja et psüühilise erivajadusega inimestele oleks võimalik pakkuda kvaliteetseid teenuseid ning nad saaksid elada täisväärtuslikku elu võrdväärse teistega.

### Viidatud allikad

*Vaimse tervise teenuste kaardistamine ja vajaduste analüüs.* (2012). Tervise Arengu Instituut.

Tõnisson, U., Salumaa, M., Klaassen, A. (2011). Probleemse käitumise ja juhendamise hea tava käsiraamat. Tallinn: MTÜ Hoolekande Ekspertiisi- ja Nõustamiskeskus.

<sup>1</sup> Vt ka Zsolt Bugarzsky artiklit „Deinstiitutsionaliseerimine ja kogukondlik hoolekanne postsotsiaalistlikes riikides, Lääne-Euroopas ja USAs”, *Sotsiaaltöö* 3/2014, lk 31–36 – Toim.

# Sotsiaalteenuste kvaliteedist Euroopa kontekstis



**Guus van Beek**  
*Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi EQUASS*  
*peaekspert*

Artikkel tutvustab sotsiaalteenuste kvaliteedi põhimõtteid ning erinevaid Euroopas kasutusel olevaid kvaliteedi tagamise süsteeme.

## Sissejuhatus

Sotsiaalteenustelt oodatakse järjest paremat kvaliteeti ja suuremat tulemuslikkust. Kõigis Euroopa Liidu liikmesriikides on alustatud sotsiaalteenuste ajakohastamisega. Ühiseks väljakutseks on see, et teenused peavad olema ühtaegu universaalsed, kvaliteetsed ja rahaliselt kestlikud. (Euroopa Komisjon 2006).

Mitmes EL liikmesriigis on hakatud sotsiaalteenuseid ümber kujundama vastavalt uutele poliitilistele, majanduslikele ja sotsiaalsetele suundadele. Sotsiaalsektori ajakohastamise tulemusena (Euroopa Komisjon 2006) on sotsiaalteenuste sektor muutumas avatumaks turuks, kus on rohkem konkurentsi. See omakorda mõjutab lähenemisviise kvaliteedile:

- Kvaliteedi tagamise viisid peaksid hõlbustama sotsiaalteenuseid osutavates asutustes enesehindamise protsessi, mille puhul hinnatakse teenuste tulemuslikkust kindlate kriteeriumite alusel.
- Kvaliteedi tagamise viisid peaksid ergutama teenuseosutajaid tegelema kvaliteedi arendamisega.
- Kvaliteedi tagamiseks sotsiaalteenuseid osutavates asutustes ning ebakvaliteetsete teenuste kõrvaldamiseks tuleks kasutada kvaliteedi sertifitseerimist ja teenuste akrediteerimist.

Üheks oluliseks eelduseks kvaliteedi tagamisel sotsiaalvaldkonnas on teenuste kättesaadavus ehk teenused peaksid olema taskukohased, saadaval ja juurdepääsetavad (*High Level Group on Disability* 2007). Seega tuleks teenuste kvaliteedi all silmas pidada seda, kuidas ühitada teenuste üksikkasutaja valikutega arvestamist, teenuste olemasolu ja taskukohasust mõningate elementaarsete kvaliteedi tagatistega.

Euroopa tasandil pole seni olnud ühtegi kohustuslikku sotsiaalteenuste standardit, kuid arvestades praegusi arenguid sotsiaalvaldkonnas on tekkinud vajadus ühise lähenemise ja ühise raamistikku järele, mille abil tagada puudega inimestele mõeldud teenuste kvaliteet. Euroopa Komisjon esitas oma visiooni kvaliteedist, määrates kindlaks sotsiaalteenuste korraldamise eesmärgid ja põhimõtted, pidades seejuures eriti tähtsaks teenuste kasutajate ja kõigi teiste huvigruppide kaasatust sotsiaalteenuste loomisel, toimimisel ja hindamisel (Euroopa Komisjon 2007). Lisaks esitas Euroopa Komisjon avatud loetelu tunnustest, mis kajastavad sotsiaalteenuste kui üldhuviteenuste eripära, ning tõi välja mõned konkreetsed tööpõhimõtted, millest juhendada sotsiaalteenuste osutamisel (Euroopa Komisjon 2007). Kirjeldatud sotsiaalteenuste kui üldhuviteenuste eripära, eesmärgi, omadusi ja põhimõtteid võib käsitleda

sotsiaalteenuste kvaliteeditunnuste või -nõuetena. 2010. aastal esitles sotsiaalkaitsekomitee Euroopa Vabatahtliku Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistiku (Sotsiaalkaitsekomitee 2010). Selle vabatahtliku kvaliteediraamistiku peamine eesmärk on olla juhiseks sotsiaalteenuste kvaliteedi määramisel, tagamisel, edendamisel ja hindamisel. See peaks aitama poliitika-kujundajaid ja riigiasutusi sotsiaalteenuste korraldamisel ja rahastamisel. Samuti peaks see aitama asjaomastel organisatsioonidel välja arendada instrumendid sotsiaalteenuste kvaliteedi mõõtmiseks ja hindamiseks.

## Raskused kvaliteedi määramisel

Kvaliteedianalüüs oli algul suunatud peamiselt materiaalsele tootele. Viimasel kümnendil on oluliselt panustatud teenuste kvaliteeti käsitlevasse kirjandusse. Paljudes publikatsioonides on märgitud, et pea igal autoril on kvaliteedist oma arusaam, kuid neil on raskusi selle väljendamisega. Sotsiaalvaldkonnas tekitab kvaliteedi määramisel enim raskusi ühise arusaama puudumine kvaliteedi mõiste suhtes. Arusaamad kvaliteedist sotsiaalvaldkonnas on tihti erinevad ja ajas muutuvad. Eri osapooltel on seoses kvaliteediga erinev kogemus ning igal inimesel on sellele oma tähendus.

Keskendudes organisatsioonidele, avalikele asutustele või ettevõtetele on kvaliteeti määratletud mitmel viisil:

Juran defineerib toote kvaliteeti kui *selle kasutussobivust neile, kellele see on mõeldud* (Juran 1988), Crosby aga kui *vastavust kliendi nõudmistele* (Crosby 1979); Demingi väitel seisneb kvaliteet *panustamises kliendi vajaduste rahuldamise* (Deming 1981); Horovitz mõistab kvaliteedi all *ettevõtte poolt sihiks seatud täiuslikkuse taset oma võtmeklientide vajaduste rahuldamise, ja samal ajal seda, mil määral selline kvaliteet on saavutatud* (Horovitz 1992). Teenuste osutamise kvaliteet erineb oluliselt tootmisprotsessi kvaliteedist. Tootmises saab kvaliteeti mõõta tootmisprotsessi ja toote omaduste alusel. Sotsiaalteenuste osutamisel mõõdetakse teenuse kvaliteeti osutamise protsessi, spetsialisti ja teenusekasutaja omavahelise suhtluse ning teenuse tulemuse põhjal. Seega sisaldavad sotsiaalteenuste osutamise kvaliteedinõuded alati teenuse osutaja ja teenuse saaja vaatenurka ning peaksid olema seotud teenuse kavandatava ja oodatava tulemusega.

## Teenusekasutajate arvamuse olulisus

Teenusekasutajate arvamusega arvestamine on sotsiaalteenuste kvaliteedi kontrollimisel ja hindamisel ülioluline. Seetõttu annaks teenustekasutajate ja omastehooldajate sotsiaalteenustega seotud kogemuste tundmaõppimine olulise panuse kvaliteedi määramisel. Teenusekasutajate teadmised ja kogemused on võti sellele, milles seisneb hea sotsiaalteenus. Teenusekasutajate kuulamine ning nende kogemuste põhjal kogutud teabe rakendamine on oluline samm usaldusväärse määratluse kujundamisel.

Teenusekasutaja vajadusi ja ootusi sotsiaalteenuste kvaliteedi suhtes on analüüsitud eri tasanditel ja viisidel. Makrotasandil on teenusekasutajate arvamus sotsiaalteenuste kvaliteedi suhtes avaldatud „Seisukohavõetus üldist huvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi kohta” (2012): „*Sotsiaalsektori kvaliteedi olulisim eeldus on nende teenuste kättesaadavus.*” Puudega inimestele tähendab sotsiaalteenuste kättesaadavus seda, et teenused on taskukohased, saadaval ning ligipääsetavad. (*High Level Group on Disability* 2007) Makrotasand esindab üldisi, poliitilisi ja põhjapanevaid seisukohti üldist huvi pakkuvate sotsiaalteenuste (SGGI) kvaliteedi kohta teenusekasutajate vaatenurgast lähtudes. Kesktasandil on väljendatud üldisi seisukohti kvaliteedi kohta eri tüüpi teenuste puhul. Mikrotasandil määrab iga teenusekasutaja oma nõuded teenuse kvaliteedile vastavalt oma vajadustele ja ootustele.

Euroopa Elu- ja Töötingimuste Parandamise Fondi raportis „Avalike sotsiaalteenuste kvaliteet” käsitletakse teenusekasutajate kaasamist olulise teemana. Uurimuse tulemusena leiti, et järjest suuremat tähelepanu pööratakse teenusekasutajate võimustamisele ja osa-

lemisele teenuse kvaliteedi parendamises (Phillinger 2001). Põhjaliku sissevaate selle kohta, mis kasu annab teenusekasutajate kaasamine kvaliteedistandardite määramisel, annab Ühendkuningriigis läbi viidud uurimus teenusekasutajate ja omastehooldajate ootustest sotsiaalteenuseid osutavate asutuste töötajate suhtes (Harding ja Beresford 1996). Beresford osutab, et teenusekasutajate soovitud kvaliteet erineb olulisel määral sellest, mida spetsialistid või teenuseosutajad oleksid eeldatavasti valinud. Nad ei ole huvitatud kulutõhususest ja mõjususest, vaid sellest, mida pakutav teenus neile annab, kuidas see neid eesmärkide saavutamisel aitab. Teenusekasutajad rõhutavad, et oluline on ka teenuse osutamise viis (Harding ja Beresford 1996).

Euroopa tasandil esitatakse teenusekasutajate vaatenurka Inclusion Europe seisukohavõttus kvaliteedi kohta. Inclusion Europe pakkus välja kvaliteedihindamise filosoofia, milles teenusekasutajad ja nende eestkõnelejad mängivad kesket rolli (Inclusion Europe 2003). Teenusekasutajatele keskendumist käsitletakse eelkõige vaimupuudega inimeste kui sotsiaalteenuste kasutajate kontekstis. Inclusion Europe näeb vaimupuudega inimesi potentsiaalselt tugevate klientidena, kes hindavad ja mõjutavad neile osutatavate teenuste kvaliteeti ning millelt nad ootavad vastavust nende vajadustele ja ootustele (Inclusion Europe 2003).

Inclusion Europe toob välja kaks peamist põhjust, miks kvaliteedijuhtimise süsteeme tuleb täiustada teenusekasutajate vaatenurka arvestavate meetmetega:

1. Vaimupuudega inimeste osalemise õigus pole sätestatud pelgalt rahvusvaheliste lepingute ja konventsioonidega, vaid see tuleneb ka nende kui teenuste tarbijate rollist. Sellest rollist tulenevalt on vaimupuudega inimestel võimu mõjutamiseks teenuseid, mille eest on makstud, et nad saaksid isiklikku tuge, ja neil on õigus valida ning esitada kaebusi.
2. Enesemääramise õigus tähendab, et vaimupuudega inimese roll on muutumas passiivsest ja sõltuvast abi vastuvõtja rollist aktiivse tarbija rolliks, kes ise kehtestab oma eesmärgid ning muudatused, mida ta oma elus teha soovib.

## Lähenedes kvaliteedile ja kvaliteedi tagamise süsteem

Lähenedesviisid kvaliteedijuhtimisele võib jagada kahte rühma: rahvusvahelised süsteemid ja liikmesriikide kohalikud algatused (Faurichou 2002). Euroopa Liidu liikmesriikides kasutatakse mõlemat tüüpi lähenedesviisi. Rahvusvahelisi kvaliteedijuhtimise süsteeme rakendatakse sotsiaalteenuste sektoris riigi tasandil, kuid kvaliteedijuhtimisele on arendatud ja rakendatud ka kohalikke lähenedesviise. Suurem osa kohalikest kvaliteedijuhtimise algatustest Euroopa Liidu liikmesriikide sotsiaalteenuste sektoris põhinevad siiski rahvusvahelistel süsteemidel. On hulgaliselt lähenedesviise kvaliteedijuhtimisele, mida on võimalik rakendada sotsiaalteenuste sektoris. Sellest keerulisest teemast ülevaate saamiseks kirjeldan ja analüüsin siinkohal neist kolme. Olulisimaks valikukriteeriumiks sai see, et neid kvaliteedijuhtimise lähenedesviise saab rakendada igat tüüpi sotsiaalteenuste puhul nii riigi kui ka rahvusvahelisel tasandil.

### ISO 9001: 2008

Organisatsiooni edukas tööhoidmine eeldab süsteemset ja selget juhtimist. Üks edu saavutamise viis on rakendada ja hoida töös juhtimissüsteemi, mis on suunatud teenuse pidevale täiustamisele, võttes arvesse kõigi osapoolte nõudmisi. Koos teiste juhtimisvaldkondadega kätkeb organisatsiooni juhtimine endas ka kvaliteedijuhtimist.

Täieliku kvaliteedijuhtimise (TQM) standard järgib organisatsiooni võimekuse parandamiseks kaheksat põhilist kvaliteedijuhtimise põhimõtet.

1. Kliendile suunatus: organisatsioonid vajavad oma kliente, seega peaksid nad tuvastama oma klientide hetke- ja tulevikuvajadused, vastama klientide nõudmistele ning püüdma ületada oma klientide ootusi.



2. Juhtkonna vastutus: juhtkond paneb paika eesmärgid organisatsiooni sisu, suuna ning sisekliima suhtes. Juhtkond tagab keskkonna, milles töötajad täielikult keskenduvad ja pühenduvad organisatsiooni eesmärkide täitmisele.
3. Asjaomaste isikute kaasamine: töötajad esindavad organisatsiooni olemust igal tasandil. Selle põhimõtte täielik rakendamine võimaldab töötajate oskusi organisatsiooni tarbeks maksimaalselt kasutada.
4. Protsessile suunatud lähenemisviis: soovitud tulemuseni on võimalik jõuda tõhusamal viisil, kui sellega seotud vahendeid ja tegevusi käsitletakse protsessina.
5. Süsteemile suunatud juhtimisviis: omavahel seotud protsessidega süsteemi tuvastamine, sellest arusaamine ning juhtimine kindla eesmärgi nimel panustab organisatsiooni tulemuslikkusesse ja tõhususse.
6. Kestev areng: kestav areng on organisatsiooni alaline eesmärk.
7. Ülesandele suunatud otsuste tegemine: tõhusad otsused tuginevad loogiliselt ja intuitiivselt analüüsitud informatsioonile.
8. Tarnijasuhted vastastikuse kasu eesmärgil.

Klientide rahulolu on tavaliselt mõõdetud kliendiküsitluste ning kliendi asjakohaste preentsioonide analüüsimise teel. Nüüd on kasutusele võetud ka muid meetmeid, näiteks saab analüüsida kaotatud pakkumisi, nõudlust garantiiteenuse järele ning edasimüüja raporteid.

## EFQM ärialase täiuslikkuse raamistik

EFQM rajab kvaliteedi rakendamise ja arendamise faktidele ja faktikontrollile. Seda põhimõtet nimetatakse „faktidele tuginevaks juhtimiseks”.

Ärialase täiuslikkuse raamistik on avatud raamkontseptsioon, mille eesmärk on määratleda organisatsiooni edusamme „kõikehõlmava kvaliteedijuhtimise” ehk täieliku kvaliteedijuhtimise arendamisel. Selle mudeli kohaselt ei ole ühte ideaalset lahendust, vaid kvaliteedi tagamiseks on mitmeid teid.

Hindamisalad jagatakse nn „võimaldajateks” ja „tulemusteks”. Võimaldajate kriteeriumite puhul seisneb küsimus selles, KUIDAS organisatsioon oma peamisi tegevusi eri valdkondades rakendab:

1. Juhtkond: kuidas inspireerivad, toetavad ja edendavad juhtkonna käitumine ja tegevused täieliku kvaliteedijuhtimise kultuuri.
2. Strateegia ja strateegia planeerimine: kuidas on strateegia sõnastatud, operatiivselt rakendatud ning organisatsiooni raames kontrollitud.
3. Töötajale suunatus: kuidas kasutab organisatsioon töötajate kogu potentsiaali.
4. Ressursside haldamine: kui tulemuslikult ja tõhusalt kasutab organisatsioon oma ressursse.
5. Protsessid: kuidas defineerib, kontrollib ja täiustab organisatsioon oma protsesse.

„Tulemuste” puhul on tegemist individuaalsete tulemustega ning peamiseks küsimuseks on, MIDA organisatsioon on saavutanud (tulemuse kvaliteet). Ülaltoodud tulemuste kvaliteet koosneb järgmistest aspektidest:

1. Kliendi rahulolu: mida on organisatsioon oma klientide rahulolu suhtes saavutanud.
2. Töötaja rahulolu: mida on organisatsioon oma töötajate rahulolu suhtes saavutanud.
3. Mõju ühiskonnale: keskkonna käitlemine, ressurside hooldus, seos teiste samal alal tegevate organisatsioonidega jne.
4. Tulemuslikkus: organisatsiooni saavutused turundustulemuste põhjal, võrreldes organisatsiooni eesmärkidega.

„Võimaldajate” puhul kirjeldatakse, kuidas nende tulemusteni on jõutud. Otsustava tähtsusega on asjaolu, et iga hindamisraamistikus läbi viidud hindamine põhineb faktide süs-

temaatilisel kogumisel ja dokumenteerimisel ja mitte subjektiivsel arvamusel. Need faktid sobivad enesehindamiseks tugevuste ja nõrkuste vaatenurgast ning sel puhul tuleb vastus leida järgmistele küsimustele:

1. Millised on need tugevused, mida oleks võimalik arendada ja hoida olemasolevate protsesside abil.
2. Millised on need tugevused, mis vajavad veel arendamist.
3. Millised parandamist vajavad valdkonnad on tuvastatud ja määratletud kui otsustava tähtsusega valdkonnad.
4. Kuidas kontrollitakse progressi sätestatud tõhususmeetmete abil.

EEFQM mudel on mittekohustav raamistik, millega tunnistatakse, et jätkusuutliku täiuslikkuse saavutamiseks on mitmeid lähenemisviise.

## Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteet (EQUASS)

Kui suurem osa rahvusvahelisi kvaliteedi tagamise lähenemisviise panustab organisatsioonide tõhususse ning keskendub seega sisemiste protsesside kontrollimisele, siis EQUASS kvaliteedi tagamise lähenemisviis paneb rõhku kontrollile soovitud tulemuste saavutamise üle ehk mõjususele. EQUASS määratleb kvaliteeti kui: „*kõigi huvitatud osapoolte vajaduste ja ootuste täitmist ja ületamist*”. Seega on EQUASS tüüpiline mitut sidusrühma arvestav lähenemisviis, mille puhul kvaliteedi sertifitseerimise kriteeriumite määratlemisel arvestatakse kõigi sidusrühmadega. EQUASS lähenemisviis kvaliteedi tagamisele sisaldab teenusekasutajate vaatenurka ning vastab üldist huvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamise (SSGI) põhikriteeriumitele. EQUASS lähenemisviis sisaldab ka enesehindamise meetodikat kvaliteedi jätkuvaks arendamiseks.

EQUASS on Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi (*European Platform for Rehabilitation – EPR*) algatus ning pakub sertifitseerimise, koolitamise ja nõustamise teenuseid kvaliteedi valdkonnas. EQUASS püüab oma mitut sidusrühma arvestava lähenemisviisiga edendada sotsiaalteenuste sektorit, kaasates sotsiaalteenuste osutajaid kvaliteedi kestvasse arendamisse. EQUASSi kriteeriumite rakendamise eesmärk on mõjutada sertifitseeritud organisatsioonide sisemist arengut. EQUASSi sertifitseerimisprogrammid on täielikus vastavuses Euroopa sotsiaalteenuste sektori kvaliteedinõuetega, mis on määratletud nii Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistikus (Sotsiaalkaitsekomitee 2010) kui ka Euroopa kvaliteedi tagamise võrdlusraamistikus kutsehariduse ja -koolituse valdkonnas (EQAVET) (*Prime project 2013*).

EQUASS kvaliteedisüsteemi kohaldatakse sotsiaalsektori peamiste osalejate – teenusekasutajate, teenuseosutajate, sotsiaalpartnerite, rahastajate ja poliitikakujundajate – asjakohastele nõudmistele ja ootustele. Iga organisatsioon, mis vastab EQUASS Assurance kriteeriumitele, sertifitseeritakse kaheks aastaks. EQUASS Excellence antakse igale teenuseosutajale, kes on suuteline näitama kestlikke tulemusi ning pidevat arengut kõigi kvaliteedi põhimõtete rakendamisel. EQUASS Excellence 50 kriteeriumit on mittekohustavad selles mõttes, et vastavust neile võib saavutada mitmel viisil. Iga kriteeriumi puhul hinnatakse lähenemisviisi, selle rakendamist ja tulemusi. Organisatsioon, mis vastab EQUASS Excellence kriteeriumitele, sertifitseeritakse kolmeks aastaks. Vt täpsemalt [www.equass.be](http://www.equass.be).

## Kokkuvõte

Kõik sotsiaalteenuste sektori osapooled (riigi ja Euroopa tasandil) rõhutavad kvaliteedi tagamise ja juhtimise olulisust sotsiaalteenuste osutamisel. Samuti rõhutavad nad kindlate kvaliteedikriteeriumite vajalikkust osutatavate teenuste kvaliteedi hindamiseks ja parandamiseks. Vaatenurgast tulenevalt võivad neil olla mõneti erinevad nõuded kvaliteedile. Määratletud kvaliteedikriteeriumid, mis on tuletatud praegustest kvaliteedisüsteemidest ja sidusrühmade nõudmistest, võib jaotada järgmiselt:

1. Organisatsioon (teenuseosutaja): organisatsioon tuleb juhtida läbipaistvalt ning nad vastutavad oma tegevuse rahaliste ja mitterahaliste tulemuste eest.
2. Spetsialistid: organisatsioonid pakuvad kvaliteetseid teenuseid, mida osutavad asjatundlikud ja kompetentsed spetsialistid, keda kaasatakse kõikidesse protsessidesse.
3. Teenusekasutaja: organisatsioonid peavad lugu teenusekasutajate kõigist põhiõigustest, mis puudutavad võrdseid võimalusi, võrdset kohtlemist ja valikuvabadust ning võrdset osalemist ja õigust olla aktiivselt kaasatud kõikidesse protsessidesse.
4. Osutatavad teenused: organisatsioonid pakuvad teenuseid vastavalt teenusekasutaja ja potentsiaalsete kasusaajate vajadustele ning saavutavad tulemusi, keskendudes teenusekasutaja, tema perekonna/hooldajate, tööandjate, teiste sidusrühmade ja nende kogukonna kasule.

Kõik sidusrühmad, raamistikud ja süsteemid tunnistavad kvaliteedi parandamise olulisust. Mõned neist näevad kvaliteedi parandamist kui kvaliteedijuhtimise peamist elementi, mis tagab teenuse osutamise kvaliteedi. Teised sidusrühmad näevad kvaliteedi parandamist kui kvaliteetsete teenuste osutamise tingimust ning kvaliteedijuhtimist hea valitsemistava (ärijuhtimise) elemendina. Kõigil juhtudel tuleb aga rõhutada, et kvaliteedi parandamist ja kvaliteedijuhtimist tuleks läbi viia süsteemselt.

Kvaliteedisüsteemid võivad toetada organisatsioone kvaliteedinõuete täitmisel, mis on toodud sotsiaalsektori kvaliteediraamistikus ning mida on väljendanud sotsiaalsektori sidusrühmad. Dortmundi Ülikoolis läbi viidud uuringu (Frings jt 2011) käigus leiti, et universaalseid kvaliteedijuhtimise süsteeme nagu ISO 9000 ja EFQM on küll võimalik kasutada, et tagada teenuste vastavust Euroopa Liidu kvaliteedinõuetele sotsiaalsektoris, kuid see võib osutada küllaltki keeruliseks. Universaalsete süsteemide kohandamisega spetsiifilise sektori otsustarbeks võib kaasneda väärarusaamise ja -tõlgendamise risk erineva terminoloogia tõttu, samuti universaalsete süsteemide nõrgemate piirangute ja hägusamate piiride tõttu. Väärsti mõistmist saaks vähendada universaalsetele süsteemidele sektoripõhise rakenduse väljatöötamisega ja ühtse sektoripõhise terminoloogia kasutuselevõttuga. Seega tuleks sektoripõhiseid kvaliteedijuhtimissüsteeme eelistada universaalsetele.

Uurimuses on antud konkreetne soovitus Euroopa tasandil toimivatele kvaliteedisüsteemidele: „*Euroopa süsteem peab olema võimeline vajalikul määral arvestama erinevate riiklike poliitilis-õiguslike, sotsiaal-majanduslike ja eetilise-kultuuriliste üksikasjadega. Seega on mittekohustav ja paindlik lähenemine kvaliteedikriteeriumite täitmisele Euroopas kvaliteedi tagamisel selle lähenemisviisi põhiliseks tunnusooneks.*” (Frings jt 2011)

## Viidatud allikad

**Beresford, P., Croft, S., Evans, C., Harding, T.** (1997). Quality in Personal Social Services. The Developing Role of User Involvement in the UK, In: Developing Quality in Personal Social Services Concepts, Cases and Comments, Vienna, 63–80.

**Crosby, P.B.** (1980). Quality is free: the art of making quality certain, American Library.

**Deming, E.W.** (1981). Management and Statistical Techniques for Quality and Productivity. New York: New York University (School Business).

**European Commission, Services of general interest, including social services of general interest: a new European commitment.** (2006). Accompanying the Communication on „A single market for 21st century Europe”, Brussels.

**European Foundation of Quality Management.** (2003). Introducing Excellence, Brussels.

**European Foundation of Quality Management.** (2002). The fundamentals concepts of Excellence, Brussels.

**European Quality in Social Services.** (2012). Criteria for quality assurance in Social Service of General Interest (SSGI), Brussels.

**European Quality in Social Services.** (2012). Principles for Quality, Brussels.

**European Quality in Social Services.** (2012). Criteria for excellence in Social Services of General Interest (SSGI), Brussels.

- Horovitz, J. (1993). La calidad del servicio. McGraw-Hill, Madrid.
- High Level Group on Disability, Positioning paper.* (2007).
- Inclusion Europe, Achieving Quality: Consumer involvement in quality evaluation of services.* (2003). Brussels
- European Committee for Standardisation, EN ISO 2001:2008 Health care service – Quality Management systems.* (2012). Brussels.
- Juran, J. M. (1988). Juran's Quality Control Handbook. New York.
- Frings, S. Wacker, E. Wetzeler, R. (2010). Creating common rules and maintaining diversity and doing so, final report PROGRESS project BEST Quality by the TU Dortmund University, Dortmund.
- The Social Protection Committee, a Voluntary Quality Framework for Social Services.* (2010). Brussels.
- Stichting Harmonisatie en Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector, Certificatieschema gehandicaptenzorg (Nieuwe Norm), (Harmonisation and Quality Evaluation in the care sector. Certification scheme of the disability related services).* (2007).

## Õppida, õppida, õppida ... (Miks on vaja tagada kvaliteeti?)



**Keiu Talve**  
*Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus,  
EQUASS Eesti juht*

Kvaliteet on olnud oluline teema paljudes eluvaldkondades, nüüd ka sotsiaalteenuste osutamisel. Kvaliteetsest juhtimisest, teenustest või tööst rääkides on igas valdkonnas palju spetsiifilist, mida ühest valdkonnast teise tõsta on keeruline või ei ole mõttekas. Kuid teoreetilised kui ka praktilised lähenemised kvaliteedile on üldjoontes samad. Käesolevas artiklis arutlen selle üle, miks on vaja tegeleda kvaliteedi tagamisega, võttes aluseks need kvaliteedi aspektid, mis on eri valdkondades sarnased ja mida saab rakendada ka sotsiaalteenuste korralduses, juhtimises ning arendamisel.

Internetiotsing päringule „miks tagada kvaliteeti” annab järgmised vastused: miks tagada koolituste kvaliteeti? kuidas tagada e-poes turvalisus ja kvaliteet? kuidas tagada tarkvara-projektide kvaliteet? Kuidas tagada kohtus kvaliteetne kaitse? Kvaliteet ja kultuur. Arstiabi kvaliteet. Jne. Artiklitega tutvudes saab kiiresti selgeks, et kvaliteedi üle mõtisklenud eri valdkondade asjatundjate seisukohad kehtivad samamoodi sotsiaalteenuste kvaliteedi edendamise kohta ning meil noorte kvaliteediedendajatena on teistelt palju õppida.

Eesti Kvaliteediühingu esimees Tiia Tammaru on mitmel korral oma ettekannetes rõhutanud, et **kvaliteet ei ole kunagi juhuslik**. Seda tuleb teadlikult juhtida. Selleks et juhtida, on vaja teada, mis suunas juhtida – kuhu soovitakse minna. Seega kvaliteet peab olema prioriteet, tähelepanu keskpunkt, kõigest muust tähtsam.

**Kvaliteedi tagamine on ka vastutus.** Ühelt poolt vastutus klientide ja nende lähedaste ees, teisalt vastutus ühiskonna (sh maksumaksjate) ees. Küsimused, mida endalt teenuse korraldajatena või osutajatena esitada võiksime, on järgnevad: kas annan endast parima kliendi huve silmas pidades? Kas kasutan olemasolevat ressursi targasti?

Kolmas aspekt kvaliteedi tagamisel on see, et **kvaliteet ei ole kunagi 100% saavutatud**. Alati on ruumi arenguks ja paremini tegemiseks. Tehnikatootja Hewlett-Packardi pikaajaline

edukas juht Lew Platt on öelnud, et see, mis muutis sind edukaks minevikus, ei pruugi teha tulevikus. Muutuvad aeg, ressursid, võimalused, teadmised, olukorrad ja sellest lähtuvalt peab ka teenuseid hindama ja muutma, et pakkuda parimat võimalikku väärtust kliendile, tema lähedastele ning ühiskonnale.

Tartu Tervishoiu Kõrgkooli kvaliteedijuhtimise aine materjalidest leiab kvaliteedi kohta järgmise tähelepaneku: kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamine ei tohi saada eesmärgiks omaette: **kvaliteedijuhtimissüsteem on siiski vahend eesmärgi saavutamiseks.**

Kvaliteedisüsteem loob kindlad alused ettevõtte/asutuse efektiivseks toimimiseks ja usalduse kasvamiseks klientide ning koostööpartnerite silmis. Kvaliteedisüsteemi kasulikkus hakkab endast märku andma tavaliselt juba ülesehitamise algstaadiumis, kui alustatakse esimeste protseduuride dokumenteerimise ja elluviimisega. Lisaks kvaliteedi sertifikaadile, mis on tõhus turundusalane töövahend, on just võimalus tegeleda analüüsimise ja arendamisega see, milles peitub kvaliteedisüsteemide peamine kasutegur nii ettevõttele kui ka selle töötajatele. See võimaldab saada ülevaate kitsaskohtadest ressurside haldamisel, samuti töökorralduses ja inimestevahelistes suhetes. (Tartu Tervishoiu Kõrgkool 2011)

Samas allikas defineeritakse terviklikku kvaliteedijuhtimist kui süsteemi, mis lähtub kliendi huvidest ning loob kliendi jaoks väärtusi ja tagab seeläbi ettevõtte pikaajalise edu, ning kui protsessi, mis pidevalt püüdleb kliendi ootuste ületamise poole. Seega kahe eelmise lõigu kokkupanekul näeme, et teenuse osutajal peavad olema selged organisatsiooni eesmärgid ja neid täites on oluline silmas pidada kliendi ootuste ja vajaduste täitmist.

Veebiturunduses tegutsev Merlis Jusupov (2013) kommenteerib oma artiklis täiskasvanukoolituse kvaliteedi tagamist järgnevalt: „*Koolituste tase ja kvaliteet algab ikka inimestest ja siin tulevad mängu väärtushinnangud, põhimõtted, distsipliin ja süsteemsus. Kui koolitusfirma juhid ja koolitajad ei rakenda piltlikult öeldes kvaliteedi hindamise ja juhtimise printsiipe, siis on pakutav koolitus tulemuste osas ebahühtlane ja sageli mitte mõõdetav*”. Autor jätkab: „*Kui sa ei mõõda tulemusi või ei tee järeldusi koolituse lõpus, siis jääd paigale ning konkurendid sõidavad peagi sinust lihtsalt nagu rongiga üle ja mööda*”.

Euroopas on suund, et sotsiaalteenused muutuvad üha enam (ka riikidevaheliseks) vabaturukaubaks, sh allhangitavateks teenusteks, ning konkurents hakkab meie teenuste turgu oluliselt mõjutama<sup>1</sup>. Uuendustele ja muutustele avatud teenuseosutajad on eelisseisus klientide ligiõmbamisel. Oluline roll on ka teenuse saajail, kes muutuvad järjest teadlikumaks ja nõudlikumaks. Jusupov (2013) lisab koolitusturu aspektist märkuse, et seni, kui kliendid pole tunda saanud koolituse kõrget kvaliteeti, ei oska nad midagi enam ka soovida ja kõik liigub vanamoodi edasi. Seega teenuse osutaja muudab mugavustsoonist välja tulles ka klientide suhtumist talle osutatavatesse teenustesse, lisades julgust ja oskust nõuda vajadustele vastavat sekkumist, abi ja toetust. Vastastikku tagasisidet andes on mõlemal osapoolel võimalus areneda ja olukorrast kasu lõigata.

Et kvaliteeti rakendada, peaks arvestama **kuludega, mis kaasnevad nii kvaliteedi tagamise kui ka selle puudumisega.** Kvaliteedi tagamiseks tehakse kulutusi ennetavatele tegevustele, mis hoiavad ära kvaliteedi puudumisest tekkida võivaid kulutusi (Tartu Tervishoiu Kõrgkool 2011).

Ka 2013. aasta lõpus valminud laiaulatuslik sotsiaalvaldkonna kvaliteedi analüüs (Vana 2013) toob olulisena välja koostöö aspekti: kõik teenuse osutamisega seotud osapooled peavad tegema koostööd, et sotsiaalteenuste kvaliteet paraneks. Igapäev on oma roll ja ülesanded täita ning vaid üheskoos saab tervikut muuta.

Professor Harry Roots kirjutab oma artiklis (Roots 2004) kvaliteedist ja kultuurist hariduses ning nendib, et kui rakenduskõrgkooli kvaliteet langeb, ei ole see kool enam kas rakenduslik

<sup>1</sup> Euroopa Komisjoni poolt 2006. avaldatud ja liikmesriikide poolt määratletud üks peamistest tulevikusuundadest. Teised kolm on detsentraliseerimine, avaliku ja erasektori koostöö ning üksteiselt õppimine, kvaliteedi edendamine ja klientide kaasamine.

või kõrgkool või mitte kumbagi. Hoolitsus kvaliteedi eest tähendab seega hoolitsust iseenda eest, selle eest, et olla olemas. **Kvaliteet on ennekõike vajalik meile endile.**

Roots jätkab arutlust: „Kvaliteedihalduses on kombeks rääkida kahest asjast: mida-kvaliteedist ja kuidas-kvaliteedist. Võtkem näiteks protsess, kus õpetaja annab edasi teadmisi. See on kindlasti väga vajalik, tähendab – mida-kvaliteediga on siin kõik korras. Teine küsimus on aga, kuidas ta neid edasi annab. Kas õppur omandab ka midagi selle edasiandmise käigus? Või õpetaja õpetab küll, aga teadmisi ja oskusi kohe kuidagi juurde ei tule? See tähendab, et ühelt poolt on küsimus selles, mida me teeme, ja teisalt selles, kuidas me teeme. Need mõlemad on kvaliteedi parameetrid.”

Rahvusvahelises jätkusuutliku kvaliteedikultuuri tagamise projektis (2013), milles Astangu KRK partnerasutusena osaleb, on defineeritud kolm peamist kvaliteedikultuuri tagamise elementi:

- juhtkonna pühendumus
- personali kaasatus
- kvaliteedijuhtimise seotus igapäevase praktikaga.

Asutusi, protsesse ja teenuseid juhivad inimesed. Inimeste teadmistest, kompetentsusest, nutikusest sõltub see, kui hästi või halvasti teenuseid korraldatakse või juhitakse. Roots artikkel: „Kui kvaliteet sõltub inimestest, siis inimeste käitumine sõltub kultuurist, mida nad endas kannavad. Selle kultuuri radikaalse muutmise võimalikkuse suhtes on enamik ala asjatundjaid kaunis skeptilised. Aga kui kultuuri ei õnnestu muuta, jääb üle vaid norme karmistada. Kui me ei suuda protsesse juhtida, tuleb vähemasti inimesi valitseda. Ka see ei ole halb mõte. Seejuures ei tohi ainult unustada, et taolisel juhul saab tulemuseks olla vaid kord, ei enam. Üksnes juhtimine seostub millegi saavutamisega. Näeme, et selle mõiste alla käivad arvamused, uskumused, veendumused, väärtused, kombes, tavad, tabud ning paljud muud nähtavad ja nähtamatud fenomenid. Kui satume mõnda võõrasse asutusse või organisatsiooni, märkame kõigepealt välist – kuidas inimesed riides on, kuidas nad räägivad, kuidas käituvad omavahel ja võõrastega, kuidas on tööruumid kujundatud ja möbleeritud jne. Eriti torkab silma kõik harjumuspärasest erinev. Me näeme, mida ja kuidas nad teevad, aga ei tea, miks nad niimoodi teevad. Kultuuri pindmise koore all on peidus veel miski – see, mis neile kõigile ühine on, mis neid organisatsioonina ühendab ning mis neid just taolisel viisil käituma paneb.”

Veebiturunduse eksperdi artiklist (Jusupov 2013) võib siia juurde tuua lause: kui koolitaja ei arenda ennast ega hoia enda oskusi ja tehnikaid värskena, siis oled paari aasta pärast nentimas fakti, et sul pole enam kedagi lihtsalt koolitada.

Miks siis ikkagi kvaliteeti tagada? Pikka juttu lühidalt kokku võttes võib öelda, et põhjuseid, selleks on kindlasti rohkem kui põhjuseid, miks kvaliteedi teematikat eirata – rahulolevatest klientidest kuni raha efektiivse kasutamiseni välja. Teadlik ja eesmärgipärane sotsiaalteenuste korraldus ja osutamine on Eestile ainuõige tee, kui soovime Euroopa seatud tulevikusuundi arvestades edukad olla. Samas on meil sotsiaalvaldkonnas võimalik õppida teiste valdkondade ja teiste riikide kogemustest, et vältida vigu ja proovida kohe õigeid samme astuda. Ja kui teemegi midagi valesti, siis oleme kogemuse võrra rikkamad ja saame ka sellest õppida.

## Viidatud allikad

*European Commission, Services of general interest, including social services of general interest: a new European commitment.* (2006). Accompanying the Communication on „A single market for 21st century Europe”, Brussels.

Jusupov, M. (2013). Kuidas tagada ja tõsta koolituste kvaliteeti täiskasvanute koolituses?

www.kodulehekoolitused.ee/kuidas-tagada-ja-tosta-koolituste-kvaliteeti-taiskasvanute-koolituses. (08.08.14).

*Jätkusuutlik kvaliteedikultuuri edendamine kutseõppes / Development of sustainable quality culture in VET* Leonardo da Vinci programmi projekt. (2013). <http://www.desqual-leonardo.eu/> (08.08.14).

Roots, H. (2004). Kvaliteet ja kultuur. *Õpetajate Leht*, 6–7, 2004. 13–15.

*Tartu Tervishoiu Kõrgkooli kvaliteedijuhtimise aine materjalid.* (2011). Koostanud Ele Hansen ja Maiken Jaanisk. [www.nooruse.ee/eope/opiobjektid/kvaliteediaine/kvaliteedijuhtimissüsteemi\\_kavandamine\\_ja\\_rakendamine.html](http://www.nooruse.ee/eope/opiobjektid/kvaliteediaine/kvaliteedijuhtimissüsteemi_kavandamine_ja_rakendamine.html) (08.08.14).

Vana, T. (2013). Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks. <http://equass.ee/uudised-2/eesti-sotsiaalteenuste-kvaliteedi-analuus-ja-ettepanekud> (08.08.14).

---

## Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks



**Triin Vana**

*Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus, EQUASS Eesti esindus, projekti ekspert-analüütik*

Artiklis tutvustatakse projekti „Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine” uurimustulemuste analüüsist lähtuvaid ettepanekuid tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks, süsteemi edasiseks arendamiseks ning järelevalveks.

### **Analüüsi taust ja eesmärgid**

Analüüs valmis 2012. aasta augustist kuni 2013. aasta detsembrini kestnud projekti „Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine” raames. Projekti rahastati Euroopa Sotsiaalfondi prioriteetse suuna „Suurem haldusvõimekus” meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine” summadest. Projekti koordinaator oli sotsiaalministeerium ning selle viis ellu Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus. Projekti eesmärk oli analüüsida sotsiaalvaldkonnas osutatavaid teenuseid ning teha ettepanekuid tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks, süsteemi edasiseks arendamiseks ning järelevalveks.

### **Teostus ja meetodika**

Analüüs toimus kahes etapis. Septembrist 2012 kuni juunini 2013 viidi neljas Eesti piirkonnas läbi uuring „Hetkeolukorra kaardistus sotsiaalsektori kvaliteediga seoses” ning neli valdkondlikku arendusseminari põhjuslike probleemide ja prioriteetsete arengusuundade kindlaks määramiseks. Kvalitatiivseid meetodeid kasutades uuriti eri huvirühmade arusaamu

ja ootusi seoses sotsiaalteenuste kvaliteediga. Veel uuriti kvaliteedialast tegevust tervishoius, hariduses ja tööhõives ning eri riikide kogemust kvaliteedi tagamisel ja hindamisel. Augustist detsembrini 2013 tegutses töörühm, kes töötas välja ettepanekud ja soovitusel sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamiseks.

Analüüsis osales kokku 128 inimest 62 organisatsioonist. Esindatud olid kõik peamised huvirühmad: poliitikakujundajad, teenuste korraldajad, rahastajad ja järelevalve teostajad nii riiklikul kui ka KOV tasandil, teenuseosutajad ning teenuse kasutajate esindusorganisatsioonid. Probleemide ja kriitiliste arendustegevuste kindlaks määramisel kasutati **Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikku** (Brüssel, 16. november 2010) ning **üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikku** (Brüssel, 21. juuni 2010). Kvaliteediraamistikud on mõeldud selleks, et kujundada Euroopa Liidus välja ühine seisukoht sotsiaalteenuste kvaliteedist, määrates kindlaks põhimõtted, millest teenused peaksid lähtuma.

**Tabel 1. Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku kvaliteedipõhimõtted.**

<p><b>Kõige olulisemad kvaliteedipõhimõtted:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kätesaadavus</li> <li>■ Juurdepääsetavus</li> <li>■ Taskukohasus</li> <li>■ Isikukesksus</li> <li>■ Kõikehõlmavus</li> <li>■ Järjepidevus</li> <li>■ Tulemustele suunatus</li> </ul>	<p><b>Teenuseosutajate ja -kasutajate ning teiste huvigruppide vaheliste suhetega seotud kvaliteedipõhimõtted:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kasutaja õiguste austamine</li> <li>■ Osalemine ja mõjuvõimu suurendamine</li> <li>■ Partnerlus</li> <li>■ Hea juhtimistava</li> </ul> <p><b>Inim- ja reaalkapitaliga seotud kvaliteedipõhimõtted:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Head töötingimused ja töökeskkond / investeerimine inimkapitali</li> <li>■ Asjakohane füüsiline infrastruktuur</li> </ul>
--	---

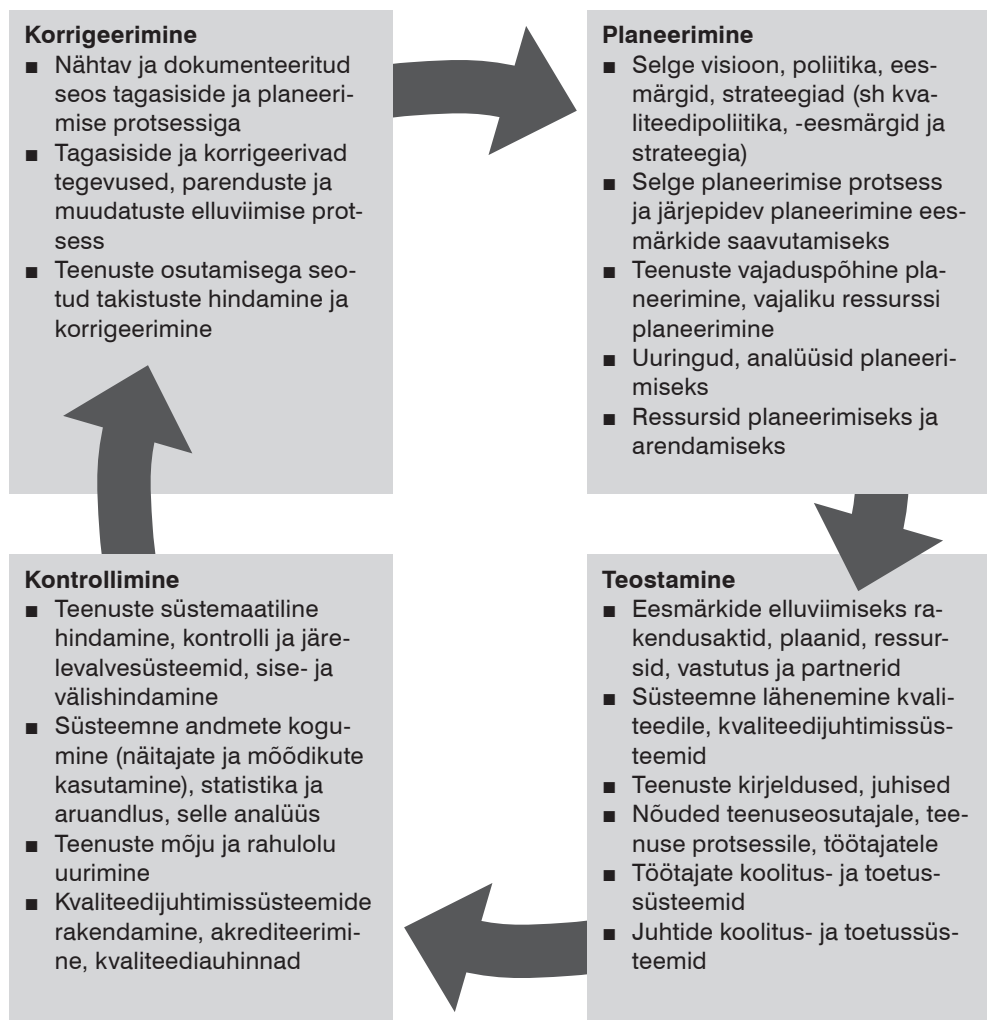
Tervikliku kvaliteedisüsteemi kirjeldamisel ja ettepanekute väljatöötamisel kasutati **tervikliku kvaliteedijuhtimise põhimõtteid** (vt tabel 1) ning hinnati Demingi kvaliteediringi etappidest lähtuvate protsesside (planeeri – teosta – kontrolli – korrigeeri) tõhusust, omavahelist seotust ja järgnevust.

## **Peamised probleemid ja ettepanekud sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamiseks**

### **1. Terviklik sotsiaalteenuste kvaliteedi juhtimine**

Paljud uuringus toodud probleemid ja ettepanekud puudutasid teenuste üldist korraldamist, rahastamist ning muid teenuste osutamise keskkonnaga seotud probleeme, mida üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikus tuuakse välja kui kontekstduaalset aspektid ehk eeltingimused kvaliteetsete teenuste pakkumiseks. **Kontekstduaalsete aspektide tagamise eest** (toetav seadusandlus, teenuste terviklik planeerimine ja areng, kestlik rahastus, teenuste kättesaadavus jm) vastutavad riik ja kohalikud omavalitsused. Suurem reglementeeritus ja rangemad nõuded teenuseosutajatele ei taga kvaliteeti, kui nimetatud eeltingimused ei ole täidetud.





**Joonis 1. W. Edwards Demingi kvaliteediringi alusel kirjeldatud tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel**

Äärmiselt oluline on Eesti **sotsiaalteenuste kvaliteedipoliitika ja -eesmärkide sõnastamine**, prioriteetsete suundade valik ning strateegia koostamine nende elluviimiseks. Kvaliteedipoliitika ja -eesmärkide sõnastamine peab olema eri huvigruppide konsensuslik otsus ja kokkulepe, et tagada sotsiaalteenuste kvaliteedi eeltingimuste täitmine ja selleks vajaminev ressurss.

Tervikliku kvaliteedisüsteemi rakendamisel on oluline pöörata tähelepanu **kvaliteediringi etappidele** (planeeri – teosta – kontrolli – korrigeeri), ja tagada, et kvaliteediring toimiks, iga etapi tegevused oleksid läbi mõeldud ning seotud, andes sisendi igale järgnevale etapile. (Vt joonis 1, W. Edwards Demingi kvaliteediringi alusel kirjeldatud tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel, mis sisaldab kvaliteediringi toimimiseks vajalike etappide kirjeldust.)

Oluline on arendada üldist **kvaliteedikultuuri, kommunikatsiooni ja kohusetundlikkust**, sh kõigi huvigruppide arusaamist oma rollist ja vastutusest, koostööd, pühendumust ja motivatsiooni tegeleda pideva parendusega.

Kvaliteedi ajend on inimese (organisatsiooni) sisemine vajadus teha asju hästi. Kui seda ei ole, siis väline surve tekitab pigem pinget ja negatiivset emotsiooni. Juurutades tervikliku kvaliteedisüsteemi, on oluline mõelda, kuidas **suurendada teenuse osutajate sisemist motivatsiooni pakkuda kvaliteetset teenust ja panustada selle pidevasse parendamisse**. Süsteemid, mis on üles ehitatud vaid välistele motiividele, ei ole üldjuhul kuigi edukad.

Hetkeolukorra kaardistuse käigus nimetas enamik vastajaid ühe probleemina seda, et sotsiaalvaldkonnas puudub ühine arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist. Kvaliteetse teenuse määratlemine on raske, sõltub osapoolte subjektiivsest arvamusest ja tunnetusest ning on iga teenuse osutaja või ettevõtte omaniku määratleda. Maavalitsuste töötajad tõid välja, et neil on raske tagada teenuste kvaliteeti, kui puudub kokkulepe, mis on sotsiaalteenuste kvaliteet ja missugused on kvaliteetse teenuse tunnused.

Töörühm tegi ettepaneku **võtta Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamise aluseks Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik (EVSKR)** ja selles toodud põhimõtted, millest kujuneks üldine raamistik teenuste kvaliteedile.

---

*Äärmiselt oluline on Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedipoliitika ja -eesmärkide sõnastamine [...], mis peab olema eri huvigruppide konsensuslik otsus ja kokkulepe, et tagada sotsiaalteenuste kvaliteedi eeltingimuste täitmine ja selleks vajaminev ressurs.*

---

Olulise kvaliteeti ja tulemuslikkust mõjutava tegurina toodi välja nii KOVi kui ka riigi rahastatud teenuste piiratud kättesaadavust nii aja kui ka mahu mõttes. Pakutavad teenused ei vasta inimese vajadustele ning ei võimalda saavutada tõelist muutust inimese elus või toimetulekus. **Teenuste kättesaadavus** on üldhuvi kvaliteedi raamistiku kohaselt ka üks **eeltingimus kvaliteetsete teenuse pakkumiseks**.

Seoses planeerimisega nimetati uuringus põhjuslike probleemidena hoolekandesüsteemi tervikliku ja järjepideva arendamise ning teenuste vajaduspõhise planeerimise nõrkust. Eri valdkondi ja teenuseid arendatakse eraldi ning sageli projektipõhiselt. Olemasolevad andmebaasid ning riiklik aruandlus ei anna piisavat infot valdkonna analüüsiks ning pidevaks parendamiseks.

Kvaliteedijuhtimises on oluline põhimõte, et kvaliteet algab mõistmisest, kes on meie klientid, mis on nende ootused ja vajadused. Kui vajadused on teada, siis saame planeerida teenuseid, et tagada piisavas mahus sobivate teenuste kättesaadavus. Töörühm tegi ettepaneku tegeleda järjepidevalt **sihtgrupi ja teenuste vajaduse kaardistamise ja analüüsiga**, samuti **süsteemse ja sihipärase andmete kogumisega** (statistika ja aruandlus, uuringud ja analüüsid nt teenuste tulemuslikkuse, mõju ja rahulolu hindamiseks jm), mis annaks aluse teenuste planeerimisele ja arendamisele.

Et hoolekandes oleks võimalik järjepidev planeerimine ja arendustegevus, on oluline **arendada tugistruktuure, mis aitavad analüüsida ja arendada sotsiaalteenuseid**, toetavad kvaliteedialast tegevust ja pidevat parendamist. Võrreldes valdkondadega, kus ministerriumidel on toeks rakendusasutused (nt Innove ja Eesti Kõrghariduse Kvaliteedi Agentuur hariduses ning Tervise Arengu Instituut ja haigekassa tervishoius), on hoolekande arendamisel väga piiratud võimalused. On tehtud ettepanek luua sotsiaalvaldkonna kompetentsi- või arenduskeskused või arendada vastavat rolli olemasolevate asutuste juures, nt Astangu KRK, Sotsiaalkindlustusamet või Tervise Arengu Instituut, samuti teha sihipärast **koostööd**

### **ülikoolidega teenuste arendamisel, uuringute ja analüüside tegemisel.**

Riiklike teenuste osutajad tõid probleemi üheks põhjuseks teenuste rahastuse ebastabiilsuse, mille tõttu teenuseosutajatel on raske panustada teenuste kvaliteeti ja arengusse. Rõhutati vajadust **teenuseid rahastada kestlikult, paindlikult ja kulupõhiselt**, et võimaldada neid mitmekesisendada ja läheneda teenustele individuaalselt. Peeti oluliseks, et raha kasutataks otstarbekamalt ning teenuseid hinnataks **kulutõhususelt**, et planeerida paremini eelarvet ja teenuste arendamise valikuid. Kestlik rahastamine on toodud ka EL üldhuvi sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikus kui üks eeltingimus kvaliteetsete teenuste pakkumiseks.

Praegu on sotsiaalteenuste kvaliteeti reguleeritud eri teenuste ja valdkondade puhul väga erinevalt: on teenuseid, kus sotsiaalhoolekande seadusega on reguleeritud nii teenuse osutamise protsess kui ka keskkond (nt erihoolekanne või asendushooldus) ning teenuseid, kus seaduses on vaid paar rida teenuse osutamise kohta (nt abivahendid ja KOV teenused).

Vaja oleks vaadata teenuste osutamise nõudeid tervikuna, **hinnata võrdlevalt teenuste kaupa kvaliteedi tagamise eri meetmete sobivust ja vajalikkust** (standardid/juhised, tegevusload, nõuded töötajatele ning teenuse osutamise protsessile jm) – mis on üldised, kõigile teenustele ühised nõuded ning mis on teenuste eesmärgist ja sisust tulenevad spetsiifilised nõuded.

Töörühm tegi ettepaneku **koostada** Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku põhimõtete alusel **kvaliteedijuhised**, mis oleksid edaspidi aluseks kõigi sotsiaalteenuste pakkumisel, kvaliteedi tagamisel ja kontrollil. Esimesena soovitatakse koostada üks üldine sotsiaalteenuste kvaliteedi juhised, mis hõlmaks kõiki sotsiaalteenuseid, kus kvaliteedi iga põhimõte oleks lahti kirjutatud Eesti sotsiaalteenuste konteksti silmas pidades ja ära toodud oleksid kriteeriumid ja/või tunnused, mille abil saaks hinnata, kas põhimõte on täidetud. Näiteks isikukeskse teenuse kriteerium on see, et kliendi vajadused on hinnatud ning talle on koostatud individuaalne tegevusplaan.

Üldise kvaliteedijuhise põhjal saaks hakata koostama sihtgrupi-, teenuste- või valdkonnaspetsiifilisi juhiseid, nt kvaliteedijuhiseid rehabilitatsiooniteenusele, asenduskodule, laste hoolekandeteenustele vms. Spetsiifiliste kvaliteedijuhiste väljatöötamine peab olema sihipärane protsess koostöös eri osapooltega, sh sihtgruppide esindusorganisatsioonide ja teenuseosutajatega.

Kvaliteedijuhiste kõrval tuleks koostada **info- ja juhendmaterjale**: lihtsas keeles ja arusaadavas vormis **kvaliteedipõhimõtete ja kriteeriumite selgitusi**, mis parandaks klientide teadlikkust kvaliteedist; teenuseosutajale abimaterjale kvaliteedipõhimõtete täitmiseks ja heade praktikate kasutamiseks; teenuste järelevalve teostajale juhendmaterjale teenuste kvaliteedi hindamiseks.

Ühe probleemina toodi välja, et sotsiaalvaldkonna juhtidel on puudu sotsiaalteenuste juhtimise ja kvaliteedialasest kompetentsist; oskusest analüüsida valdkonda ja teenuste vajadust, juhtida ja majandada vähese rahaga parimal viisil. Samas rõhutati, et juhtidel ei ole piisavalt kohti, kust saada nõu ja toetust.

Vajadus on **koolitada ja nõustada organisatsioone kvaliteedi hindamise ja tagamise osas**, koguda ja jagada kvaliteedi edendamise häid praktikaid, soodustada teenuseosutajate koostööd ja kogemuste vahetamist. Siinkohal võiksid suuremat rolli kanda kompetentsi- või arenduskeskused ning ka teenuse osutajate esindusorganisatsioonid ja liidud. Koostöös ülikoolidega saaks järjepidevalt tegeleda tõenduspõhisuste ja parimate praktikate uurimise ja levitamise. Juhtide toetamiseks on oluline **superviseerimise ja coaching'u kättesaadavuse parandamine** ning superviseerimiskultuuri arendamine, et see oleks loomulik ja kasulik juhtide ja töötajate toetamise viis.

## **2. Vajaduspõhised, tulemuslikud, tervikliku lähenemisega osutatud sotsiaalteenused**

Uuringus ja arendusseminaridel toodi välja, et sotsiaalteenused ei arvesta paindlikult klientide erinevaid vajadusi. Teenused on liiga üldised ja/või jäigalt piiritletud. Vajalik on tee-

**nuste mitmekesistamine ning spetsialiseerumine**, eri liiki ja eri toetustasemega teenuste arendamine, nt erineva toetustasemega elamise teenused või koduteenused, et ka suurema individuaalse toe vajadusega inimesed võiksid elada võimalikult kaua oma kodus. On sihtgrupe, kes praegu ei saa tõhusa sekkumisega teenuseid, nt dementsuse-, autismi-, sõltuvuste- ja topeltdiagnoosiga isikud. Oluliseks peeti **teenuste eesmärkide ja sisu täpsustamist**, teenuste osutamise protsesside kirjeldamist ja parandamist. Teenuste loomisel ja protsesside parandamisel soovitati kasutada rohkem teenuste disaini põhimõtteid.

Rõhutati vajadust tugevdada arengule suunatud lähenemist klienditöös ning keskenduda rohkem teenuste tulemuslikkuse ja mõju hindamisele. Sotsiaalvaldkonnas on ülekaalus keskendumine probleemidele ning hetkeolukorras kiiret lahendust nõudvatele sekkumistele. Vähem pööratakse tähelepanu pikema perspektiiviga eesmärkidele ja kliendi elukvaliteedi parandamisele või säilitamisele. Tulemuslikkuse hindamiseks on vajalik teenuste eesmärkide ja oodatud tulemuste täpsem sõnastamine ning tulemuslikkuse hindamise üldise kompetentsi arendamine.

Enamik pidas vajalikuks **suurendada sotsiaalvaldkonna organisatsioonide pädevust kliendi hindamisel ning siduda eri sotsiaalteenuste osutamine** (KOV teenused, rehabilitatsioon jm) kliendi jaoks üheks terviklikuks hindamise ja sekkumise protsessiks. Kliendi hindamise pädevuse arendamisel on oluline levitada tõhusaid hindamis- ja sekkumismeetmeid ja koolitada töötajaid. Kaardistades hetkeolukorda, rõhutas enamik osapooli vajadust **parandada koostööd eri teenuste ja sidusvaldkondadega ning tugevdada juhtumikorralduslikku lähenemist**. Kliendil on raske mõista eri teenuste korraldust ja liikuda eri teenuste ja süsteemide vahel, teenuste kättesaadavus ja koordineerimine jäetakse sageli kliendi enda või pere vastutuseks. Olulise vajadusena nimetati ka **ennetavat koostööd ja varajast sekkumist**.

Kõikehõlmava lähenemise arendamisel peeti oluliseks teiste **avalike teenuste kättesaadavuse parandamist**, nt elusaseme- ja koduteenused, et inimene võiks elada võimalikult kaua oma kodus ning **kogukonna ja loomulike ressursside suuremat kasutamist**. Kogukonna ressurssidena nimetati mh klubisid, seltse, kirikuid jm. Rõhutati pereliikmete kaasamist klienditöö eri etappidel, perede toetust ja koolitust, nende kogemusnõustamise ja eneseabi võimaluste toetamist.

### 3. Teenuse kasutajate ja nende esindajate tõhus, sotsiaalteenuste kvaliteeti mõjutav osalemine

Ühe probleemina nimetati kliendi ja tema pere vähest kaasamist, klientide vähest aktiivsust ja vastutust teenuse osutamisel ja planeerimisel. Teenuse kasutajate kaasamine on võtmetegur poliitika kujundamisel, teenuste arendamisel, teenuste pideval parendamisel ja kvaliteedi tagamisel. Teenuse kasutajatel ja nende esindajatel on tugev kompetents oma vajaduste osas ja kõige suurem motiveeritus panustada teenuste kvaliteedi arendamisse.

Vaja on **arendada lihtsaid ja usaldusväärseid tagasisidesüsteeme**, et teenuste kasutajatel, nende peredel ja esindusorganisatsioonidel oleks võimalus anda tagasisidet teenuste kvaliteedi parandamiseks nii teenuste korraldamise ja arendamise kui ka pakkumise osas. Oluline on **teenuse saajate ja esindusorganisatsioonide jõustamine** ning nende eksperdi rolli tugevdamine terviklikus kvaliteedisüsteemis, kogemusnõustajate (kogemusekspertide) koolitamine ning kogemusnõustaja teenuse tunnustamine tõhusa ja vajaliku sekkumismeetmena.

### 4. Kompetentsed ja motiveeritud töötajad

Vaieldamatult on inimesed, kes töötavad hoolekandes, suurim vara. Ükskõik kui hea on teenuste korraldus, nõuded ja juhised, sõltub kvaliteet ja parim tulemus töötajatest, kes on motiveeritud, pädevad ja koolitatud kvaliteedi põhimõtteid ja juhiseid rakendama. Seetõttu on oluline, et tehakse kõik endast olenev, et tagada töötajate pädevus ning toetav ja arendav töökeskkond.

Uuringus rõhutati põhjuslikest probleemidest tulenevate arenguvajadustena **sotsiaalvaldkonna töötajate pädevuse suurendamist**, erialase kõrghariduse nõuet sotsiaaltöötaja ametikohal, heade spetsialistide olemasolu väiksemates piirkondades. Rõhutati heade praktikate ja sekkumiste koolituste vajadust, tasemehariduse tugevamat sidumist praktikaga, ülikoolide ja teenuseosutajate koostööd koolitusvajaduse hindamisel ja sotsiaaltöö hariduse sisu arendamisel. Riskitegurina nimetati sotsiaaltöötajate suurt töökoormust ja läbipõlemise ohtu, vajadust **tagada piisav töötajate arv ning võimaldada supervisiooni** jm toetusviiside kättesaadavust. Kõik osapooled rõhutasid vajadust tagada sotsiaalvaldkonnas **sidusvaldkondadega võrdväärne palk ning tõsta sotsiaaltöö mainet**, mille mõjutamisel nähti erialaorganisatsioonide tugevamat rolli.

Rõhutati, et teenuste kvaliteedi tagab superviseeritud, tunnustatud ja väärtustatud töötaja, kes on rahul oma elu ja tööga.

### 5. Tõhus kommunikatsioon ja partnerlus

Ühe teenuste kvaliteeti mõjutava tegurina toodi välja, et inimestel on mõnikord teistsugused ootused teenustele (nt rehabilitatsiooniteenus, mille puhul oodatakse pigem heaoluteenusid ja taastusravi) või neil puudub teadlikkus ja motivatsioon, et olla aktiivne partner teenuse osutamise protsessis. Oluliseks peeti **inimeste informeerimist teenustest ja abi saamise võimalustest**, samuti teenuse kasutajate ja teiste huvipoolte **teavitamist kvaliteedist ja kvaliteedipõhimõtetest**.

Nagu juba eespool mainitud, peeti üheks võtmeteguriks kvaliteedi tagamisel **eri osapoolte vahelist koostööd sotsiaalvaldkonna arendamisel ja planeerimisel**. Koostööst rääkides oli mõtlemapanev see, et iga osapool väljendas valmisolekut ja soovi teha koostööd, kuid pidas probleemiks, et just teine pool ei ole selleks valmis. Arendusseminaridel toodi tõsise takistusena välja riigi ja kohaliku omavalitsuse pidevat vastandumist, mis takistab ühiste eesmärkide nimel tegutsemist ja koostööd.

Koostöö parandamiseks tuleks **edendada koostöökultuuri**, kus ei süüdistata teisi, vaid olakse ise aktiivne ja positiivne partner, võrgustikutöös aktiivne algataja ja juhtumi koordineerija. Koostöökultuuri arendamiseks ning eri osapoolte rolli tugevdamiseks terviklikus kvaliteedijuhtimissüsteemis on vajalikud eri huvigruppe hõlmavad arendusprojektid ja koostöövõrgustikud, ühistegevus, kus on võimalus suhelda, selgitada ootusi ja rolle, arendada ühist arusaama sotsiaalteenuste kvaliteedist ja kvaliteedi juhtimisest.

### Lõpetuseks

Artiklis on toodud vaid valik probleeme ja ettepanekuid, mida peeti põhjuslikeks probleemideks ning kriitilisteks arendustegevusteks kvaliteetsete teenuste osutamisel.

Töörühma ühine seisukoht oli, et analüüsi käigus kogutud info ja ettepanekud vajavad põhjalikumat käsitlemist teenuste arendamise ja osutamise seotud osapooltega. Analüüs on hea alus edasisele tööle tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisel, näidates probleemkohti, võimalikke lahendusi ja meetmeid sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamiseks.

Sotsiaalteenuste kvaliteedi edendamine on väga erinevate osapoolte ühine panus ja vastutus. Analüüs ja käesolev artikkel annab võimaluse igal lugejal mõelda oma rollile terviklikus kvaliteedisüsteemis ning leida võimalusi oma tegevusest lähtuvalt panustada teenuste kvaliteedi ning kvaliteedikultuuri arendamisse. Ainult meie kõigi ühistöö tulemusel on võimalik saavutada teenuste kvaliteeti, mis vastab teenuse kasutajate ja nende lähedaste ootustele ja vajadustele.

*Põhjalikum kokkuvõtte uurimistulemustest ja analüüsist on toodud EQUASS Eesti kodulehel <http://equass.ee/uudised-2/eesti-sotsiaalteenuste-kvaliteedi-analuus-ja-ettepanekud>.*

# Valoris T.I.Q.S.S – hindamismeetod, mis tagab teenuse hea kvaliteedi



**Ene Arus**  
MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit



**Vello Vengerfeldt**  
MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit

Valoris T.I.Q.S.S on hoolekandeesutustele mõeldud teenuste kvaliteedi hindamismeetod, mille töötas välja 1986. aastal Genfis asutatud Sotsiaalse Integratsiooni Arendamise Komitee ehk CEDIS (*Comité européen pour le développement de l'intégration sociale*). CEDIS on mittetulundusühing, mille peakorter asub 1991. aastast Prantsusmaal. Ühenduse eesmärk on töötada inimeste heaks, kellel on mis tahes põhjusel keeruline lõimuda ühiskonda, samuti hoida ära inimeste tõrjutust ning kaitsta nende vabadust, isiklike õigusi ja huve.

Valoris tugineb sotsiaalsete rollide väärtustamise kontseptsioonil, mis tähendab arendada, esile tõsta, alal hoida ja/või kindlustada väärtustatud rolle indiviididele, seda eriti nende jaoks, kellel on risk sotsiaalse väärtuse languseks. Äärmiselt oluliseks peetakse, et teenusekasutajatel oleks võimalik väljendada oma soove ja vajadusi ning esitada oma nägemus pakutava teenuse kohta.

## Hindamismeetod tugineb kogutud faktidele

Valoris T.I.Q.S.S hindamismeetodi põhieesmärk on parandada hoolekandeesutustes pakutavate teenuste kvaliteeti. Hindamisprotsessi läbinud asutuste üheks kasuteguriks on kindlustunne, et teenuse kvaliteeti on hinnatud usaldusväärse hindamismeetodiga, kusjuures hindamisprotsess on palju enam kui lihtsalt administratiivne kontroll. See annab igale asutusele võimaluse sõnastada, milliseid mõjusid toob hindamine kaasa organisatsiooni töösse ja töö kvaliteedile ning millise tulemuse annab parenduste rakendamine teenuse kasutajate elukvaliteedi osas. Hindamisest saavad kasu eelkõige hoolekandeesutustes elavad inimesed ja nende perekonnad. Valoris T.I.Q.S.S hindamismeetodit saab kasutada hoolekandeesutuste sise- ja välis hindamiseks. Hinnatakse kolme valdkonda:

- integratsioon (asutuse asukoht, sobivus oma ümbruskonda jne)
- arendamine (indiviidi arendamine, teenuste ja tegevuste arendamine, teenuste asjakohasus jne)
- avatus ja institutsionaalne dünaamika (konsensuspoliitika, piloteerimine, administratiiv- ja finantsjuhtimine).

Spetsialistid, kes hindamist läbi viivad, peaksid püstitama küsimuse: „Kas te nõustuksite enda või mõne oma lähisugulase puhul selliste elutingimustega ja osutatavate teenustega, mida pakub see organisatsioon?” Et tagada hinnangu asjakohasus ja usaldusväärsus, peavad hindajad koguma hinnatava asutuse kohta vähemalt 500 fakti. Faktide kogumiseks kasutatakse vaatluskaarte. Üks kaart vastab ühele kategooriale; igal kaardil on kategooria kirjeldus ja loetletud mõned vaadeldavad elemendid; dokumendid, mida tuleks lugeda, ja isikud, kellega kohtuda. Iga teema analüüs ja hindamine toovad esile süsteemi tugevused, mida tähistatakse

hinnetega A ja B, ning nõrkused, mida tähistatakse hinnetega C ja D. Viimased kujutavad endast väljakutseid, millega asutusel tuleb tegelda, et tagada teenuse kasutajatele paremad teenused. Hindamine lõpeb hinnatavale asutusele kirjaliku kokkuvõtte esitamisega.

### **Valoris T.I.Q.S.S hindamissüsteemi põhjal hinnatud asutused**

2011. aastal hinnati Valoris T.I.Q.S.S meetodil SA Koeru Hooldekeskus. 2012. aastal sai hartsamängumaksu nõukogu toel teoks projekt „Eakate hooldusteenuste kvaliteedi hindamine sihtasutustes Nõo Hooldekodu ja Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus”. Projekti käigus viidi läbi eelpool nimetatud asutuste hindamine Valoris T.I.Q.S.S meetodil. Projekti eesmärk oli parandada eakate hooldusteenuse kvaliteeti ning tõsta eakate elukvaliteeti. Asutused viisid läbi sisehindamise (eneseanalüüsi). Järgnes välishindamine, mille viisid läbi kolm Valoris hindamisõiguse sertifikaatiga Eesti spetsialisti, kes olid 2011. aastal läbi teinud CEDIS spetsialistide poolt korraldatud koolituse. Välishindamist ettevalmistavas etapis tutvus hindamismeeskond asutuse sisehindamise tulemustega ja asutuse juhi koostatud sisehindamise kokkuvõttega. Tutvuti ka infoga asutuse veebilehel. Enne asutuse välishindamist esitas iga hindamismeeskonna liige kirjaliku kinnituse, millega kohustus järgima konfidentsiaalsuse põhimõtet. Välishindamine hõlmas asutuste külastamist ja 24tunnilist vaatlust kohapeal. Asutusega tutvumise käigus viidi läbi intervjuud klientidega ja töötajatega, millega käigus koguti fakte asutuse ja pakutava teenuse kohta. Tutvuti põhjalikult ka asutuse dokumentatsiooniga. Hindamise lõpus tegi hindamismeeskond asutusele suulise ettekande hindamise tulemustest ning koostas nendest ka kirjaliku aruande.

### **Kvaliteedisertifikaat annab kindlustunde**

Valoris T.I.Q.S.S hindamismetoodikat on Eesti sotsiaalasutuste teenuste kvaliteedi hindamisel suhteliselt vähe kasutatud. Üheks põhjuseks võib olla asjaolu, et Eestis puudub ühtne arusaam ja käsitlus sotsiaalteenuste kvaliteedist. Samuti ei pea hoolekandetasutused omama kvaliteedi sertifikaati. Hoolekandeteenuse kvaliteedi hindamine on suhteliselt keeruline, kuna hindamise käigus peaks võrdlema teenuse olemasolevat taset soovituga. Viimast aga pole siiani Eestis kirjeldatud ning selle asemel on hakatud teenuseid hindama teenuse osutaja kvaliteedijuhtimise süsteemi hindamise kaudu. Selline lähenemine ei taga teenuste ühtset kvaliteeti: väga hea kvaliteedijuhtimise süsteemi loonud organisatsioon võib piirduda teenuse osutamisel keskpärase tasemega.

Teenuse osutajatelt oodatakse üha parema kvaliteediga teenuseid ja teenuse osutajatel lasub suur vastutus, selle eest, millist teenust asutus osutab: kas teenus on kvaliteetne ja mille alusel asutus saab väita, et teenus on kvaliteetne. Teenuse osutamisel on esmatähtis lähtuda kliendi vajadustest ja tagada tema rahulolu, kuid laiemalt on oluline tagada kõigi osapoolte – nii kliendi, partnerite kui rahastajate rahulolu. Selleks et tegelda osutatava teenuse kvaliteedi parandamisega, on võimalik valida selline kvaliteedi hindamise süsteem, mis võimaldab sotsiaalteenuseid osutataval organisatsioonidel osa võtta sertifitseerimisprotsessist, ja tagada sellega teenuse saajatele ja teistele huvigruppidele oma teenuste hea kvaliteet.

*Kui kirjutatu äratas huvi Valoris T.I.Q.S.S hindamismeetodi ja selle rakendamise võimaluste vastu, siis informatsiooni nii metoodika kui hindamise kohta on võimalik saada MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liidu kodulehelt [www.qualitysocial.eu](http://www.qualitysocial.eu).*

MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit on 2012. aastast Sotsiaalse Integratsiooni Arendamise Komitee ehk CEDIS partner ja omab Valoris T.I.Q.S.S hindamisõigust. Liidul on sõlmitud kokkulepe CEDISega Valoris hindamismetoodika kohandamiseks Eesti, aga ka teiste Balti riikide ja Poola oludele koostöös oma partneritega nendes riikides.

# Üldhooldekodu kulude katmine

**Kärt Muller ja Marje Allikmets**  
*õiguskantsleri nõunikud*

Artikli autorid selgitavad, kas ja miks saab valla- või linnavalitsus nõuda täiskasvanuikka jõudnud lastelt neid ühe vanema kasvatada ja ülal pidama jätnud teise vanema hooldusteenuse kulude katmist. Selgitatakse õiguslikke suhteid kohaliku omavalitsuse ja laste vahel, kui valla- või linnavalitsus on hooldusteenuse kulud esialgu enda kanda võtnud. Arutletakse, kas hooldusteenuse kasutajale peab jätma raha isiklikuks kasutamiseks.

Käesoleva aasta esimeses Sotsiaaltöö numbris kirjeldas Laivi Annus-Anijärv juhtumit, kus pärast abielulahutust tekkis isal uus pere ning oma teiste alaealiste lastega enam ei suhelnud. Ühel hetkel jõudis too isa oma eluga seisu, kus ta vajab hooldusteenust, ent raha tal selle eest tasumiseks polnud. Kõigi pilgud pöördusid tema selleks ajaks juba täiskasvanuks saanud laste poole. Umbes samasuguse kaasusega, kus vanem ja lapsed olid omavahelise kontakti kaotanud, on kokku puutunud ka õiguskantsler. Õiguskantsleri poole pöördunud avaldajad tõid välja, et üks vanematest polnud pärast kooselu lõppemist nendega enam suhelnud ja neid ülal pidanud. Sellest olenemata nõudis linnavalitsus neilt vanema hooldusteenuse kulude tasumist. Oma väidete tõenduseks olid avaldajad linnavalitsusele esitanud muu hulgas kohtutäituri tõendi, mille järgi polnud vanem täitnud kohtuotsust, millega oli temalt laste kasuks elatis välja mõistetud. Linnavalitsus neid väiteid ei arvestanud ja soovitas avaldajatel ülalpidamiskohustuse täitmisest vabastuse saamiseks pöörduda kohtusse. Mis kohtusse ja millise nõudega, seda linnavalitsus avaldajatele ei selgitanud.

Neile ja teistele õiguskantsleri vaetud kaasustele tuginedes selgitame järgnevalt, kas ja miks saab valla- või linnavalitsus ise hinnata, kas täiskasvanuikka jõudnud lastelt on õiglane nõuda neid ühe vanema kasvatada ja ülal pidama jätnud teise vanema hooldusteenuse kulude katmist. Ka selgitame, millised õiguslikud suhted tekivad kohaliku omavalitsuse ja laste vahel siis, kui valla- või linnavalitsus on hooldusteenuse kulud esialgu enda kanda võtnud. Lõpuks püüame vastuse anda küsimusele, kas hooldusteenuse kasutajale peab jätma raha isiklikuks kasutamiseks.

## **Kes võib hinnata, kas pereliige peab täitma ülalpidamiskohustust**

Linnavalitsus selgitas vastuses õiguskantslerile, et tal puudub õigus hinnata, kas avaldajatelt on äärmiselt ebaõiglane nõuda ülalpidamiskohustuse täitmist, kuigi vanem polnud neid kasvatanud ja ülal pidanud siis, kui nad olid alaealised ning vajasisid hoolt ja abi. Tõsi, perekonnaseaduse (PKS) järgi võib kohus pereliikme ülalpidamiskohustuse täitmisest vabastada või täitmist ajaliselt piirata või elatise suurust vähendada, kui kohustuse täitmist on äärmiselt ebaõiglane nõuda (vt PKS § 103). Selle sätte tõlgendamisel tuleb aga arvestada, et perekonnaseadus reguleerib ülalpidamissuhet puhuks, mil ülalpidamist saama õigustatud pool ja ülalpidamist andma kohustatud pool pole ülalpidamise andmises omavahel sobivale kokkuleppele jõudnud. See tähendab, et olukorras, kus vaidlus pereliikmete vahel puudub ja ülalpidamist vajav vanem peab ka ise äärmiselt ebaõiglaseks seda, et tema täiskasvanud laps teda ülal peaks, puudub vajadus kohtusse minna. Seda enam, et perekonnaseaduse sõnastuse järgi ei peaks ta elatise saamiseks kohtu poole pöörduma näiteks siis, kui tema lapsel pole tõendatult (vt PKS § 104) vara ja sissetulekuid (PKS § 102 juhtum).



Kui pooled (nt eelkirjeldatud juhul abi vajav vanem ja tema täiskasvanud lapsed) elatise maksmises omavahel kokkulepet ei saavuta, saab vaidluse lahendamiseks pöörduda kohtu poole. Kohtu kaudu elatise nõudmise puhul pöördub kohtusse ülalpidamise vajaja, mitte too, kellelt elatise maksmist nõutakse. Teatud juhtudel võib siiski kõne alla tulla, et kohtusse pöördub hoopis inimene, kellelt ülalpidamist nõutakse. Näiteks võib laps soovida kohtu kaudu tuvastada, et tal puudub kohustus oma haiget ema ülal pidada, sest ema oli jätnud ta vanavanemate kasvatada ja ülal pidada. Vastava kohtulahendi saamiseks tuleks lapsel sel juhul tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 368 lg 1 alusel esitada maakohtusse tuvastushagi.<sup>1</sup> Viimasena kirjeldatud võimalusest ei saa aga tuletada, et ülalpidamist vajava inimese asemel peaks kohtu poole pöörduma inimene, kes leiab, et temalt on äärmiselt ebaõiglane elatist nõuda. Õiguskantsleri menetletud asjas linnavalitsus just seda avaldajaid tegema kohustas. Selgitame, et perekonnaseadusest ja tsiviilkohtumenetluse seadustikust ei tulene valla- või linnavalitsusele keeldu ise hinnata, kes keda ja millistel tingimustel ning mil määral peab abivajaduse korral toetama siis, kui pooled pole omavahel kokkuleppele jõudnud või kui nende kokkulepe on avalikke huve ohustav. Neil juhtudel saab kohalik omavalitsus ise hinnata ja peabki hindama seda, kas ja mil määral pidada üht pereliiget kohustatuks teisele pereliikmele ülalpidamist andma. Teisisõnu peab kohalik omavalitsus tulenevalt sotsiaalhoolekande seaduse (SHS) § 33 lõikest 2 („otsus peab olema põhjendatud ning tuginema seadustele ja muudele

---

*Kohalik omavalitsus peab kasutama perekonnaseaduses toodud nn õigluse mõõdupuud iseseisvalt ja talle teatavaks saanud asjaolude pinnalt ise kaaluma, kas perelt on äärmiselt ebaõiglane ülalpidamiskohustuse täitmist nõuda või millises osas peaks pere oma liikme ülalpidamise kulud enda peale võtma.*

---

õigusaktidele”) kasutama perekonnaseaduses toodud nn õigluse mõõdupuud iseseisvalt ja talle teatavaks saanud asjaolude pinnalt ise kaaluma, kas perelt on äärmiselt ebaõiglane ülalpidamiskohustuse täitmist nõuda või millises osas peaks pere oma liikme ülalpidamise kulud enda peale võtma.<sup>2</sup>

## **Ülalpidamiskohustuse täitmine pereliikmete eest**

Kõnealuses kaasuses sai linnavalitsusele teatavaks, et tema elanik vajab kiiresti hooldusteenust, ent abivajaja pereliikmetega kohe kontakti saada ei õnnestunud. Seepärast seisis ta silmitsi küsimusega, kas jätta hooldusteenuse vajaja abita või osutada teenust linna, st kõigi teiste maksumaksjate kulul.

Kuna abivajajat hätta jätta ei saanud, kuid hooldusteenuse kulude linna kanda võtmine tundus linnale ebaõiglane nende inimeste suhtes, kes oma ülalpidamiskohustust täidavad, oli linnavalitsusel soov tagada vanemale hooldusteenuse osutamine täiskasvanud laste arvel. Seetõttu otsis linnavalitsus hooldusteenuse vajajale kõigepealt teenusepakkuja, sõlmis tollega lepingu ning hakkas teenuse eest tasuma. Seejärel selgitas linnavalitsus välja, kes peaksid perekonnaseaduse järgi abivajajat ülal pidama, võttis nendega ühendust, selgitas olukorda ning palus teatada, kui palju on ülalpidamiskohustuslased võimelised teenuse eest tasuma. Saanud oma kirjadele vastused, esitas linnavalitsus lastele arved juba osutatud teenuse eest.

<sup>1</sup> Vt analoogia korras Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 31.01.2014 otsust asjas nr 3-2-1-166-13, p 12.

<sup>2</sup> Vt analoogia korras Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 27.05.2013 otsust asjas nr 3-2-1-52-13, p 10.

Juriidilisse keelde panduna asus linnavalitsus kirjeldatud juhul ajama laste eest ja asemel asju selleks neilt volitust (käsundit) omamata. Käsundita asjaajamist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS).<sup>3</sup> Selle järgi võib valla- või linnavalitsus täita täisealiste laste eest neil lasuva ülalpidamiskohustuse. Seda olukorras, kus vastasel juhul jääks õigel ajal täitmata nende seadusest tulenev kohustus oma vanemat ülal pidada (VÕS § 1018 lg 1). Kui valla- või linnavalitsus on võlaõigusseadust järgides täitnud ülalpidamiskohustuse pereliikmete eest, on tal õigus nõuda, et pereliikmed hüvitaks talle asjaajamisel tehtud kulutused ja vabastaks ta asjaajamisel võetud kohustustest (VÕS § 1023 lg 1). Seega on kirjeldatud juhul valla- või linnavalitsusel võimalik hooldusteenuse kulusid sisse nõuda lapselt, kes oma vanemat vabatahtlikult ülal ei pea, kuigi selleks põhjust ja võimalusi oleks.

Oluline on silmas pidada, et võlaõigusseaduse alusel käsundita asjaajamisel tehtud kulutuste hüvitamise ja asjaajamisel võetud kohustustest vabastamise nõuete esitamise näol on tegemist

---

*Kui valla- või linnavalitsus on võlaõigusseadust järgides täitnud ülalpidamiskohustuse pereliikmete eest, on tal õigus nõuda, et pereliikmed hüvitaks talle asjaajamisel tehtud kulutused ja vabastaks ta asjaajamisel võetud kohustustest.*

---

eraõigusliku aktiga. See tähendab, et valla- või linnavalitsus, kes on n-õ astunud ülalpidaja rolli, peab eelnimetatud nõuete esitamisel lähtuma võlaõigusseaduse regulatsioonist. Nõuete täitmata jätmisel tuleb valla- või linnavalitsusel kaaluda oma nõuete maksmapanekut tsiviilvaidluse raames maakohtus.

### **Hooldusteenuse kulude katmine valla või linna arvel**

Pärast seda, kui valla- või linnavalitsus oli tasunud abi vajava vanema eest hooldusteenuse kulud (tegutsevad käsundita asjaajamise raames), selgus, et kõigil lastel polegi nii palju raha, et teenuse eest täies ulatuses maksta. Sotsiaalhoolekande seaduse järgi tuleb sellisel juhul jätta tehtud kulutused valla või linna kanda. Siit tekib küsimus, kas linna kanda jäetud osa käsitleda sotsiaaltoetuse või eraõigusliku tegutsemise raames tekkinud kahjana (realiseerimatu nõue). Seda küsima paneb asjaolu, et kui abivajajale juba enne hooldusteenuse valla või linna kulul võimaldamist oleks selge olnud, et ülalpidamiskohustusega pereliikmetel pole teenuse eest majandusliku olukorra tõttu võimalik maksta, oleks valla- või linnavalitsus määranud puudujääva osa katteks abivajavale vanemale sotsiaaltoetuse.

Algselt tegutses linnavalitsus siiski ülalpidamiskohustusega pereliikmete asemel eraõiguslikus suhtes. Seetõttu pole põhjust linnavalitsust kohelda samasuguses olukorras tegutsevatest eraõiguslikest käsundita asjaajajatest erinevalt pelgalt põhjusel, et tal lasub sotsiaalabi andmise kohustus. Olukorras, kus pärast käsundita asjaajamisele asumist on selgunud, et ülalpidamist andma kohustatutel polegi nii palju raha, et teenuse eest täies ulatuses maksta, tuleb valla- või linnavalitsusel võtta seda tavalise kahjana.

Edaspidiste kulude valla või linna kanda võtmine on käsitatav sotsiaaltoetuse määramisena. Selle kohta tuleb haldusmenetluse tulemusel anda vastavalt haldusmenetluse seadusele

---

<sup>3</sup> Vt ka Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 27.05.2013 asjas nr 3-2-1-52-13 tehtud otsuse p-i 10: „Kui kohalik omavalitsus on SHS § 46 lg 1 alusel rahastanud hoolekandeteenuse osutamist, on tal õigus pöörduda ülalpidamist andma kohustatud isikute poole, et need hüvitaks teenuse osutamiseks selle osa, milleks nad on kohustatud, arvestades hoolekandeteenuse saaja enda omaosalust teenuse eest tasumisel. See tähendab, et ajutiselt täidab abivajava isiku ülalpidamiskohustust kohalik omavalitsus, kes saab seadusjärgsetelt ülalpidamiskohustuslastelt nõuda kohustuse täitmist. Seejuures tuleb arvestada PKS §s 102 sätestatut.”

(HMS) haldusakt või sõlmida teenuse kasutajaga haldusakti asemel haldusleping. Haldusaktis või -lepingus tuleb reguleerida hooldusteenuse kulude valla või linna kanda võtmine. Oluline on haldusaktis märkida, miks ja kui suures ulatuses vald või linn hooldusteenuse kulude katmise enda peale võtab ning millistel tingimustel ta seda teeb. Seejuures on mõeldav kõrvaltingimustega haldusakti andmine, et reguleerida küsimust, kuidas toimib valla- või linnavalitsus siis, kui teenuse kasutaja või ta pereliikmete majanduslik olukord paraneb (vt HMS § 53). Menetledes haldusakti andmist või selle asemel halduslepingu sõlmimist tegutseb valla- või linnavalitsus avalik-õiguslikus suhtes.

Kommentaariks märgime, et võimalik on ka kõigepealt anda vanemale sotsiaalabi kõrvaltingimusi sisaldava haldusakti alusel. Näiteks saab kehtestada tingimuse, et vanem peab kindla tähtaja jooksul nõudma oma perelt ülalpidamiskohustuse täitmist.<sup>4</sup> Kui vanem jätab selle kohustuse täitmata, saab valla- või linnavalitsus vajadusel tunnistada haldusakti edasiulatuvalt kehtetuks ning alles seejärel asuda talle abi osutama käsundita asjaajamise korras. Olenemata sellest, kas valla- või linnavalitsus tegutseb eraõiguslikus või avalik-õiguslikus suhtes, on ta põhiseaduse § 14 kaudu seotud põhiõiguste ja -vabaduste tagamise põhimõttega. Nii on kohalik omavalitsus mõlemal juhul seotud nt hea halduse põhimõttega. Hea halduse põhimõtte tõttu peab arvestama inimese huvide ja õigustega, inimesi tuleb kohelda võrdselt, keelatud on tegutseda ebamõistlikult kaua, vastuoluliselt jne. Kuna vald või linn osaleb ühe probleemi lahendamisel kahes erinevas õigussuhtes, tuleb ametnikul oma tegevuses eriti hoolikalt eristada, millises menetluses ta tegutseb: kas haldusmenetluses või eraõiguslikus käsundita asjaajamise menetluses. Arusaamatuste vältimiseks tuleb valla- või linnavalitsusel tagada, et ka pereliikmed teaks, millisel õiguslikul alusel neilt andmeid ja hooldusteenuse kulude katmises osalemist vald või linn nõuab. Pereliikmetele tuleks selgitada:

1. põhiseaduses ja perekonnaseaduses sätestatud ülalpidamiskohustuse eesmärki ja sisu
2. miks nende pereliige vajab abi, palju tal endal teenuste eest tasumiseks raha on ja palju jääb puudu
3. miks on vaja teha kindlaks, kas pere suudab oma abivajavat pereliiget aidata
4. millistel õiguslikel alusel vald või linn tegutseb ja millised on tema õigused
5. millised õigused ja kohustused on pereliikmetel
6. mis on kohaliku omavalitsuse nõue ja kuidas see nõue on tekkinud
7. milliseid tõendeid tuleb oma varalise seisu kohta esitada ja milliseid vastuväiteid võib esitada
8. mis saab siis, kui pereliikmed ei esita vastuväiteid ülalpidamiskohustuse täitmise osas või andmeid oma varalise seisu kohta
9. millisest hetkest alates loeb vald või linn oma tegevuse käsundita asjaajamiseks ning mida ja kui kiiresti võtab vald või linn ette, kui pereliikmed ei maksa käsundita asjaajamisel tekkinud kulutusi kinni
10. muud konkreetse juhtumi seisukohalt olulist.

### **Kas teenuse kasutajale peab isiklikuks kasutamiseks jätma raha?**

Otsustades, et vald või linn katab osaliselt hooldusteenuse kulud, tuleb ühtlasi võtta seisukoht, kas hooldusteenuse kasutaja peaks tasuma teenuse eest kõigi oma sissetulekutega või peaks talle jääma mõnevõrra raha isiklikuks kasutamiseks. Selle küsimuse reguleerimisel tuleb järgida sotsiaalhoolekande seaduses sätestatud reeglit, et sotsiaalteenuse eest võetava tasu suurus oleneb teenuse mahust, maksumusest ja teenust saava isiku ning tema perekonna majanduslikust olukorrast (SHS § 45 lg 1). See tähendab, et toetuse määramisel tuleb välja selgitada seaduses nimetatud asjaolud (teenuse maht, maksumus ja teenust saava isiku ning tema

<sup>4</sup> Vt analoogia korras toimetulekutoetuse määramise kohta sätestatud SHS § 223 lg 3 p 2, mis lubab toetuse jätta määramata, kui inimesel on õigus elatist nõuda perelt.

perekonna majanduslik olukord). Neid asjaolusid teades tuleb hoolekande üldisi põhimõtteid ja ülesandeid (SHS § 3) arvestades langetada otsus omaosaluse suuruse kohta. Seejuures ei tohi aga ära unustada hooldatavat inimest ja tema võimalikult vaba ja inimväärset elamist. Raha annab inimesele otsustus- ja valikuvabaduse, milliseid vajadusi kuidas rahuldada. Seepärast on avaliku võimu otsus, kas ja kui palju raha inimesele n-ö kätte jätta, eeskätt puutumuses kahe põhiõigusega: õigusega inimväärikusele ja üldise vabaduspõhiõigusega. Nende põhiõiguste tõttu on avalikul võimul kohustus austada inimest, tema isikuvabadust, autonoomiat ja enesemääramisõigust nii palju kui võimalik. Inimene jääb inimeseks ka siis, kui tema majanduslik olukord on äärmuslikult raske. See tähendab, et isiklikuks kasutamiseks raha jätmise otsustamisel peab vald või linn kaaluma, kas inimese rahatuks jätmise põhjustab tema inimväärikuse põhjendamatu riive (põhiõiguse rikkumise). Nimelt tugineb inimväärikuse põhimõtte eeldusel, et inimene on subjektina autonoomne ja

---

*Isiku täielikult rahatuks jätmisel võetakse temalt ära vahendid oma soovide ning eesmärkide täitmiseks ka kõige väiksemal määral.*

---

peab saama võimalikult suures ulatuses ise enda eest otsustada.<sup>5</sup> Sellest johtuvalt on igal inimesel õigus ise teha teda puudutavaid otsuseid.<sup>6</sup> Seda ka siis, kui ta on vaene ja rahuldab oma vajadusi teiste abi arvel: inimväärikuse põhimõttest tulenevalt on igaühel õigus häbita osaleda igapäevaelus. Nagu öeldud, annab raha inimesele otsustus- ja valikuvabaduse, milliseid oma vajadusi kuidas rahuldada. Isiku täielikult rahatuks jätmisel võetakse temalt ära vahendid oma soovide ning eesmärkide täitmiseks ka kõige väiksemal määral. Seepärast, kui jätta inimene ilma igasugusest võimalusest mõjutada, kuidas oma elu elada, kui tema individuaalseid vajadusi ja soove ei tunnustata ega võeta konkreetsetest asjaoludest lähtuvalt arvesse, võib tekkida olukord, kus tema inimväärikust on põhjendamatuult piiratud.<sup>7</sup> Kui hooldekodus elavale isikule natukenegi isiklikuks kasutamiseks raha jätta, on tal võimalik vähemalt minimaalses matus otsustada, mil viisil oma vajadusi rahuldada. Näiteks saaks ta selle raha eest sünnipäeva puhul pidada väikese kingitusega meele sõpra või sugulast ega peaks end selle kombe järgimise võimatuse tõttu tundma enda ja teiste silmis alaväärtuslikuna. Niiviisi saab ta ilma häbita elada ja osaleda igapäevaelus täisväärtusliku ühiskonnaliikmena. Neil põhjendustel saab otsuseid, millega inimene jäetakse täielikult rahatuks, langetada vaid erandlikel asjaoludel. Vastavaid otsustusi saab õigustatult pidada ainult siis, kui konkreetse isiku rahatuks jätmise ei muudaks sisuliselt olukorda, milles ta viibib (näiteks on tegemist inimesega, kes ei oleks sisuliselt võimeline nii või teisiti isiklikuks kasutamiseks jäetud raha kasutama).

*Artiklis kajastatud kaasused ja õiguskantsleri seisukohad koos selle aluseks olevate põhjendustega on kättesaadavad õiguskantsleri kodulehel [www.oiguskantsler.ee](http://www.oiguskantsler.ee).*

<sup>5</sup> H. Sinding Aasen, R. Halvorsen, A. Barbosa da Silva. *Human Rights, Dignity and Autonomy in Health Care and Social Services: Nordic Perspectives*. Intersentia, 2009, lk 61.

<sup>6</sup> Samas, lk 64.

<sup>7</sup> Samas, lk 61.

# Elu jooksul läbi elatud väärkohtlemise tõlgendamine eaka eluloonnarratiivi põhjal



**Kristel Paal, MA**

Teistes maades tehtud uuringute kohaselt on eakate väärkohtlemine kasvav probleem. Eestis on seda teemat teaduslikul tasemel veel vähe käsitletud. Artikli autor soovis oma magistriuurimusega esile tõsta eakate „hääle” ühiskonnas.

## Sissejuhatus

Mõeldes magistritöö teemale, teadsin, et teen selle eakatest. Minu tööalased kogemused enne magistrantuuri astumist olid seotud vanemate inimestega ja ka teema valiku hetkel töötasin eakatega. Oma töös puutusin sageli kokku eakate hooletusse jätmisega, hoolimatusega eakate suhtes ja eakate vastu suunatud vägivald ning väärkohtlemisega. Kindlasti oli ja on tegemist väga delikaatse, kuid samas suurt tähelepanu vajava teemaga. Võib öelda, et Eestis on eakate väärkohtlemist vähe käsitletud, kuid võttes arvesse probleemi tõsidust ja minu magistritöös<sup>1</sup> kajastatud kirjandust, on tegemist varjatud, kuid kasvava probleemiga. Oma uurimuses koondasin tähelepanu ühe eaka naise elule, tema elus kogetud väärkohtlemise kogemustele ja tema tõlgendustele väärkohtlemisest. Pidasin tähtsaks suunata uurimus eaka „hääle” kuulamisele ja esile tõstmisele, mistõttu oli minu jaoks oluline viia läbi kvalitatiivne uurimus, et läheneda probleemile sügavuti. Töö eesmärk oli uurida, kuidas eakas inimene tõlgendab elu erinevatel etappidel kogetud vägivalda ja väärkohtlemist.

## Rahvastiku vananemine suurendab väärkohtlemise riski

Inimeste järjest pikenev eluiga ja rahvastiku vananemine on sotsiaaltöötajate ja tervishoiutöötajate jaoks kaasa toonud mitmeid probleeme. Vananemisega kaasnev võimalik suurem abivajadus ning iseseisva toimetuleku vähenemine suurendab eakate vajadust sotsiaal- ja tervishoiu teenuste järele. Statistikaameti andmetel oli 2012. aastal Eestis oodatav eluiga sünnimomendil 76,2 aastat (Statistikaamet 10.05.2014). Eurostati rahvastikuprognoside kohaselt kasvab järgneva kümnendi jooksul üle 60aastaste inimeste arv Euroopa rahvastikus ligi kahe miljoni inimese võrra aastas, samal ajal kui tööealiste isikute arv hakkab kahanema. On oluline lisada, et rahvastikuprognoside kohaselt suureneb Euroopas aastaks 2050 märkimisväärselt 65aastaste ja vanemate inimeste hulk, moodustades ligi 58 miljonit ehk 77% üle 60aastastest inimestest. Mainida tuleb ka seda, et kõigist vanuserühmadest suhteliselt kõige enam suureneb väga eakate hulk (80aastased ja vanemad). Eakate suurenev osakaal ja nende eest hoolt kandvate tööealiste inimeste osakaalu langus on tekitanud olukorra, kus

<sup>1</sup> Tartu Ülikoolis 2013. aastal kaitstud magistritööd „Elu jooksul läbi elatud väärkohtlemise tõlgendamine eaka eluloonnarratiivi põhjal” juhendas dots. Judit Strömpl

kodus hooldavad eakaid stressis lähedased, mis suurendab väärkohtlemise riski. (Euroopa Liidu Teataja 2008, 110).

## Väärkohtlemine ja selle mõju eakale

On raske hõlmata eakate väärkohtlemise arvukaid tahke ühe kindla mõistega. Maailma Terviseorganisatsioon (WHO) defineerib eakate väärkohtlemist järgmiselt: „*Eakate väärkohtlemine on ühekordne või korduv tegevus või sobiva tegevuse puudumine, mistahes usalduslikus suhtes, mis põhjustab kahju ja kannatusi eakale inimesele*” (WHO 10.05.2014). WHO nimetab järgmisi väärkohtlemise liike: füüsiline, verbaalne, psühholoogiline/emotsionaalne, seksuaalne ja majanduslik vägivald. Kuigi WHO hooletusse jätmist ei ole siinkohal mainitud, ütleb üldine definitsioon, et sobiva tegevuse puudumine on sisuliselt väärkohtlemine. Rahvusvaheliste uuringute kohaselt on see levinud väärkohtlemise vorm.

Väärkohtlemisel ja hooletusse jätmisel võivad olla tõsised tagajärjed ja sügav mõju eaka elukvaliteedile ja tervisele (Fulmer 2002; viidanud Walsh jt 2007). Väärkohtlemine on seotud mitmete eaka jaoks ebasoodsate tagajärgedega nagu depressioon, paigutamine hoolekandetasutusse, suurenenud haigestumine (*ibid*). Füüsilise väärkohtlemise tagajärjel tekkinud vigastused võivad põhjustada eaka toimetuleku langust ning halvemal juhul ka surma (Spangler ja Brandl 2007). Kui eakas langeb varguse või raha väljapetmise ohvriks, toob see talle kaasa olulise languse majanduslikus toimetulekus; aastaid kestnud psühholoogiline väärkohtlemine alandab ohvri enesehinnangut (*ibid*). Campell koos kolleegidega (2002) töid oma uurimuses välja, et väärkohtlemisel on negatiivne mõju ohvrile ka kaua pärast seda kui lõppeb väärkohtlemise all kannatamine. Ohvri jaoks tähendab see halvenenud tervist, alanenud elukvaliteeti ning suurenenud vajadust kasutada tervishoiusüsteemi teenuseid (Campell jt 2002).

Ka Eestis on tehtud mõned uuringud, mis kinnitavad eakate väärkohtlemise esinemist. Tiina Linno viis 2009. aastal läbi vanemaealiste ja eakate toimetuleku uuringu, mille kohaselt arvas 56% 50–74aastastest vastajatest, et üldiselt kasutatakse Eestis vanemaealisi ära. Kõige sagedamini esineb vanemaealiste hinnangul materiaalsel ja poliitilisel ärakasutamist (vastavalt 41% ja 23% nendest 56%st, kelle arvates vanemaealisi ära kasutatakse). 15% arvates esineb peamiselt pahatahtlikku abistamisest keeldumist, 13% arvates aga vaimset või emotsionaalset ärakasutamist (Linno 2010, 47). Marika Tuherm viis 2011. aastal läbi kvantitatiivse uurimuse eakate vägivalda kohta Järvamaa viie valla näitel, millest selgus, et hooletusse jäetuna oli tundnud ennast 21% eakatest. Kõige tavalisem oli igapäevase vajaliku abita jätmine. Vaimset vägivalda oli eakana pidanud taluma ligi 28% vastajatest. (Tuherm 2012).

Perekonnas väärkohtlemisest avalikult rääkimine on Eestis päevakorda tõusnud viimase 10–15 aasta jooksul. Aastaid suhtuti sellesse teemasse kui tabusse või perekonna siseasja, millesse perevälised inimesed või asutused ei peaks sekkuma. Tasapisi on hakatud ka Eestis mõistma, et väärkohtlemine ei ole ainult ohvri ja väärkohtleja omavaheline asi, vaid see vajab riigi sekkumist.

## Uurimisküsimused ja meetodika

Oma töös esitasin kolm uurimisküsimust: 1) kuidas eakas inimene esitleb oma isiklikku elus läbi elatud väärkohtlemist, 2) kuidas inimene tõlgendab oma elukogemuste mõju toimetulekul väärkohtlemisega, 3) missugused väärkohtlemise mustrid joonistuvad välja eaka eluloonarratiivis.

Magistritöös kasutasin eluloouurimust, mis andis minu kui uurija jaoks võimaluse läheneda teemale sügavuti. Väga oluline oli saavutada usalduslik kontakt osalejaga. Minu uurimuses osales eakas naisterahvas, keda uurimuses nimetan Salmeks. Tuginedes Flyvberg'ile (2006, 223), kes selgitab, et juhtumipõhine lähenemine on oluline, kuna see on rikkalik elusündmuste detailide mõttes ning aitab arendada sügavat arusaamist reaalsusest, otsustasin uurimuse läbi viia vaid ühe osalejaga. Ka Atkinson (1998) arvab et, kuigi iga inimene ja tema lugu

on unikaalne, võib jutustatud lugudes siiski leida üldisi tüüpilisi mõtteid ja tundeid, mis on leitavad juhtivates narratiivides.

Uurimuse jaoks kogutud materjali analüüsimisel kasutasin narratiivide temaatilist analüüsi. Temaatilise analüüsi keskseks küsimuseks on „mida” räägitakse ning ainufookuses on narratiivide sisu.

## Tulemused

Oma töös esitasin saadud uurimistulemused uurimisküsimustest lähtudes. Teen seda ka käesolevas artiklis.

### ■ Isiklikus elus läbi elatud väärkohtlemise esitlemine

Saamaks aru ühe inimese väärkohtlemise juhtumist, on oluline teda kuulata ja pöörata tähelepanu räägitule ja sellega seotud emotsioonidele. Salme on pidanud elu jooksul läbi elama mitmeid vägivaldseid olukordi ja sündmusi. Vägivaldal põhjustasid nii ühiskondlik kord, kehtivad seadused, kogukonnasisesed suhted kui ka suhted lähedastega. Salmel kuulates võis aimata, et ta kirjeldab üleelatud olukordi tihti kergematena, kui need tegelikult olid. Salme jaoks olid sellised sündmused osa tema elust ning lapsena ei olnud tal võimalik olukordi muuta. Nüüd, eakana, on ta ikka olukorras, kus tema elus esineb väärkohtlemist ning

---

*Perekonnas väärkohtlemisest avalikult rääkimine on Eestis päevakorda tõusnud viimase 10–15 aasta jooksul. Tasapisi on hakatud ka Eestis mõistma, et väärkohtlemine ei ole ainult ohvri ja väärkohtleja omavaheline asi, vaid see vajab riigi sekkumist.*

---

ta tunneb, et pole võimeline seda muutma. Põhjuseks võib välja tuua sõltuvuse kõrvalabist ning Salme kohusetunde poja ees.

Kogu oma elu jooksul läbielatud väärkohtlemist kirjeldas Salme pigem elu paratamatu osana ning näiteks lapsepõlvele tagasi mõeldes soovis seda meenutada positiivselt ja mitte kurbusega. Tema jaoks oligi elu selline, ta võttis seda kui paratamatust ja nagu ta ise mitmeid kordi ütles, „nii lihtsalt oli”. Ka mitmes teises narratiivis esitles Salme kodust väärkohtlemist elu loomuliku osana. Teistmoodi nagu polnud võimalik või ei osatud elada. Rääkides oma kooselust abikaasaga, kus ta koges nii vaimset kui ka füüsilist vägivalda, kirjeldas Salme seda kui fakti, et „nii lihtsalt asjad olid”.

Tuginedes kirjandusele ja läbiviidud uurimustele, on üheks põhjuseks, miks väärkohtlemisest ei räägita, häbi toimunud olukorra pärast. Võin seda kinnitada ka nende juhtumite põhjal, mis minu tööelus on ette tulnud. Ikka ja jälle on eaka põhjendus väärkohtlemisest vaikimise kohta olnud häbi ja piinlikustunne juhtunu ees. Ka Tuhermi (2011) uurimus kinnitab, et eakad ei räägi toimunud väärkohtlemisest, kuna sellist olukorda häbenetakse.

Väärkohtlemise esitlemisel mängivad olulist rolli ka tollel ajal kehtinud ühiskondlikud normid. Koduses keskkonnas ning peresisest sellistest olukordadest avalikult ei räägitud ning see omakorda oli mõjutatud ühiskondlikust suhtumisest ning teadlikkuse puudumisest. Eakate väärkohtlemisest kui probleemist on hakatud rääkima alles viimastel aastakümnetel. Varasemalt pole sellele ühiskonnas tähelepanu pööratud, kuid see ei tähenda, et seda poleks esinenud.

### ■ Elukogemuste mõju väärkohtlemisega toimetulekul

Quinn ja Tomita (1997) on seisukohal, et eakad vähendavad väärkohtlemise raskust läbielatud kogemuste mõjul (nt sõda), arvates, et väärkohtlemine ei ole varasematest kogemustest hullem ja ei kesta igavesti. Sama seos tuli välja ka minu uurimusest: halvad suhted pojaga ja seoses sellega esinevad probleemid (sh väärkohtlemine) ei tundunud Salme jaoks nii rasked varasemate elukogemustega võrreldes. Kirjeldades oma ema läbielamisi, oli Salme seisukohal, et tema elu on kergem olnud. Ema kogemusi pidas Salme oluliselt raskemateks, kui enda elus läbielatud. Leian, et selline kahe elu võrdlemine võib olla seotud läbielatud kogemuste mõtestamisega. Salmele andis see ehk lohutust, et tema elu ei ole olnud nii raske ning kui ema elas üle omad olukorrad, siis tuleb ka Salme enda poolt läbielatudga toime. Tegemist võib olla ka süütundega: Quinn ja Tomita (1997) väidavad, et mõned eakad ei tunnista väärkohtlemist, arvates, et on ise oma käitumisega minevikus selle ära teeninud. Minu uurimuses

---

*Uurimust läbi viies sai mulle selgeks, et kogukondlik toetus ja abi on eakale äärmiselt tähtis.*

---

osalenud Salme süüdistas ennast, et ei pööranud poja kasvatamisele piisavalt tähelepanu. Samuti süüdistas ta ennast poja praegustes probleemides ja toimetulematuses iseseisva elu korraldamisega. Süütunne võib olla üks põhjustest, miks Salme olukorda sellisena talus.

### ■ Väärkohtlemise mustrid eluloo narratiivis

Salme väärkohtlemise kogemused olid omavahel seotud mitmel tasandil, nii suhted lähedastega kui ka perekondlikud suhted (suhted kardetud ema ja õdedega, lisaks keeruline suhe abikaasaga). Abikaasa tarvitas alkoholi ja oli agressiivne, mille tõttu Salme kannatas nii füüsilise kui ka emotsionaalse väärkohtlemise all. Sama muster kordus tema elus ka uurimuse toimimise ajal. Salme oli sunnitud elama koos pojaga, kes alkoholi tarvitades muutus agressiivseks ning kohtles ema jõhkralt nii füüsiliselt, psühholoogiliselt kui ka majanduslikult. Olukorra paranemist lootis Salme vaid sellest, kui muutuks poja käitumine.

### ■ Ühiskondlike normide ja hoiakute mõju väärkohtlemisele

Analüüsis selgub väärkohtlemine ka ühiskondlikul tasandil. Ühiskondlikud normid ning seadused mõjutavad toimetulekut väärkohtlemisega ja samas teatud tingimustel ka loovad taolisi olukordi. Tuginedes Linnole ja Strömplile (2012, 54) sisaldavad juhtivad narratiivid kultuurile omaseid norme, reegleid ja rolliootusi. See on see, mis mõjutab inimest käituma ühel või teisel viisil. Näiteks võib tänasest vaatenurgast lähtudes käsitleda esimese Eesti Vabariigi aegset seadusandlust naist väärkohtlevana. Naine oli määratud olema mehe eestkostevalune ning see seadis naisele palju piiranguid. Vaadeldes tänaseid norme ja rolliootusi on selge, et naistelt oodatakse endiselt kodu korrahoidmist ja lastekasvatamist. Kuigi ühiskond püüab tolereerida naise soovi tõusta karjääriredelil ning keskenduda lastekasvatamise asemel töötamisele, kaasneb sellega siiski pidev võitlus.

Salme lapsepõlv oli raske, ta kasvas lesknaise perekonnas, kus puudus isa ja vaesus oli pidev. Kogukondades, kus ta elas nii oma lapsepõlves kui ka nooruses, oli ta alati ümbritsetud inimestest, kes olid abivalmis ja hoolivad. Sellisest toetusest ja abist ning ühiskonna sidususest tundis Salme meie intervjuude ajal väga suurt puudust. Meie intervjuu käigus tõi Salme välja, et eakana tunneb ta, et riigi tähelepanu oma eakatele on vähene ning Salme soovis, et teda tähtpäevaldelgi meeles peetaks.



## Kokkuvõte

Tuginedes kirjandusele (Atkinson 1998, 2002 ja 2007; Andrews jt 2008) on eluloo käsitlemine uurimismaterjalina näitlik ja oluline. Analüüsid ja arutledes ühe inimese tõlgendusi, jõuame arusaamisele, kuidas inimene näeb ennast ajas ja ühiskonnas. Uurimust läbi viies sai mulle selgeks, et kogukondlik toetus ja abi on eakale äärmiselt tähtis. Ühelt poolt vajab ta seda, et tunda ennast ühiskonnas vajalikuna, teiselt poolt on see oluline, et me varakult tähele paneksime eaka võimalikke probleeme. Teinekord peituvad vastused probleemidele just eaka poolt räägitud lugudes. Samuti on see hea võimalus eaka paremaks mõistmiseks ja temale terviklikuks lähenemiseks.

Uurimuse käigus tehtud intervjuud andsid Salmele võimaluse rääkida oma lugu, olla ära kuulatud, ning see oli tema jaoks suure väärtusega. Seega pean vajalikuks rõhutada, kui oluline on eakate jaoks tähelepanu ja see, et neid ära kuulataks. Hoolimist ja tähelepanu vajab igaüks. Eakate väärkohtlemine on tänasel päeval probleem, mis vajab suuremat tähelepanu ja uurimist. Sotsiaaltöö arendamise eesmärgil vajab teema edasist uurimist, et tegelda probleemiga efektiivsemalt ning leida lahendusi. Lisaks annaksid uurimused praktikutele rohkem teadmisi ja käsitlusi selle probleemi lahendamiseks.

## Viidatud allikad

- Andrews, M., Squire, C., Tamboukou, M. (2008). *Doing Narrative Research*. Sage Publications Ltd.
- Atkinson, R. (1998). *The life story Interview*. Thousand Oaks (Calif.); London: SAGE.
- Atkinson, R. (2002). *The Life Story Interview* (eds.) (2002). *Handbook of Interview Research. Context & Method*. Teoses: Gubrium, J., Holstein, J. Thousand Oaks, etc.: Sage Publications, 121–139.
- Atkinson, R. (2007). *The Life Story Interview as a Bridge in Narrative Inquiry*. Teoses: Clandinin, D. J. *Handbook of Narrative Inquiry: Mapping the Methodology*. Sage Publications, 224–245.
- Campell, J., Jones, A. S., Dienemann, J., Kub, J., Schollenberger, J., O'Campo, P., Gielen, A. C., Wynne, C. (2002). *Intimate Partner Violence and Physical Health Consequences*. *Archives of Internal Medicines*. 2002; 162(10), 1157–1163.
- Euroopa Liidu teataja C 44/24 ET* 16.02.2008.
- Eurostat Pocketbooks* (2012). *Key figures on Europe 2012*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurostat Statistical Books* (2011). *Active ageing and solidarity between generations. A statistical portrait of the European Union 2012*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Flyvberg, B. (2006). *Five Misunderstandings About Case-Study Research*. *Qualitative Inquiry*. Vol 12(2), 219–245.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., Zilber, T. (1998). *Narrative reasearch. Reading, Analysis, and Interpretation*. Sage Publications.
- Linno, M., Strömpl, J. (2012). *Narratiivse maailma uurimine*. Teoses: *Narratiivne lähenemine sotsiaaltöuurimuses*. Tartu Ülikooli Kirjastus, 48–61.
- Linno, T. (2010). *Vanemaealiste ja eakate toimetuleku uuring 2009*. Sotsiaalministeerium, Tallinn.
- Quinn, M. J., Tomita, S. K. (1997). *Elder abuse and Neglect*. Springer Publishing Company.
- Spangler, D., Brandl, B. (2007). *Abuse in Later Life: Power and Control Dynamics and a Victim-Centered Response*. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*. 2007 (12), 322–331.
- Statistikaameti koduleht* www.stat.ee (10.05.2014).
- Tuherm, M. (2012). *Maal elavate eakate väärkohtlemisest viie Järvamaa valla näitel*. *Sotsiaaltöö* 2, 36–40.
- Walsh, C. A., Ploeg, J., Lohfeld, L., Horne, J., MacMillan H., Lai, D. (2007). *Violence Across the Lifespan: Interconnections Among Forms of Abuse as Described by Marginalized Canadian Elders and their Care-givers*. *British Journal of Social Work*. 2007 (37), 491–514.
- World Health Organization*. www.who.int/ageing/projects/elder\_abuse/en/ (10.05.2014).

# Sotsiaaltöötaja uus kutsestandard viib Eesti sotsiaaltöö uuele tasemele

Septembris esitab SA Kutsekoda Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogule kinnitamiseks uued sotsiaaltöötaja kutsestandardid. Kutsestandardid on koostatud kahele tasemele – Eesti kvalifikatsiooniraamistiku tasemetele 6 ja 7, mis annab tunnistust sellest, et sotsiaaltöö on kõrgemat kvalifikatsiooni eeldav eriala. Hiljemalt aasta pärast saab kutse andjalt, kelleks on praegu Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, taotleda uuele kutsestandardile vastavaid kutsetunnitisi.

Kutsekoja juurde moodustatud sotsiaaltöötaja kutsestandardi koostamise töörühma liikmetel on põhjust rahulolu tunda. Ühel palaval juulikuu päeval tulid nad kokku, et viimast korda üle vaadata uue kutsestandardi kavandid, milles on kirjeldatud sotsiaaltööd kui kutsetegevust ja töö tegemiseks vajalikke oskusi, teadmisi ning hoiakuid. Koosoleku lõpus leidsid nad aega, et rääkida kutsestandardist ja selle koostamise käigust ajakirja Sotsiaaltöö lugejatele.

## Millest tekkis vajadus koostada uus kutsestandard?

**Maris Vaht**, Kutsekoja koordinaator sotsiaaltöö valdkonnas: „Kutseaduse järgi peavad kõik vanas vormis kutsestandardid olema selleks aastaks viidud kompetentsipõhisesse vormi, mis on oma keerukuse ja iseseisvuse astmelt paigutatud Eesti kvalifikatsiooniraamistiku kaheksale tasemele. Sotsiaaltöötaja kutsestandardi väljatöötamiseks moodustati üheksaliikmeline töörühm<sup>1</sup>, kuhu kuulusid nii tööandjad ja spetsialistid kui ka koolitajad ja sotsiaalministeeriumi esindajad. Töörühm alustas tööd märtsis 2013, kokku saadi 20 korral. Kutsestandardi väljatöötamine osutus pikemaks protsessiks, kui me oskasime alguses arvata, kuid see põhjalik töö on ennast ära tasunud.”

## Milline on uue kutsestandardi panus Eesti sotsiaaltöösse? Mida see annab eri osapooltele – tööandjatele, töötajatele ja sotsiaaltöö koolitajatele?

**Marju Medar**, Tallinna Ülikooli sotsiaaltöö instituut: „Kutsestandardi koostamine laiendas teadmist Eesti sotsiaaltööst. Oleme õpetanud sotsiaaltööd Eestis juba üle paariikümne aasta ja 2002. aastast on meil olnud kutsestandard<sup>2</sup>. Spetsialistid teavad, millega nad oma töös iga päev tegelevad. Kui aga süüvisime töörühmaga erinevatesse sotsiaaltöö valdkondadesse, tekkis meil palju häid vaidlusi ja diskussioone. Kaasasime eri valdkondade spetsialiste, kes kõik lisasid uusi ideid, selgitasid oma töö olulisi nüansse. Kutsestandard koondas olemasoleva praktika, see sai süstematiseeritud ja kõik osapooled said selle kohta tagasisidet anda. Loodetavasti tekitab see ka inimestes huvi hakata taotlema sotsiaaltöötaja kutset. Kindlasti on uus kutsestandard vajalik ka õpetajatele: peame üle vaatama kõik praeguseks juba väljundipõhised ainekaardid, õppekavad.”

**Jaanika Luus**, Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon: „Tööandja saab kutsestandardist väga hea ülevaate sotsiaaltöötaja töö sisust, et see eeldab palju enam, kui ainult inimeste aitamine. Kutsestandardile

<sup>1</sup> Töörühma kuulusid lisaks intervjuus osalenutele Karin Kiis ja Tõnu Poopuu sotsiaalministeeriumist, Maiu Kauber MTÜst Sotsiaalkoolituse Keskus, Tiia Spitsõn Eesti Linnade Liidust ja Hille Volberg Eesti Sotsiaalalasutuste Juhtide Nõukojast.

<sup>2</sup> Eelmine kutsestandard kehtis detsembrini 2013.

on võimalik üles ehitada ka ametijuhend. Sotsiaaltöötaja saab parandada tööandja teadlikkust oma tööst ja nõuda rohkem, ka maakogukondades. Töörühmas oli osalejaid ka ministeeriumist, kes said mõtteainet.”

**Raivo Allev**, Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet: „Kutsestandardi koostamine viis kokku teoreetilised teadmised ja praktilisest elust tulenevad vajadused. Igas omavalitsuses on muresid ja hädasid ning on vaja kedagi, kes neid lahendaks. Kutsestandardis on kõik sotsiaaltöö spetsialiseerumised kirjeldatud. Kui omavalitsuses on näiteks suur probleem uimastid, siis on mõistlik võtta tööle uimastiennetusele spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja. Kutsestandardis on kirjeldatud tema tööülesanded, teadmised ja oskused. Kutsestandard on abiks ka inimesele, kes planeerib oma karjääri, ta saab teada, mis valdkonnas ennast täiendada. Ja ka koolid saavad atra selle järgi seada.”

**Hille Velli-Vällik**, Tallinna Sotsiaaltöö Keskus: „Kuulasin oma kolleege ja see ongi nagu vana sotsiaaltöö põhimõte: projekti alustamine algab olukorra kaardistamisest.

kohustused ja mis on piirid, kus ta tegutseda saab. See annab kindlustunde pöörduda probleemidega konkreetse ametkonna poole. Sotsiaaltöötaja saab ka rohkem nõuda, sest kutsestandardis on kirjeldatud, mismoodi mõnda ülesannet ideaalis tegema peab ja millised on selleks vajalikud töötingimused. Kutsestandardi koostamise protsessi üks oluline väärtus oli erialakeele üksipulgi läbitöötamine. Arutlesime väga palju selle üle, kuidas asju nimetame ja kuidas kirja panime. Püüdsime järjekindlalt lähtuda sotsiaaltöö väärtustest, vältida märgistamist, liigseid võõrsõnu ja toorlaenusid välismaa kirjandusest.”

**Kui kiiresti suudavad ülikoolid järgi tulla sellele, mida olete kirja pannud?**

**Marju Medar**: „Hiljemalt järgmise aasta aprillis saab kinnitada õppekavad niisugusel kujul, mis lähevad õpetamisele sügisest 2015. Ei saa öelda, et tuleks teha põhimõttelisi muudatusi, kuid teatud olulised nüansid tulevad juurde eelkõige seoses sotsiaaltöötaja kompetentsidega, nt kuidas korraldada do-

---

*Kutsestandardis on kõik sotsiaaltöö spetsialiseerumised kirjeldatud.*

*Kui omavalitsuses on näiteks suur probleem uimastid, siis on mõistlik võtta tööle uimastiennetusele spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja.*

---

Töö tulemusena kirjeldasime 14 sotsiaaltöötaja spetsialiseerumissuunda. Kui mõtleme sotsiaaltöötajale, kes iga päev oma tööd teeb, peab ikka laia profiiliga spetsialist olema! Ma tahaksin näha mõnd teist spetsialisti, kellel on nii lai tegevusulatus ja kes peab olema kõigi valdkondadega kursis.”

**Marju Selg**, Tartu Ülikooli ühiskonnateaduste instituut: „Kutsestandardi panus on natuke üldisemal tasemel kui ainult kasu tööandjale ja töötajale. See on sotsiaaltöö professioni teadvustamine ühiskonnale: sotsiaaltöö kui kõrget kvalifikatsiooni nõudev eriala.

Rääkides sellest, mida kutsestandard annab esmatasandi sotsiaaltöö praktikule, siis standardist ta saab aimu, mis on ühele või teisele valdkonnale spetsialiseerunud töötaja

kumendihaldust, missuguseid sekkumisviise kasutada või kellega teha meeskonnatööd.”

**Marju Selg**: „Õppejõud saab ühe aine raames rõhuasetusi või materjali esitamise järjekorda muuta. Õpetades sotsiaaltööd laste ja peredega, saab võtta kohe esimeses loengus kutsestandard ette ja näidata, kust õpiväljundid saadud on. Väga hea, et kutsestandardis on kompetentsid esitatud tegevustena, saab mõelda ja otsustada, mis teadmisi nendeks tegevusteks tarvis on.”

**Millal tekib vajadus kutsestandardit uuesti muutma hakata?**

**Maris Vaht**: „Üldjuhul kehtib kutsestandard viis aastat. Kui vaja, tullakse selle juurde tagasi varem. Signaal peab tulema töömaailmast, näiteks on mõni seadus muutunud, on

vaja teha mõni spetsialiseerumine kohustuslikuks vms.”

**Raivo Allev:** „Näiteks kui seoses töövõime-reformiga tekib töötukassal vajadus mingi erikompetentsiga töötajate järgi, siis tuleb kutsestandardit täiendada.”

**Marju Medar:** „Oleme juba arutanud, mida võiks kutsestandardis muuta viie aasta pärast. Praegu panime rehabilitatsioonispetsialisti kompetentsid puudega inimestega tegeleva sotsiaaltöö alla, tõenäoliselt töövõime-reformi käigus see areneb edasi. Teine valdkond on vägivallaga seonduv. Paigutasime töö vägivallaga – märkamine, ennetamine, sekkumine, koostöö politsei, arstidega jt – erinevatesse kompetentsidesse, kuigi mõned organisatsioonid soovitasid, et vägivalda ennetamine ja ohvrite abistamine võiks olla omaette spetsialiseerumine.”

**Jaanika Luus:** „Kutsestandard on väga mahukas ja tehtud perspektiiviga. Seejuures püüdsime, et see jääks võimalikult praktiliseks.”

**Marju Selg:** „Uues rahvusvahelises sotsiaaltöö definitsioonis on kohe esimeses lauses öeldud, et sotsiaaltöö on *akadeemiline* ja *praktiline* distsipliin. Sellest julgust saades on kutsestandardis küllaltki tähtis sotsiaaltöö praktiku uurimuslik külg – hindamine, uuringute läbiviimine, olukorra kaardistamine – pea igast valdkonnast jookseb see läbi. Teine asi, mis annab sotsiaaltööle akadeemilist mõõdet, on poliitika mõjutamine. Sest see nõuab ju ka teatud üldistusvõimet ja teoreetilist pädevust, mis on 7. taseme kvalifikatsiooniga sotsiaaltöötajal, kellel on magistriharidus või kes lähedal selle omandamisele.”

### Mis erinevused on 6. ja 7. taseme kvalifikatsiooniga sotsiaaltöötaja vahel?

Töörühma liikmed, teineteist täiendades: „Kõrgema taseme kvalifikatsiooniga sotsiaaltöötaja peab tegema mõningaid asju rohkem. Arendamine, analüüsimine, koolitamine, poliitika kujundamine. Koostöö, organiseerimine, koosolekutel osalemine, KOV eelnõude tegemine. Ta on ka juhendaja 6. taseme sotsiaaltöötajatele, tugiisikutele jt kõrghariduseta spetsialistidele ja vabatahtli-

kele. Vastutuse tasand on tal üldisem, rohkem oskusi ja teadmisi.”

**Maris Vaht:** „Ühe taseme kutsestandardis võib olla üksikuid kompetentse teiselt tasemelt. 7. taseme kutsestandardis võib olla mõni kompetents 6. või isegi 5. tasemelt, sest kompetentsi tase tuleb ikkagi töö keerukusest, iseseisvusest, vastutusest. Ja vastupidi – 6. taseme kutsestandardis on mõned 7. tasemele vastavad kompetentsid.”

### Millal saab hakata taotlema kutset uue kutsestandardi järgi?

**Maris Vaht:** „Kutsenõukogu kinnitab kutsestandardid sügise alguses. Järgmisena peab kutse andja, kelleks on praegu Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, tegema muudatused kutse andmise korras. Hiljemalt aasta pärast peaks saama esimesed kutsetunnistused.”

### Mida kutsetunnistus mulle annab? Teen oma tööd hästi, aga mul ei ole kutsetunnistust.

**Jaanika Luus:** „Julgustan sotsiaaltöötajaid kutsetunnistust taotlema! Kui kuulutatakse välja konkurss töötaja leidmiseks, siis vaieldamatult tööandjana eelistan inimest, kel on kutsetunnistus, sest see annab ülevaate, millistele nõudmistele inimene vastab, millised on tema oskused ja teadmised.”

**Raivo Allev:** „Kutsetunnistusega saab minna sotsiaaltöötajaks ka teise riiki.”

**Maris Vaht:** „Kutsetunnistus väljastatakse küll eesti keeles, aga selle juurde on võimalik saada Europassi kutsetunnistuse lisa, kus on inglise keeles ära toodud töö sisu, kompetentsid ja kuidas kutsetunnistus on saadud.”

**Hille Velli-Vällik:** „Võtab aega, kuni asutuste juhid hakkavad sotsiaaltöötajatele väärilist palka maksma. Kui 1992. aastal tehti esimesed sotsiaalabiametid, siis võeti tööle inimesed, kellel oli hea süda ja soov inimesi aidata. Nõudmised tööle olid kirjeldamata, kuni valmis esimene kutsestandard. Areng on ikkagi olnud.”

**Maris Vaht:** „Kehtivaid kutsetunnistusi „Sotsiaaltöötaja III” on 61, „Sotsiaaltöötaja IV” – 35 ja „Sotsiaaltöötaja V” 16. Kindlasti on palju inimesi, kellel on kutsetunnistus

kord olnud, kuid kes mingil põhjusel ei ole seda taastõendanud. Üks põhjus on see, et hetkel ei ole kehtivat kutsestandardit ja inimestel ei ole käesoleval aastal olnud võimalik kutset taotleda.”

**Jaanika Luus:** „Üks asi, mille poole me vaikselt, kuid järjekindlalt liigume, on see, et luua kutsete register nii hooldustöötajatele kui ka sotsiaaltöötajatele. Et sotsiaaltöötaja nime kannaks ikkagi erialase kõrgharidusega spetsialist. Me ei suuda muidu kvaliteeti tagada. Kliendijuhtumeid, kus me halvast mõttes uudiskünnise ületame, jääb väga palju, kui sotsiaaltöötajad on erialase haridusega, läbinud vaid mõne täiendkoolituse.”

**Marju Selg:** „Vigade tegemise vastu saab kasutada sotsiaaltöötajate vastastikku kolleegiaalset toetust, tööalast toetamist ja vastava

töökeskkonna loomist. Uue rahvusvahelise definitsiooni kohaselt on sotsiaaltöö kollektiivne töö, seda tehakse koos ja töötatakse kollektiivide ja võrgustikega, mitte ainult üksikkliendiga. Sotsiaaltöötajal peaks olema alati keegi tema kõrval, kes jälgib, kuidas tal läheb ja kui vaja, siis toetab või korrigeerib. Töökorralduse ja tööalase toetuse küsimustele on uues kutsestandardis päris palju tähelepanu pööratud.”

**Raivo Allev:** „Kokkuvõtvalt on kutsestandard selleks, et Eestis õnn õuele tuua.”

*Küsitles Tiia-Triin Truusa, pani kirja Regina Lind.*

*Kutsestandarditega saab tutvuda SA Kutsekoda kodulehel aadressil [www.kutsekoda.ee](http://www.kutsekoda.ee).*

## Mõtteid uuest sotsiaaltöö definitsioonist



**Jüri Kõre**

*Tartu Ülikooli sotsiaalpoliitika lektor ja teadur*

1982. ja 2000./2001. aastal Rahvusvahelise Sotsiaaltöötajate Föderatsiooni ja Rahvusvahelise Sotsiaaltöökoolide Assotsiatsiooni (ingl. k lühendid IFSW ja IASSW) poolt välja pakutud sotsiaaltöö definitsioon on taas saanud uue kuju. IFSW täitevkomitee ja IASSW nõukogu poolt kokku lepitud soovituslik üleilmne sotsiaaltöö määratlus võeti vastu 6.–7. juulil ühisel üldkoosolekul/assambleel Melbourne'is. Eesti keeles (Marju Selja tõlkes) kõlab uus määratlus nii: „Sotsiaaltöö on praktiline põhinev ja akadeemiline teadusvaldkond, mis aitab kaasa sotsiaalsetele muutustele ja arengule, inimeste võimustumisele ja vabanemisele ning edendab sotsiaalset ühtekuuluvust. Sotsiaaltöös on tähtsal kohal sotsiaalne õiglus ja inim-

õigused, kollektiivne vastutus ja erinevuste austamine. Toetudes sotsiaaltöö teooriatele, sotsiaal- ja inimteadustele ning pärimusteadmistele, ärgitab sotsiaaltöö inimesi ja struktuure ületama elus ettetulevaid raskusi ning suurendama heaolu”. (Originaali loe soovi korral <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>).

Traditsiooniliselt on koos definitsiooniga avaldatud ka abistavad selgitused. See lähenemine „kuidas on õige asju mõista“ ei jäta palju ruumi tõlgitsusteks. Selle kohta, kuidas see tekst sündis, oskab ilmselt asjatundlikumalt rääkida IASSW nõukokku kuulunud TLÜ sotsiaaltöö instituudi direktor Marju Medar.

Milline võib olla uue sotsiaaltöö definitsiooni

mõju Eesti sotsiaaltööle? Teab ju iga spetsialist, et sõltumata rahvusvahelistest deklaratsioonidest, konventsioonidest, hartadest jms, on sotsiaaltöö ikkagi rahvuslik fenomen. See sõltub konkreetse riigi või rahvuse ajaloost ja traditsioonidest, usust, kultuurist, majandusest, ühiskonna igapäevasest toimimisest. Kuni sinnamaani, et seadus võib usust tulenevalt sätestada ühele grupile ühtedest, teisele (mõne muu usu järgijatele) teistsugustest põhimõtetest lähtuva sotsiaalkaitse! Sotsiaalsed grupid ja kihid, kellega koos ja kelle heaks sotsiaaltöötajad tegutsevad (orvud, vaesed, töövõimetud, riskikäitumisega vms) on põhimõtteliselt siiski samad. Kuid probleemid (ja eelneva näite puhul ka lahendused) võivad märkimisväärselt erineda.

Rõhutaksin uues definitsioonis kolme momenti.

**1. Laiendus üleilmne (global) sõna sotsiaaltöö ees koos rõhutusega, et sotsiaaltöö on akadeemiline teadusvaldkond.** See lähenemine tähistab teatavat eemaldumist nii mõistetest rahvusvaheline kui ka rahvuslik. Mõlemad sõnad sisaldavad endas piiravaid tegureid. Rahvusvaheline tähendab küll piiriülest tegutsemist, kuid seda enamasti rangelt kokku lepitud raamides. Üleilmne on rahvusvahelisega võrreldes märksa abstraktsem tegutsemise tasand ja viitab pigem üldistele universaalsetele (teaduslikele või töenduspõhistele) tegutsemise alustele. Igapäevases rutiinis võib jääda mulje, et Eesti sotsiaaltöö piirdub vajaduspõhiste toetuste, omastehoolduse ja töövõimekate väljasõelumisega töövõimetute hulgast. Tegelikult tähendab eestlaste diasporaa kasv ka üha suuremat kutselise või vabatahtliku välismaal sotsiaaltööd tegevate eestlaste hulka. Meie noorte kolleegide diplomitele on neile hariduse andnud ülikoolid kirjutanud „rahvusvaheline sotsiaaltöö” või „sotsiaaltöö arenguriikides”. Ühelt poolt rahvusvahelise sotsiaaltöötajate kogukonna, teisalt üle oma riigi piiride valgunud Eesti sotsiaaltöötajate üksteisemõistmise ja sidususe eelduseks on kahe asja – sotsiaaltöö üldiste ja eriliste (meile omaste) aluste ja ülesannete tundmine ja arvestamine.

**2. Sotsiaaltöö tsiviil, poliitiliste ja sotsiaalsete õiguste üldises kontekstis.** Vana, seni kehtinud definitsioon rõhutas, et sotsiaaltöös on põhjaneva tähtsusega inimõigused ja sotsiaalne õiglus. Uues määratluses hakkab silma vastupidiseks muudetud sõnade järjekord (eespool sotsiaalne õiglus ja seejärel inimõigused). Demokraatias elavad rahvad, eestlased sealhulgas, ei tunnetata olulisi probleeme inimõigustega. Neist räägib eelkõige meie suur idanaaber. Küll aga tuntakse puudujääke sotsiaalsetes õigustes. Ja neile on muuhulgas korduvalt tähelepanu juhtinud ÜRO. Kuid inimõigused ja sotsiaalsed õigused on selgelt hierarhilised. Esimesi käsitletakse universaalsetena, teiste puhul on võimalik valikuline käsitus. Põhjamaad ja Soome garanteerivad oma riigi elanikele eluaseme. Eestis selline tagatis puudub. Ometi ei pälvi meie sotsiaalpoliitika selle tõttu kõrgetasemelist kriitikat. Mõiste *sotsiaalne õiglus* defineerimine on teoreetilises plaanis märksa keerulisem kui sotsiaalsete õiguste kirjapanek. Tavaliselt tehakse seda mõiste „võrdsus” kaudu. Tõsi, ka võrdsust on võimalik kirjeldada väga erinevalt: võrdsed võimalused, pingutuse võrdsus, tulemuse võrdsus, proportsionaalne võrdsus. Definitsiooni seletustes on esitatud seisukoht, et sotsiaaltöö peab võitlema teatud indiviide või gruppe allasuruvate võimusuhetega ja tegema pingutusi ebaõigluse allikate kõrvaldamiseks. See selgitus välistab võimaluse eksida, millist võrdsust silmas peetakse. Jutt on võrdsusest tulemusest. Heaolust tänasega võrreldes suuremale hulgale inimestele. Sotsiaaltöö ei saa piirduda indiviidi või kogukonna tasandi muredega. Mõnikord leitakse lahendus ainult siis, kui probleeme käsitletakse osana laiemast sotsiaalpoliitilisest või poliitilisest arengust.

**3. Protsessid jätkusuutlikkuse ja heaolu kontekstis.** Lubadus, et sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötajate abiga saavad inimesed ja struktuurid jagu raskustest ja suurendavad heaolu, on mõistetav. Selles lubaduses sisaldub ka sotsiaaltöötajate toetus heaoluriigile – struktuurile, mille kohta liberaalne majandusteadus kuulutab parimal juhul, et see on

kriisis, halvemal juhul koomas. Oht heaolu-  
le on see, mis sunnib mõtlema ja tegutsema  
arenenud riike, muuhulgas paneb eurosooni  
riike võitlema kasinus- ja kasvupakettide ta-  
sakaalu nimel. Teisalt innustab heaolu taot-  
lus tegutsema tööstus- ja arenevate riikide  
üksikisikuid ja valitsusi. Mõneti ootamatult  
toovad definitsiooni koostajad jätkusuut-  
likkuse mõiste sisustamisel põlvkondade-  
vahelise õigluse kõrval mängu inimeste ja  
keskkonna vastastikuse sõltuvuse teema.  
Tundub natuke ebarealistlik nõuda, et sot-  
siaaltöölalaste uurimuste ja sotsiaaltöö jaoks  
traditsiooniliste naabervaldkondade tead-  
miste kõrval oleks sotsiaaltöötaja kodus ka  
ökoloogias. Aga nii see kirja panduna kõlab!

Eelnev tekst tundub praktikakauge mõt-  
temänguna, mitte tegusid toetava doku-  
mendina. Vana praegu kehtiv sotsiaaltöö  
definitsioon sobitus palju paremini meie

praegusesse praktikasse (vt Medar 2007).  
Maailm muutub tohutu kiirusega ja küllap  
on sellised mõttemängud sotsiaaltöö alus-  
põhimõtete üle vajalikud. Tänapäevane fantaasia  
on homne tegelikkus. Mõtteid tuleb mõelda,  
aga neid peab ka kirja panema ja välja ütle-  
ma. Seda, et toimetulekutoetus ei kindlusta  
inimese toimetulekut, peaksid välja ütleva  
sotsiaalpoliitikud ja sotsiaaltöötajad, mitte  
Riigikohus!

### Viidatud allikad

**Medar, M.** (2007). Sotsiaaltöö tulevik Euroopas. Ees-  
ti sotsiaalteenuste VII aastakonverents (ESAK VII);  
Tartu; 23.–24.11.2007. <http://www.sotsioloogia.ee/esso4/10501.pdf> (29.06.2014).

**Proposed Global Definition of Social Work.** IFSW ko-  
duleheküljlg <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> (29.06.2014).

**Sotsiaaltöö profession ülemaailmne definitsioon.**  
(2014). Tõlkinud Marju Selg, *Sotsiaaltöö* 3/2014, 9–14.



IASSW AIETS



ICSW



### Rahvusvaheliste sotsiaaltöö organisatsioonide uudised

- 9.–12. juulil toimus Melbournis Austraalias üleilmne sotsiaaltöö, hariduse ja sotsiaalse arengu konverents. 10. juulil kinnitas rahvusvahelise sotsiaaltööd õpetavate kõrgkoolide assotsiatsiooni IASSW peaassamblee sotsiaaltöö uue definitsiooni. Definitsiooni tõlge on avaldatud ajakirjas *Sotsiaaltöö* 3/2014, lk 9–14. Konverentsi lõpukõnes tegi IASSW president professor Vimla V. Nadkarni teatavaks järgmise üleilmse programmi, mis keskendub inimese väärtustamisele ja inimväärikusele, mis on omakorda vääramatult seotud võrdse kohtlemise ja võrduses elamisega. Järgmine sotsiaaltöö maailmakonverents toimub 2016. aastal Seoulis.
- Melbournis anti välja aruanne „Esimene üleilmne raport sotsiaaltööst ja sotsiaalsest arengust. Sotsiaalse ja majandusliku võrdsuse edendamise”. Täismahus aruannet on võimalik lugeda [http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw\\_23031-6.pdf](http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_23031-6.pdf).
- 29.06.–02.07.2015 toimub Biocca Ülikoolis Milanos Itaalias konverents „Sotsiaaltöö haridus Euroopas aastani 2025”. Ettekannete teese võetakse vastu 15.09.–30.11.2014. Registreerimine avatakse 15. detsembril. Lähem info <http://www.eassw.org/2015/>.

*Soomes töötavate Eesti sotsiaaltöötajate kogemused kinnitavad, et Eestis saadav erialane haridus on ka mujal hinnas. Töötamiseks vajaliku kvalifikatsiooni saamiseks on mitmeid võimalusi, mis eeldavad enesetäiendamist. Soome töökultuur rõhutab professionaalset küünarnuki tunnet, samas peab töötaja vastutama oma otsuste eest ning olema võimeline neid põhjendama ja vajadusel ka kaitsma.*

## Mida tähendab olla sotsiaaltöötaja Soomes:

töökogemustest ja võimalustest töötada Soome sotsiaalhoolekandes



**Riina Mattila**

*sotsiaaltöö ja kasvatusteaduste magister  
juhtiv sotsiaaltöötaja, Espoo (Soomes)*

Soomes tööministeeriumi andmetel ähvardab riiki lähiaastatel tööjõupuudus. Et säilitada praegune tööhõive tase, vajatakse 2020. aastaks 150 000 uut töötajat. Uued tööturule tulijad ei kata tööjõuvajadust ja seetõttu arutletakse selle üle, kuidas tuua tööturule praegused töötud, kuidas rakendada tööle Soomes elavad välismaalased jt tööturult tõrjutud inimesed ning kui palju on vaja tõsta pensioniiga.

Kõrgharidusega spetsialistide pensionile jäämine on juba praegu nihkunud hilisemale ajale, põhiharidusega inimesed jäävad pensionile varem. Kõrgharidusega mehed töötavad keskmiselt 38, naised 36 aastat, põhiharidusega inimesed keskmiselt 25 aastat. Aastal 2009 oli Soomes elavatest välismaalastest ligi 50% töötud. Statistika andmetel leidsid kõige paremini tööd eestlased ja teistest ELi maadest saabuvad inimesed. (Tutkimus: Työvoimapula uhkaa koko Suomea. Tilastokeskus [www.tem.fi/julkaisut](http://www.tem.fi/julkaisut))

Aasta alguses avaldati Soome ajakirjanduses andmed selle kohta, et tulevikus asendavad mitmel elualal inimest arvutitehnika või robotid. Kõige rohkem on ohustatud töökohad

tootmises, vähem teeninduses. Hoolekanne ja sotsiaaltöö olid selle uurimuse andmetel vähem ohustatud. (Taloussanomat 13.1.2014.) Selle prognoosi põhjal võib oletada, et eestlastel on Soome tööturul suhteliselt head võimalused saada tööd ka tulevikus.

### Isiklikud kogemused sotsiaaltöötajana

Olen nautinud lastekaitsetööd Soomes ja loodan, et jätkan samal alal veel kaua. Aastal 2001 tööd alustades oli Soome lastekaitse tunduvalt erinev Eesti omast nii seaduste, võimaluste kui ka vastutuse osas. Sellest ajast alates olen näinud lastekaitset palju muutusi. Muutused sotsiaaltöös on loomulikud ja vajalikud. Sotsiaaltöötajal tuleb olla kursis igapäevase eluga, tuleb osata näha inimese ja keskkonna probleeme ning võimalikke tulevikutsenaariume. See eeldab, et sotsiaaltöötajad osalevad täiendkoolitustes, võtavad aktiivselt osa võrgustikutööst, tutvustavad oma tööd väljaspool igapäevast töökeskkonda (näiteks lasteaedades, koolides, tervishoiuasutuste jne) ja on aktiivsed meedias.

Lastekaitse on sotsiaaltöö valdkondadest



töenäoliset kõige mitmekülsem, kuna on juuriidilisel täpne, kliendid on teadlikud oma õigustest, lastekaitsega puutuvad inimesed kokku tihti vastumeelselt ja kartusega, et laps võetakse vanematelt ära. Lastekaitset ei osata näha teenusena, seda nähakse pigem karistusena. Lastekaitsetöötajatel on väga suur vastutus ka seetõttu, et neil on õigus toimida lapse ja vanemate tahte vastu, kui olukord seda nõuab.

Lastekaitsetöötajal peab olema palju teadmisi pakutavatest teenustest (tavalised lastega peredele mõeldud teenused, muud sotsiaaltöötөнused), kuna nende valik ja rehabilitatsiooniprogrammi koostamine on lastekaitsetöötaja ülesanne. Igapäevases töös on tal abiks töökollektiiv, esimees (vastutab osakonna sisulise töö, personali ja töötingimuste eest), nõustamisrühmad, konsultatsioonitelefoniid jm. Lõpliku otsuse teeb töötaja ja on seda tehes sageli üksi. Ta kannab vastutust selle eest, et on kliendile valinud just need teenused, mis annavad soovitud tulemuse/ muutuse.

Lastekaitsetöö teeb põnevaks klienditöö, mille kohta ei või iialgi öelda, et „kõik on nähtud”. Olukorrad on sageli sellised, mida keegi pole varem lahendanud, või nii sõlmes, et on raske otsustada, millest alustada. Ükski tööpäev ei sarnane teisega. Tavaliselt saavad töötajad klientidelt kiitvat tagasisidet ja head meelt teeb see, et väga paljudes peredes on laste elu pärast kliendisuhete lõppemist tunduvalt parem.

Soomes on rohkelt võimalusi laste ja perede aitamiseks, teenuseid on palju ja rahalised võimalused suhteliselt head (kuigi säästa tuleb ka meie töös). Vanematelt asutusse või kasuperesse suunatud lapsed tulevad sageli koju tagasi enne 18. eluaastat, sest tavaliselt ei ole suunamised pikaajalised.

Lastekaitsetöö varjukülgedeks on kindlasti lastekaitse halb maine ja võimatus meedia laimule avalikult vastata, kuna klient on salastatud. Vahel ähvardatakse, kohtumisi filmitakse ja lindistatakse, juristid (advokaadid) on mõnikord pahatahtlikud ja võrgustikust tuleb solvavaid märkusi selle kohta, et lastekaitse ei tee midagi.

Parim viis sellistest asjadest ülesaamiseks on

usk endasse ja huumor. Kui töötaja annab endast parima, austab klienti ja järgib seadust, on ta spetsialistina ennast õigustanud.

## Töökultuur Soomes

Soomes olen nautinud kohalikku töökultuuri. Jutud aeglaselt tegutsevatest ja ainult kohvi joovatest töötajatest võib unustada. Tööd tehakse intensiivselt ja suure kohusetundega. Osakonnajuhatajana pean vahel töötajale meelde tuletama, et haigena ollakse haiguslehel, mitte puhkusel, ja palavikus peab minema koju, mitte mõtlema oma plaanitud kohtumistele. Rahulikkus ja põhjalik ettevalmistus on sotsiaaltöötajale tähtsad põhimõtted: alati on aega juua tass kohvi ja seejuures mõelda, kuhu me läheme, miks läheme, mida teeme ja kuidas töötame; kas on riske ja mida me teeme ohtlikus olukorras. Paanikas või haige töötaja ei ole teiste aitaja.

Meeldiv on, et tööl võib küsida, öelda, et ei jaks, ei oska, ei tule midagi sellist meelde, mis võiks aidata, sel juhul töökaaslased aitavad nõu ja jõuga surnud punktist üle.

Soomes ei ole mittetäielik keeleoskus probleemiks. Võib paluda, et töökaaslane loeks su tekste (raporteid, kokkuvõtteid, plaane) ja teeks parandusi ning soovitaks kasutada sõna, mis paremini sobib. Parimad naljad ja olukorrad on need, kui toimuvad kultuuride ja keelte kokkupõrked – siis saab palju nalja ja seejärel võib asjalikult jätkata. Ka soomlastele tuleb sotsiaaltöö ametikeelt tõlkida maakeelde ja seetõttu on mu ainus soovitus Soome tööle pürgijatele, et hakake julgelt pihta ja keel areneb koos muude tööoskustega. Aktsent pole probleem, sageli aitab see alustada vestlust n-ö neutraalsetest asjadest, et mis keelt sa räägid, kust pärit oled vms.

Samas on aitamine ja teiste ärakasutamine kaks eri asja: ei saa loota selle peale, et keegi kogu aeg aitab, ka ise tuleb teisi aidata.

## Välismaalasest sotsiaaltöötaja

Soomes ei ole sotsiaaltööl veel väga palju võõramaalasi. Põhjus on osaliselt selles, et see töö nõuab palju teadmisi (kohalike olude ja teenuste tundmist) ja välismaalased arvavad, et ei tule toime. Minult on tihti küsitud, kuidas on võimalik tulla praktikale

sotsiaallosakonda. Selline võimalus on ainult siis, kui soovija õpib ülikoolis või ametikõrgkoolis. Tutvuma või keelepraktikale inimesi võtta ei saa, kuna kogu meie töö on salastatud. Olen soovitanud küsijatel alustada tööd laste- või noortekodus või lasteaias. Ametialane keeleosakus areneb tööl kiiresti. Samas küsin endalt, et kuidas ma ise hakkama sain? Olin seitse kuud lasteaias tööl, seejärel kandideerisin sotsiaaltöötajaks, sain töökoha, ja nii kõik algas. Kas ma ise oskasin kõike, mida töös vaja on? Kindlasti mitte, kolleegid aitasid ja õpetasid, minul oli suur soov hakkama saada ... ja ma sain hakkama. Meie osakonnas töötab 30 inimest, neist kuus on välismaalsed. Meie kohta küsitakse sageli, et kuidas meil on nii palju mujalt tulnud inimesi, kuidas me need töötajad oleme leidnud, kuidas nad hakkama saavad jne. Vastus on lihtne: me oleme andnud neile võimaluse end proovile panna, oleme teinud jõupingutusi, et nad tunneksid end meie osa-

konnas hästi. Oleme abistanud neid vastavalt vajadusele. Mida oleme neilt vastu saanud? Kõigepealt tänutunde, et neile on antud võimalus end proovile panna, motivatsiooni ja positiivse suhtumise teiste aitamisest ning palju selliseid teadmisi, mida igaüks oma kultuurist meile kaasa toob.

Lõpetuseks: Soome tööturul on rohkesti võimalusi leida tööd sotsiaalvaldkonnas. Keeleoskus on tähtis, kuna klienditöös tuleb palju suhelda ja kogu töö dokumenteerida. Seadusi ja võrgustikku tuleb tunda. See kõik on õpitav, pole vaja karta eelarvamusi või pahatahtlikku suhtumist, kuigi juhtub sedagi, ja vahel on kriitilised märkused õigustatud.

Sotsiaaltöös on edukad need, kes leiavad asjadele põhjused ja lahendused. Ebaõnn tabab neid, kes mõistavad kohut ega näe keskkonna ja muude tegurite mõju probleemide tekkimisel.

## Sotsiaalhoolekande töötajana Soomes

*„Julge hundi rind on rasvane”*  
Eesti vanasõna



**Kati Saira**

*Pääkaupungi Turvakoti Ry sotsiaalhoolekande töötaja (Soome)*

Tänavu augustis saab mul aasta, kui asusin elama ja tööle Helsingis. Artiklis jagan oma kogemusi ja teadmisi neile, kes samuti soovivad töötada Soomes sotsiaalalal.

Euroopa Liidu liikmesriigi kodanikuna on igal eestlasel õigus ajutiselt Soomes viibida ja seal kuni kolm kuud töökoha otsida. Juhul kui Eestis pole eelnevalt loodud kontakte ja sõlmitud töölepingut, tuleb selle kolme kuu jooksul töökoha leida. Kui töö- ja elukohta pole õnnestunud leida, tuleb pöörduda tagasi

koju. Kolme kuu jooksul Helsingi sotsiaalhoolekandes töökoha leida pole sugugi lihtne. Konkurents on suur ning enamasti eelistatakse varem Soomes õppinud ja töötanud ning lodusalt soome keelt valdavaid inimesi. Töökoha leidmise korral tuleb kohe teavitada Soome politsei immigratsiooniosakonda ja taotleda elamisõigust ELi kodanikuna. Immigratsiooniosakond menetleb taotlust järgneva kolme kuu jooksul. Menetluses esitatavad peamised küsimused on: kas töö-

lepingus kirjas olev palk võimaldab elada Soomes, kas leibkonda kuulub veel inimesi ning kes neist ja mis eesmärgil soovivad samuti jääda elama Soome. Kui immigratsiooniosakonnast tuleb positiivne vastus, on inimesel õigus elada Soomes ELi kodaniku elamisõiguse põhjal, õigus KELA-kaardile, mis vastab Eestis haigekassakaardile, Soome ID-kaardile jm hüvedele. Kui vastus on negatiivne, tuleb riigist lahkuda.

Võõras riigis ei oota ega võta sind rõõmuga tööle mitte keegi. Konkurents tööturul, sh sotsiaalvaldkonnas, on tihe ja tööle saamine

sooritada mõnes vastavas Soome ülikoolis kaks eksamit – üks Soome sotsiaalõigusest ja teine perekonnaõigusest. Lisatud oli info, milliseid raamatuid lugeda ja milliseid seadusi tuleb tunda, et eksamile minna. Soome sotsiaalõiguse eksamit on võimalik teha Helsingi Ülikoolis kaks korda aastas, 30. aprillil ja 30. novembril. Perekonnaõiguse eksamit saab sooritada vähemalt viis korda aastas. Eksamiteks tuleb õppida omal käel, aastas sooritab kvalifikatsioonieksameid Helsingi Ülikooli professori Marita Törröse hinnangul kuni viis inimest. Eksamid on

*„Tööd tehakse intensiivselt ja suure kohusetundega. /.../ Rahulikkus ja põhjalik ettevalmistus on sotsiaaltöötajale tähtsad põhimõtted: alati on aega juua tass kohvi ja seejuures mõelda, kuhu me läheme, miks läheme, mida teeme ja kuidas töötame; kas on riske ja mida me teeme ohtlikus olukorras.”*

*Riina Mattila*

raske. Suureks plussiks loetakse soome ja rootsi keele oskust, varasemat õppimise või töötamise kogemust Soomes, aga ka soovitusi eelnevatest töökohtadest, soovitatavalt samuti Soomest. Kui seda kõike pole, siis teatakse sulle pärast kandideerimise lõppemist kirjalikult, kui mitu inimest seda töökohata taotles. (On olnud 8 kuni 25, aga ka 150 kandidaati). Samuti antakse teada, kes nimeliselt sellele töökohale valiti ning millised olid tema eelised. Töökoht Helsingi sotsiaalhoolekandes on eelis, kuna lisaks heale palgale on töötajal õigus taotleda soodsa üüriga korterit linnale kuuluvas majas. Sealgi on konkurents tihe, aga tasub proovida.

## **Kvalifikatsiooni saamiseks 12 kuud tööd või kaks eksamit**

Enne Soome elama asumist saatsin oma Eestis ja Norras saadud magistridiplomid Soome haridusametile, et saada Soomes töötamise õigus ehk kvalifikatsioon. Vastuseks tuli kiri, milles teatati, et kvalifikatsiooni saamiseks tuleb töötada vähemalt 12 kuud Soome sotsiaalhoolekandes täiskohaga või

tasulised, ühe eksami hind on 120 eurot. Eksamitele tuleb registreeruda iseseisvalt, võttes ühendust vastavate ülikoolidega. Registreerimiseks on vajalik Soome isikukood ja alalise elukoha aadress Soomes.

Otsustasin valida enda arvates raskema tee ja õppida iseseisvalt, kuna soovisin tunda ma õppida Soome sotsiaalhoolekande peamisi aluseid – Soome seadusi. Selleks oli vaja läbi töötada kaks teost sotsiaalõigusest (Juoko Narikka „Sotsiaalõigus” ning Kaarlo Tuori ja Toomas Kotkase „Sotsiaalõigus”), perekonnaõiguse eksami jaoks Eva Gottbergi „Peresuhted ja seadusandlus” ja Marjukka Litmala „Lapse positsioon lahutuse korral, II osa; lapse eestkoste, elukoht ja kohtumise õigus”. Lisaks tuli läbi töötada üle kolmekümne Soome sotsiaal- ja perekonnaõiguse seaduse. Minu jaoks olid kolm suuremat takistust soome õiguskeel, raamatute hankimine Helsingi raamatukogudest ja ajanappus. Töö ja pere kõrvalt pärast pikka ja väsitavat tööpäeva raamatukogusse õppima minna nõudis suurt eneseületamist. Õnneks on Helsingi raamatukogud tööpäevadel avatud

kella kaheksani õhtul. Soome sotsiaalõiguse kirjaliku eksami sooritasin positiivsele hindele 30. novembril 2013 ja Soome perekonnaõiguse eksami 1. veebruaril 2014 Helsingi Ülikooli Porthania saalis koos teiste üliõpilastega. Mõlemad eksamid kestsid neli tundi, võimalik oli kasutada Tia Tuomise raamatut „Sotsiaal- ja tervishoiu seadusandlus”.

Valikuliselt sai vastata kokku neljale küsimusele. Soome perekonnaõiguse eksamil tuli lahendada ka üks näidisjuhtum, viidates perekonnaõiguse seadusele. Olen õnnelik, et valisin iseseisva õppimise ja sooritasin need eksamid, kuna oma töös Pääkaupungi Turvakoti Rys läheb mul Soome sotsiaal- ja perekonnaõigust iga päev vaja.

Olen viimased kümme aastat Soomes palju reisinud ning sugulastel ja sõpradel külas käinud, kuid püsivalt Soome elama asumisega kaasnev kultuurišokk tabas mind ikkagi. Soomes töötamine ja elamine on raske, kuna KÕIK on uus – keel, kultuur, töökeskkond, -põhimõtted ja -meetodid.

### Soome sotsiaaltöö põhimõtted ja ootused sotsiaaltöötajale

Soome sotsiaaltöö põhineb inimõigustel ning sotsiaalse õigluse põhimõtetel, mis on fikseeritud rahvusvahelistes kokkulepetes. Soome põhiseaduse § 22 järgi on avaliku võimu või ametkonna kohustus kindlustada põhi- ja inimõiguste teostamine. Põhiseaduse § 1 ütleb: /.../ „Põhiseadus kindlustab inimväärikuse puutumatus ja üksikisiku vabaduse ja õigused ning edendab õiglast ühiskonda.”

Soomes töötades olen kokku puutunud professionaalse sotsiaaltöoga, kus kliendi osalus ja enesemääramisõigus on enesestmõistetavad, samuti kliendist lähtuvad töömeetodid. Töötaja vastutus on suur (Eestis töötades teadsin, et juhataja vastutab).

On enesest mõistetav, et töö juures ja töö ajal ei tegelda Facebookis aja viitmise, pereleikmetele helistamise, pereasjade ajamise, internetis ajalehtede lugemise või lõputu kohvijoomisega. Töö ajal tehakse tööd. Kui

perekondlikud asjad osutuvad tööst tähtsamaks, siis leitakse kiirelt inimene, kes oskab ja tahab töötada. Kuna vastutus on suur ja töö pingeline, siis on mul olnud ka tööpäevi, kus lõunasöögiks on aega vaid kümme minutit, olen söönud võileibu politseis või Helsingi ringkonnakohtu kohvikus.

Töötajalt oodatakse, et ta valdaks keeli, et tal oleks hea, soovitatavalt akadeemiline haridus ning et ta teeks oma tööd tõhusalt ja südamega. Vajakajäämisi teadmistes, nõrka keeleoskust või laiskust kaua varjata ei saa. Töökohti hinnatakse, tööandjast peetakse lugu ning ka palka makstakse nii, et isegi sotsiaalhoolekandes töötav inimene saab endale nii mõndagi lubada.

Olen siiralt tänulik Soome riigile võimaluse eest siin töötada, käia koolitustel (Naisten Linja, Monika Naiste Liitto, Monika Naiset Voimavarakeskus, Pesäpuu ry, Kairon Instituut), õppida uusi töömeetodeid (nt tunnetekaardid, mis on klienditöös asendamatud) ning olla tugiisikuks inimkaubanduse ohvrile. Siin on loodud kõik võimalused selleks, et teha seda, mida erialaselt soovid. Ole vaid ise töökas, õpihimuline, aus ja julge.

*Soome sotsiaalõiguse ja Soome perekonnaõiguse eksamitega seotud küsimuste korral võib autoriga ühendust võtta meiliaadressil katisaira@hotmail.com.*

### Kasulikud viited

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö.** Talentia Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki, 2009

**Eesti Suursaatkond Helsingis jagab infot teemal „Kui tuled Soome elama ja tööle”**

[http://www.estemb.fi/est/soome\\_toole](http://www.estemb.fi/est/soome_toole).

Helsingi Ülikooli koduleht, info sotsiaalöötaja kvalifikatsioonieksamite kohta:

[http://www.helsinki.fi/valtiotieteellinen/opiskelu/opiskelijalle/sosiaalilyokelpoisuus/sosiaalilyo\\_kelpoisuuskoe\\_vaatumukset.html](http://www.helsinki.fi/valtiotieteellinen/opiskelu/opiskelijalle/sosiaalilyokelpoisuus/sosiaalilyo_kelpoisuuskoe_vaatumukset.html).

**Soome haridusameti koduleht** <http://www.opf.fi/>.

## Kommentaar

**Eve Lääts, MA**

*sotsiaaltöötaja, Forssan Seudun Hyvinvointikuntayhtymä, Soome*

Soomes sotsiaaltöötajana tööle asumiseks alustasin sellest, et tegin enda jaoks selgeks siin kehtivad pädevusnõuded ja saatsin vajalikud dokumendid Soome haridusametile. Esmakordsel loa taotlemisel on menetlusaeg pea neli kuud. Ooteaja kasutasin tööks hoolekandeametis, keelekursuse läbimiseks ja kesktasemel soome keele eksami sooritamiseks. Saanud jaatava vastuse, valisin aastase töötamise omavalitsuses sotsiaaltöötaja ametikohal. Töötajale, kelle pädevuses on lünki, tähendab see 5% madalamat palka, et aga mu kogemus ja staaž Eesti sotsiaaltöös võeti 100%iselt arvesse, sain hoopis 3% palgalisa. Käisin kahel töövestlusel, ühe sotsiaalosakonna juhataja soovitas mind naaberomavalitsusele, kus vajati ametnikku ühele lastekaitsega seotud ametikohale (soome keeles *lastenvalvonta*) ehk ametisse, mida Eestis ei olegi ja mida ei oska tõlkida ka, kuid töö sisu oli mulle väga tuttav: isaduse tuvastamine, lapsele elatusraha suuruse määramine ja arvutamine; kokkulepete sõlmimine ja kinnitamine; eraldi elava vanemaga kohtumise korras kokku leppimine ja selle kinnitamine; osalemine lapse huvide väljaselgitamises kohtuprotsesside tarvis ning koos teiste võrgustikuliikmetega kohtu päringutele vastamine.

Akadeemilise sotsiaaltöö haridusega (magistri tasemel) sotsiaaltöötajatest on Soomes suur puudus. Ülekülluses on sotsionoomed, kelle kvalifikatsioon aga ei ole piisav lastekaitseametniku, täiskasvanutega tegeleva sotsiaaltööametniku, *lastenvalvonta* ametniku ja ka puuetega inimestega tegeleva sotsiaaltööametniku tööks. Seaduste tundmaõppimine on nõudnud kõvasti tööd ja aega, kuid olen oma valikuga väga rahul. Olen jätkuvalt seda meelt, et parim viis õppida on teha seda töö kaudu ja kolleegidega suheldes. Kolleegid on olnud äärmiselt toetavad ja tagasiside, mida olen saanud klientidelt ja kolleegidelt (ka kohaliku ajalehe kaudu) on olnud südantsoojendav. Aasta on möödunud märkamatult. Kui alustasin, oli mu tööandjaks ligi 5000 elanikuga omavalitsus, aastavahetusel omavalitsuste sotsiaalhoolekandeametid liitusid ja tööandjaks sai hoolekandeamet, mis teenindab 40 000 elanikku. Ametialast õppimist, muutusi, arenguid ja arendamist on olnud ja tuleb ka edaspidi. Esimestest tööpäevadest alates nimetati mind omavalitsuse esindajaks Euroopa Liidu rahastatavatesse sotsiaaltöö arendusprojektidesse ja tööühmadesse. Eelkäija jälgedes tuli asjad endale kiirkorras selgeks teha.

Sotsiaaltöö on oma olemuselt maast olenemata, ikka sama. Põhimõtted ja väärtused on Eestis ja Soomes sarnased, ning Eesti sotsiaaltöö tasemeharidus igati arvestataval tasemel. Usun, et kõik Eesti sotsiaaltöötajad teevad oma tööd südamega, ainult et Eestis on sotsiaaltöötaja võimalused abi anda ja aidata märksa piiratunud kui Soomes. Erinev on ka see, et Eestis ei ole ametniku vastutus nii suur, sest sotsiaaltöötaja küll valmistab materjalid ette, kuid otsustele ja kirjadele kirjutab alla osakonna juhataja. Soomes on otsusel sotsiaaltöötaja allkiri ja see otsus peab olema pädevalt põhjendatud. Kolleegid võivad küll abistada, kuid otsuse teeb sotsiaaltöötaja ise, ja kui see vaidlustatakse, pead suutma veenvalt selle õigsust tõendada.

Väga oluline on juhtumite dokumenteerimine. Aega on piisavalt, et kõike korralikult ja põhjalikult teha, sest sotsiaaltöötaja vastuvõtule tuleku aeg lepitakse eelnevalt kokku ja sotsiaaltöötaja määrab ise oma tööritmi nii, et jääb piisavalt aega ka paberitööks.

## Eesti supervisiooni lugu



**Piret Bristol**

*ISCI juhatuse liige, supervisiooni väljaõppekursuse õppejõud, superviisor/coach*

*Sotsiaaltöö ajakiri avaldas Reet Räägu artikli „Supervisioonist sotsiaal- ja lastekaitsetöötajatele” (4/2013).*

Kui tervishoiu- või haridusvaldkonnas töötavad inimesed teevad sageli suured silmad, kuuldes sõna supervisioon, siis tundub, et sotsiaalalal töötajad on nüüdseks saanud mõningase supervisiooni kogemuse.

*Coaching*, millele otsitakse eestikeelset vastet, aitab mistahes valdkonna juhtidel ja spetsialistidel saada inimeste, suhete ja protsesside suunamisel professionaalsemaks. *Coaching*'ut võib nimetada arengunõustamiseks, juhendamiseks või juhioskuste treenimiseks, kuid ükski neist sõnadest ei ava täielikult selle mõiste tähendust.

### Põige ajalukku

Supervisioon ja *coaching* said alguse eri valdkondadest: supervisioon kasvas välja meditsiinist ja psühhoteraapiast ning *coaching* spordist. Mõlemad mõisted on organisatsioonide arendamises kasutusel 20. sajandi esimesest poolest.

Eestis tegutsevad töönõustajad on koonnud Eesti Supervisiooni ja *Coaching*'u Ühingu (ESCÜ), mis loodi 1997. aastal. Alates 2003. aastast on ühing Euroopa Rahvuslike Supervisiooniühingute Assotsiatsiooni liige. Supervisiooni hakati Eestis kasutama 90ndate keskpaigas, *coaching*'u võimalusi teadvustati alles mõne aasta eest.

Eestis korraldati esimene sotsiaalvaldkonda laiemalt haarav supervisioon aastatel 1995–1998 lastekodude töötajatele. Lepingu sõlmis sotsiaalministeerium ja superviisoreteks olid esimese väljaõppegrupi liikmed,

kes kohustusid väljaõppe toimumise ajal ja aasta selle järel pakkuma tasuta supervisiooni lastekodude töötajatele. Ester Väljaots, üks esimese õppegrupi liikmeid ja kauaaegne supervisiooniühingu (ESCÜ) esinaine, praegune Rahvusvahelise Supervisiooni- ja Coaching'u Instituudi (ISCI) superviisor meenutab, et lastekodud ei kasutatud tööjuhendamise võimalust aktiivselt, sest ei osatud näha supervisiooni kasutegurit. Ühiskond ei olnud selleks veel valmis.

Järgmine suur supervisiooniprojekt viidi läbi aastail 1999–2002 kriminaalhooldussüsteemis, mille käigus juhid ja osa töötajaid said individuaalset supervisiooni ning toimusid ka rühmasupervisioonid. Lepingupartner oli justiitsministeerium ja supervisioon oli kõigile kriminaalhooldusametnikele kohustuslik. Mari Saari, ESCÜ juhatuse liige ja ISCI superviisor meenutab, et esimeste suurte projektide juures töötasid kõik väljaõppe läbinud superviisorid. Samal ajal toimusid supervisioonid vanglate psühholoogidele ja teistele spetsialistidele, lastekodude juhtidele ja töötajatele ning Tallinna linna sotsiaalasutustele.

### Supervisioon Eesti sotsiaaltöös tänapäeval

Eesti Supervisiooni ja *Coaching*'u Ühingu (ESCÜ) kuulub praegu 59 liiget. Ühingu eesmärk on ühendada Eestis tegutsevaid superviisoreid ja *coach*'e, võimaldada superviisoreitele ja *coach*'idele regulaarset enesetäiendamist ja kovisiooni, soodustada ühingu liikmete rahvusvahelist koostööd Euroopa superviisoriga ja suurendada supervisioonialast teadlikkust ühiskonnas. ESCÜ tegeleb aktiivselt supervisiooni kva-

liteedi hoidmise ja tõstmisega Eestis. Alates märtsist 2014 on ühingul kvaliteedistandard, mis aitab eelkõige superviisoril oma tööd analüüsida ja hinnata ning kolleegidelt tagasisidet saada. ESCÜ kodulehel on kirjas kvaliteedistandardi töögrupi läbinud superviisorid, mis teeb kliendile superviisori valiku kergemaks, sest nemad on ESCÜ poolt tunnustatud. Ühing teeb eeltööd superviisori kutsestandardi väljatöötamiseks. See valmib loodetavasti järgmisel aastal.

ESCÜ on aastaid pidanud üheks oluliseks tegevuseks supervisiooni ja *coaching*'u tutvustamist. Aastatel 2010–2011 korraldati üle Eesti infoseminarid, mida juhendasid ühingu liikmed. 2012. ja 2013. a toimusid ESCÜ ja Äripäeva koostöös Arengukompassi konverentsid, kus enamiku ettekandeid esitasid ja töötube juhtisid ESCÜ liikmed. Supervisiooni on tutvustatud mitmel aastal ka Tallinna ettevõtluspäevadel.

ESCÜ on ühinenud Eesti Vaimse Tervise ja Heaolu Koalitsiooniga (VATEK). Seltsingu asutajaliikmete hulka kuulub 26 ühendust ja organisatsiooni üle Eesti.

Viimastel aastatel viiakse supervisiooni läbi pigem asutuste või töötajate üksikute tellimustena. Samas suunas on areng toimunud ka teistes Euroopa riikides. Suuremad projektid on olnud AS Hoolekandeteenustes ja Eesti Töötukassas. Viimases toimusid 2012–2013. a individuaalsed supervisioonid karjäärinõustajatele ja juhtumikorraldajatele kogumahu 400 tundi.

Sotsiaalministeerium algatas aastal 2012 lastekaitsetöötajatele regulaarse supervisioonisüsteemi väljatöötamise, mille teostas Rahvusvaheline Supervisiooni- ja *Coaching*'u Instituut (ISCI). Lastekaitsetöötajate hulgas viidi läbi põhjalik uuring, mille tulemuste alusel tehti ettepanekud supervisioonisüsteemi loomiseks lastekaitsetöötajatele. Sotsiaalministeerium kuulutas 2014. a aprillis välja konkursi lastekaitsetöötajate regulaarse supervisioonisüsteemi esimese etapi pilootprojekti läbiviimiseks. Esimeses etapis katsetatakse seda süsteemi väikevaldades, kus grupi- ja individuaalsupervisiooni saajatel puudub selle kohta varasem kogemus.

## Kuidas saada superviisoriks

Eestis on parkümmend aastat teostanud väljaõpet Saksa supervisiooniõpetaja Achim Fritzsche koostöös Tallinna Ülikooliga. Üks grupp superviisoreid on väljaõppe saanud Soome supervisiooniõpetajate käe all. Achim Fritzsche on oma töö Eestis lõpetanud ja tema tööd jätkavad ta õpilased. ISCI, mille asutas 11 Achim Fritzsche õpilast, alustas esimese väljaõppegrupiga 2013. a novembris, järgmine grupp avatakse käesoleva aasta lõpus. Praeguse õppegrupi moodustavad valdavalt sotsiaal- ja haridusala spetsialistid. Mitmes Euroopa riigis kehtib süsteem, kus supervisiooniteenust pakkuv spetsialist töötab teatud koormusega paralleelselt oma põhierialal. Sellisele töökorraldusele tasub mõelda Eestiski. Kuigi superviisor ei saa liigse seotuse tõttu superviseerida oma asutuse töötajaid, võib ta olla superviisoriks oma valdkonna teistes asutustes.

Superviisori ja *coach*'i töö nõuab suurt professionaalsust ning seetõttu võetakse kursusele inimesi, kel on oma erialal nii haridus kui töökogemus. Superviisoriks õppimine on pikk protsess, mis nõuab õppijalt süvenemist ning pühendumist. Kursus kestab 2,5 aastat, õppetöö on jagatud kümneks 4päevaseks sessiooniks ja iseseisvaks tööks sessioonide vahel. Superviisori ja *coach*'i tunnustus kinnitab kvalifikatsiooni vastavust Euroopa standardile ja annab õiguse töötada sellel erialal. Kursuse käigus õpitakse tundma praktiseerivate superviisorite erinevaid stiile, külalisõppejõude on olnud Norrast, Rootsist ja Iirimaalt.

ISCI teeb Nordplus Adult projekti raames koostööd Lillehammeri Ülikooli kolledži ja Läti supervisiooniühinguga. Projekti käigus arendame kursuste õppekavasid ning koostame supervisiooniõpetajale nn tööriistakasti, mis sisaldab praktilisi tegevusi ja harjutusi. Eelkõige aga õpime ühistel seminaridel üksteise kogemustest.

Supervisiooni väljaõppekursuse lõpetanud on valmis töötama valdkonnaülel, kasutama erinevaid meetodikaid ja töövõtteid. Supervisiooni tellivaid kliente on nii sotsiaal-, tervishoiu-, kui ka haridus- ja teistestki valdkondadest. Eestis töötavad ka sellised

superviisorid, kes kasutavad ühe koolkonna meetodit, näiteks psühhodraamat. Paralleelselt Tallinna Ülikoolis õppinud superviisoritega, kellel on ka *coach*'i pädevus, töötab Eestis hulk inimesi, kes nimetavad end *coach*'iks või arengutreeneriks. Osa neist on õppinud *coach*'ile vajalikke oskusi lühematel koolitustel, teised on käinud õp-

pimas välismaal. *Coaching* on enam tuntud ja rohkem kasutatud äriettevõtetes. Suur osa *coaching*'ust on suunatud juhtide arendamisele. *Coach*'i diplomit annab alates 2012. aasta maikuust Estonian Business School Juhtimiskoolituse keskus koostöös Academy of Executive *Coaching*'uga.

## Superviisoriks õppijate mõtteid

**Anneli Valdmann**, *Arengukeskus Avituse nõustaja, koolitaja, grupijuht*

Mis on supervisioon? Vastuse võib leida superviisori erinevatest rollidest. Kui te tahaksite kohtuda inimesega, kes on ühtaegu nii õpetaja, nõustaja, toetaja ja konsultant, lisaks tähelepanelik vaatleja, „arst“, *coach* ja „sõber“, siis püüdke kohtuda mõne superviisoriga. Heal superviisoril on kõik need rollid, ja enamgi veel. Te võite teha temaga koostööd keeruliste kliendijuhtumite lahendamisel, meeskonda sobitumiseks, oma koha, rolli ja piiride leidmiseks või läbipõlemise ennetamiseks. Tema toel saab areneda inimene ja/või organisatsioon.

Minu kogemuse järgi on superviisor nagu teekaaslane või targem sõber, kellega asju arutada ja endas, inimestes või maailma asjades selgust saada. Vahel kulub ära ka leebelt range korralekutsuja, kes aitab piire tunnetada.

Superviisor saab toetada paljude keeruliste ja põnevate arenguprotsesside käivitamist ja käigus püsimist. Aga see kõik vajab üht väga olulist ressursi – aega. Supervisioon on pikaajaline protsess, see ei saa olla ühekordne konsultatsioon. Mida suurema valmisolekuga sellesse protsessi lülituda, seda huvitavam ja viljakam see on.

**Helena Ojala**, *Perekeskuse Lets Play arendusjuht, kogemusnõustaja*

Superviisori kvalifikatsioonikoolitusele registreerusin esialgu mõttega omandada uus oskus, mida saaksin kasutada nii töös kui ka teistes valdkondades. Oskus inimesi kuulata, neile toeks olla ja nendega koos probleemidele lahendusi leida annab eelise, mida saan kasutada igal pool ja igal ajal. Nüüd tean, et supervisiooni ja koolitatud superviisorite vajadus on Eestis kasvamas ning tööpõld lai. Tean, et kindlasti saan uusi oskusi ka seda praktiseerides. Koolituse käigus sai mulle selgeks, et õppesessioonidel on lisaväärtus – oma oskuste arendamine toob esile uusi külgi ja teadmisi ka iseenda kohta. Minu sise mine areng on toimunud koolituste ajal meeletu kiirusega. Kasvab enesekindlus ja usk, et teen õiget asja, sest koolitus on üles ehitatud praktikale ja orienteeritud tagasisidele, ja see on suur väärtus. Eestis on väga keeruline leida koolitust, mis toetuks põhiliselt praktikale ja kogemustele ning mida juhendaksid tipptegijad. Sellist kogemust ei asenda ükski raamat ega teoreetiline õppematerjal.

**Aila Rajasalu**, *MTÜ NAK Carpe Diem nõustaja, koolitaja*

Erinevatel ametikohtadel töötades olen aja jooksul keerulistes olukordades kogenud mitmeid kordi tööstressi ja pinget. Vajadus leida lahendusi ja ennast kuulata kellegagi asja arutades on andnud mulle uue vaatenurga ja suuna edasiminekuks.

Supervisiooni viis mind soov areneda ja leida võimalusi, kuidas suurendada kolleegides arusaamist, julgust ja motivatsiooni avastada supervisioonis vahend, mis soodustab igapäevast töötamist ja eneseleidmist ning pideva arengut. Soov oli leida tõhus ja käepärane võimalus.

Olen väljaõppe käigus jõudnud eneseavastamiseni. Väga suur roll on olnud minu kaasteelistel ja õpetajatel, kelle olemasolu iseenesest annab energiat, on toetav ja arendav ning kes annavad edasi oma teadmisi. Olen kogenud, et erinevused rikastavad, ja tõsi on, et me ei saa kunagi küllalt targaks. Ainus tee on õppida ja luua uusi olemise viise. Inimestega töötamisel pakub supervisioon parima võimaluse hoida end pidevalt vormis.



# Võimalustest saada arstiabi Euroopa Liidus



Artikkel on järg eelmistes ajakirjanumbrites avaldatud artiklitele vt ka Sotsiaaltöö 2/2014, lk 58–60, ja 3/2014, lk 59

**Linda Sassian**

**Eesti Haigekassa välissuhete osakonna peaspetsialist**

Juba enne Euroopa Liiduga ühinemist oli Eesti Haigekassa kindlustatutel võimalik haigekassa kulul ja eelneval nõusolekul suunduda välisriiki tervishoiuteenustele, mida Eestis ei osutatud. Euroopa Liiduga liitumisel laienesid võimalused välisriikides arstiabi saada veelgi. Nimelt kohaldub sotsiaalkindlustussüsteemide koordinatsioonnimäärus nr 883/2004 ja selle rakendusmäärus nr 987/2009 ka ravikindlustussektoris. Seetõttu on ravikindlustatud isikutel teatud juhtudel õigus saada mitterahalisi ravikindlustushüvitisi – tervishoiuteenuseid ja soodusravimeid – osaliselt haigekassa kulul kõigis Euroopa Liidu liikmesriikides ning Norras, Islandil, Liechtensteinis ja Šveitsis. Sellistest võimalustest allpool juttu tulebki.

## Arstiabi ajutiselt teises riigis viibides

Esimese ja enim kasutatud võimalusena võib välja tuua ravikindlustatute õiguse saada ajutisel viibimisel teises Euroopa Liidu liikmesriigis, Norras, Islandil, Liechtensteinis või Šveitsis vajaminevat arstiabi Euroopa ravikindlustuskaardi esitamisel. Ajutine viibimine võib olla nii turismireis, teise riiki õppimaminek kui ka lühiajaline töölahetus. Euroopa ravikindlustuskaardi kasutamisel tuleb siiski meeles pidada mõningaid põhimõtteid.

■ Vajadus arstiabi järele peab olema tekkinud teises riigis viibimise ajal. Seega ei kata Euroopa ravikindlustuskaart juhtumeid, kus inimene otsustab minna teise riiki ravile

näiteks seetõttu, et koduriigis on pikad ravi- järjekorrad. Teise riiki minekut eesmärgiga seal arstiabi saada loetakse plaaniliseks arstiabiks ning selleks peab isikul kaasas olema eelluba oma kindlustusandjalt, kelleks Eestis on haigekassa. Eelluba väljastatakse vaid juhul, kui taotletav teenus on Eestis küll olemas ja haigekassa seda hüvitab, kuid meditsiiniliselt näidustatud tähtja jooksul ei ole võimalik seda osutada. Hinnangu selle kohta, kas teenus on õigel ajal kättesaadav, annavad arstid ning tavaliselt leitakse siiski võimalus taotletavat teenust osutada Eestis.

■ Seda, kas tegemist on vajamineva, kuid mitte plaanilise arstiabiga, otsustab välisriigi arst, arvestades patsiendi tervises seisundit ja tema eeldatavat riigis viibimise kestust. Näiteks ravimi retsepti ei tohiks arst välja kirjutada pikemaks ajaks kui isiku ligikaudne riigis viibimise periood, mis võib turisti puhul olla üks nädal, kuid ajutiselt riigis õppiva üliõpilase puhul pool aastat või rohkemgi. Ühtset nimekirja teenustest, mida loetakse vajaminevaks arstiabiks, ei ole. Küll aga on Euroopa Komisjon oma selgitustes välja toonud, mis laadi teenused ja millises olukorras peaksid olema Euroopa ravikindlustuskaardi alusel kättesaadavad. Näiteks kuuluvad Euroopa ravikindlustuskaardi alusel hüvitamisele ka need teenused ja ravimid, mis on vajalikud kroonilise haiguse või seisundi jälgimiseks või ravimiseks teises riigis ajutise viibimise ajal (keemiaravi, dialüüs, hapnikuravi jne).

■ Tuleb meeles pidada, et vajaminevat arstiabi osutatakse viibimisriigi ravikindlustatutega võrdsetel tingimustel. See tähendab, et haigekassa hüvitab vaid riiklikus ravi-asutuses osutatud teenused ning patsiendi kanda jäävad voodipäeva- ja visiiditasud asukohamaa hindades. Näiteks eriarsti visiiditasu, mis Eestis on 5 eurot, on Soomes 13,80–27,50 eurot. Omaosalustasu haigekassa ei hüvita. Samuti ei hüvitata Euroopa ravikindlustuskaardi alusel transpordikulusid juhul, kui patsient on vaja tuua eritranspordiga välisriigist tagasi Eestisse. Nii omaosaluse kui ka transpordikulude hüvitamist silmas pidades soovib haigekassa kõigil sõlmida reisikindlustusleping, mille alusel hüvitatakse need kulud, mida Euroopa ravikindlustuskaart ei kata.

Tähtis on tähelepanu pöörata ka sellele, et kaardi kasutajal oleks kehtiv ravikindlustus. Kui Euroopa ravikindlustuskaart küll kehtib, kuid tegelikult isikul ravikindlustust ei ole, ei tohi kaarti kasutada. Kui kindlustamata isik esitab Euroopa ravikindlustuskaardi, maksab Eesti Haigekassa tema arved teisele riigile kinni, kuid nõuab kulud isikult tagasi. Oma ravikindlustuse kehtivust saab kontrollida riigiportaalis eesti.ee.

### Patsiendiõiguste direktiiv

Oktoobris 2013 lisandus võimalus saada EL liikmesriikides arstiabi ka reeglite järgi, mille aluseks on direktiiv patsiendiõiguste kohaldamise kohta piiriüleses tervishoius. Nimetatud direktiivi kohaselt on kõigil kindlustatutel õigus saada hüvitist vastavalt Eestis kehtivatele hindadele nii plaanilise kui ka vajamineva arstiabi eest, mida osutati mõne teise EL liikmesriigi riiklikus või eraraviasutuses. Kuigi teise EL liikmesriiki võib ravile minna ilma selleks haigekassalt eelnevat luba taotlemata, peab isikul siiski olema saatekirja nende teenuste puhul, mille jaoks Eestis kehtib üldine saatekirja nõue. Näiteks on vaja saatekirja teises EL liikmesriigis kardioloogi või mõne muu eriarsti vastuvõtule minemiseks.

Hüvitist saab taotleda teenuste eest, mis kuuluvad hüvitamisele ka Eestis ning hüvitamise

aluseks on Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelus kehtestatud hinnad. See tähendab, et juhul kui soovitud raviteenus on nimetatud loetelus hinnaga 100 eurot, kuid välisriigis maksab 500 eurot, hüvitab haigekassa isikule 100 eurot ning 400 eurot jääb isiku enda kanda. Haigekassa hüvitab kulud tagantjärele. Seega peab patsient tervishoiuteenuse eest kõigepealt täies ulatuses ise maksma ja alles seejärel saab ta haigekassalt taotleda kulude tagasimaksmist. Rohkem infot selle kohta leiab aadressil kontaktpunkt.sm.ee.

### Arstiabi teises riigis elades

Teatud juhtudel säilib isikul õigus saada mitterahalisi haigushüvitisi (tavaliselt tervishoiuteenuseid ja retseptiravimeid) oma kindlustajariigi kulul ka siis, kui ta asub elama mõnda teise riiki.

Näiteks isikul, kes saab Eestist vanadus-, töövõimetus- või tootjakaotuspensioni, kuid elab mõnes teises riigis, on õigus saada oma elukohariigis igasugust arstiabi nii, nagu ta oleks kindlustatud selles riigis. Eesti hüvitab need kulud hiljem isiku elukohariigile. Kui aga isik saab pensioni nii Eestist kui ka oma elukohariigist, peab ta olema kindlustatud oma elukohariigis ning õigus ravikindlustusele Eestis kaob.

Õigus oma elukohariigis mitterahalistele haigushüvitistele on ka nendel inimestel, kes töötavad ühes riigis, kuid elavad teises riigis ja naasevad elukohariiki vähemalt kord nädalas (piirialatöötajad). Näiteks Soomes töötavad isikud, kes elavad Eestis ja naasevad koju vähemalt üks kord nädalas, võivad saada Eestis mitterahalisi ravikindlustushüvitisi nii, nagu nad elaksid Eestis. Soome hüvitab nende isikute ravikulud hiljem haigekassale. Töötajate puhul tuleb aga silmas pidada, et rahalisi hüvitisi jääb ikkagi maksma kindlustajariik, eeltoodud näite puhul Soome. Rahalised hüvitised on Eestis töövõimetus- hüvitised: haigus-, hooldus-, sünnitus- ja lapsendamishüvitis.

Suure hulga neist, kellel on õigus ravikindlustusele Eesti Haigekassa kulul ka oma uues elukohariigis, moodustavad inimesed, kes on saadetud teise riiki pikemaks ajaks

töölähetusse. Ka lähetatute puhul tuleb rõhutada seda, et kuigi oma uues elukohariigis on neil tervishoiuteenustele ja soodusravimitele võrdne juurdepääs sealsete kindlustatutega, jääb rahalisi haigushüvitisi neile maksuma siiski Eesti Haigekassa vastavalt Eestis kehtivatele määradele.

Selleks et kasutada oma õigust saada elukohariigi mitterahalisi hüvitisi eespool kirjeldatud juhtudel, tuleb riigist, kus ollakse kindlustatud, taotleda tõend, mille alusel saab ennast elukohariigi ravikindlustussüsteemi registreerida. Näiteks Eestist pensioni saav isik, kes siirdub elama Rootsi, peaks nimetatud tõendi küsima Eesti Haigekassast. Saadud tõend tuleb registreerida elukohariigi asutuses, mis tegeleb isikute ravikindlustamisega.

## Kiusamisest vaba kool



**Triinu Orumaa, MA**

*Pirita majandusgümnaasiumi sotsiaalpedagoog*

Artiklis tutvustan 2013. aastal Eesti koolidesse jõudnud meetodikat „Kiusamisest vaba kool”, toetudes oma kogemusele Pirita majandusgümnaasiumi sotsiaalpedagoogina. Projekte „Kiusamisest vaba lasteaed ja kool” veab Eestis MTÜ Lastekaitse Liit ning rahastab haridus- ja teadusministeerium hasartmängumaksu nõukogu kaudu. Paralleelselt meetodika kasutamisega koolides töötavad uurimisrühmad Tallinna Ülikooli kasvatus-teaduste instituudis.

2010. aastal jõudis Eestisse meetodika „Kiusamisest vaba lasteaed” ning kümme lasteaeda hakkas seda kasutama. Täna on liitunud üle 300 (Lastekaitse Liit 2014a). 2013. aasta sügisel alustas 25 kooli üle Eesti meetodika „Kiusamisest vaba kooli” rakendamist (*ibid*). Kõik maakonnad on esindatud vähemalt ühe kooliga, enim kasutajaid on Tallinnas.

### Meetodika „Kiusamisest vaba kool” põhimõtted

Meetodika jõudis Eestisse Taanist, kus kiusamiskäitumist ennetava programmi

„Kiusamisest vabaks” lasteaedadele ja algkoolidele algatas 2007. aastal organisatsioon *Save the Children Denmark* koostöös *The Mary Foundation*’iga, mille patrooniks on Taani kroonprintsess Mary (Lastekaitse Liit 2014b).

„Kiusamisest vabaks” programmi eesmärgid on (*The Mary Foundation, Save the Children Denmark* 2014, 3):

- vähendada lasteaedades ja algkoolides kiusatavate laste hulka
- luua lasteaedades ja koolides last toetav positiivne ja turvaline keskkond.

Meetodika eesmärk on kujundada lastegrupis, st lasteaia rühmas või kooli klassis selline käitumiskultuur, milles ei ole kohta kiusamisele ning igasugusele vaimsele või füüsilisele vägivallale. Kuna on selge, et kiusamine muudab kogu klassi õhkkonda, mitte ainult suhteid kiusaja ja kiusatava vahel, siis tegeldakse lasterühma kui tervikuga (nt Kahre jt 2014, 12). Eesmärk ei ole mõjutada iga üksikut last individuaalselt, vaid kogu klassi suhtumist ja väärtushinnanguid.

Selle saavutamiseks kaasatakse neli võrdselt olulist sihtrühma: lapsed, lapsevanemad, õpetajad ja teised lapsele olulised isikud (nt huviringide juhid).

„Kiusamisest vaba kooli” metoodika põhi-väärtusteks, mida arvestatakse tegevuste planeerimisel ja elluviimisel ning mis kujunevad laste jaoks igapäevasteks käitumisjuhisteks, on:

- sallivus – näha ja arvestada üksteise erinevusi ning kohelda kõiki võrdselt
- austus – võtta omaks, et kaaslaste hulgas on erinevate kommete, oskuste või käitumisega lapsi, kes kõik väärivad lugupidamist
- hoolivus – tunda huvi, olla osavõtlik ja abivalmis igatüüpi suhtes
- julgus – kehtestada ennast ja kaitsta ebaõigluse korral oma kaaslast (Lastekaitse Liit 2014b).

Koolis töötava sotsiaalpedagoogi vaatenurgast võib „Kiusamisest vaba kooli” metoodika olla üks tugitöö meetodeid, sest selles esineb mitmeid sotsiaalpedagoogika praktikale omaseid jooni: töö toimub lapse argikeskkonnas, on suunatud lapse ja klassi eneseabile, põhineb lapse ja klassi üldise arengu toetamisel, teadlikkuse äratamisel, osalemisel ja osasaamisel (vt nt Hämäläinen 2001, 52–54). Seega on metoodika põhimõtteid rakendades võimalik muuta sotsiaalpedagoogi töö mitmekesisemaks ja tõhusamaks.

## Tegevused koolis, metoodilised vahendid

Võib küsida, miks just kool on koht, kus lapse väärtuste mõjutamisele nii suurt tähelepanu pööratakse. Lapse elu on kooliga väga tihedalt seotud. Koolides on olemas vastava hariduse, oskuste ja huviga spetsialistid, kes saavad klassis kujundada turvalise ja meeldiva õhkkonna. Need on õpetajad, tugispetsialistid ja teised koolitöötajad. Koolis on võimalik tegelda väärtuskasvatusega süsteemselt. Lisaks on oluline pöörata koolis laste sotsiaalsele turvatundele erilist rõhku seetõttu, et väljaspool kooli tunnevad ennast üksikuna tihti need lapsed, kes on ka koolis üksildased (*The Mary Foundation, Save the*

*Children Denmark* 2014, 3).

Projektiga liitunud koolides tegutsevad meeskonnad koosnevad kahest esimese klassi õpetajast ning koordinaatorist. Enamasti on koordinaatoriks kooli tugispetsialist või juhtkonna liige, kes vahendab eri osapooli, kuid lööb ka ise kaasa sisuliste tegevuste läbiviimises. Kõik meeskonnad läbivad aasta jooksul põhjaliku neljaosalise koolituse, mille käigus saadakse teadmisi ja praktilisi oskusi „Kiusamisest vaba kooli” metoodika elluviimiseks. Lisaväärtus on kogemuste vahetamine nii koolitustel kui nt Tallinnas käivitatud piirkonnakoolide omavahelistel kohtumistel. Igale koolile on määratud vastava ettevalmistuse saanud tugiisik, kellelt saab vajadusel nõu ja abi. Suheldakse ka „Kiusamisest vaba lasteaias” metoodikat rakendavate lasteaedadega. Meeldiv on, et Lastekaitse Liidu meeskond teeb koolidega head koostööd ning võtab arvesse meie ettepanekuid metoodika kohandamisel sobivaks Eesti oludele.

## Sõber Karu

Iga kool sai esimesel koolitusel kaasa kohvri metoodiliste materjalidega. Kõige pilkupüüdvam ning paljudele lastele juba lasteaiaast tuttav „vahend” on pehme lillat värvi Sõber Karu, kes on kogu programmi sümbol. Sõber Karu on õpetaja abivahend lastega teemade arutamisel, kuid veel tähtsam on karu roll lapse „häälena”. Väikesel koolilapsel võib olla keeruline rääkida oma mõtetest ja tunnetest otse õpetajale, emale või kaaslastele. Lihtsam on rääkida karule või karu kaudu. Seda oleme ka oma koolis märganud – laps ootab, et Sõber Karu tuleb appi muret lahendama.

Erinevalt lasteaedadest, kus igal lapsel on lisaks suurele Sõber Karule ka oma isiklik pisikene karuke, ei ole koolidele sarnaselt Taaniga sellist võimalust pakutud. Taanlased leidsid, et koolilapsed on suuremad ning ei vaja oma isiklikku „turvameest”. Eestis leidsid mõned koolid, et lastel võiksid oma karukesed siiski olla ning nüüd on neid võimalik eraldi juurde tellida. Osa õpetajaid asendas väikese karu lapse oma lemmikmänguloomaga, mida saab kooli kaasa võtta. Meie

kooli õpetajad ei ole siiani karusid tellinud, kuid nt ühes klassis võetakse aeg-ajalt kaasa isiklik lemmikmänguasi ja teises klassis meisterdasid lapsed endale karumärgi. Karud on klassiruumis paigutatud lastele nähtavasse kohta ja nendega suheldakse kogu koolipäeva vältel.

Karudega seondub metoodika üks olulisi elemente – karukoosolek. Erinevalt lõimitud tegevustest, mille käigus räägitakse sõprusest ja sõpradest ainetundides, on karukoosolek eraldi tegevus, milleks peab leidma aega ja ruumi, et rahulikult meeleolus arutada, kuidas kellelgi on läinud, rääkida oma rõõmudest ja muredest ning arutleda õpetaja juhitud vestlusringis sõprusega seotud teemadel. Karukoosolekud on ettevalmistatud ainetunnid, kuid meie korraldame ka nn välkkoosolekuid, et lahendada koolipäeva jooksul ette tulnud arusaamatusi. Lisaks on laste jaoks väga huvitavad muud tegevused, nt massaažitunnid ja ühised tegevused mõne vanema klassiga, kellega on võimalik koos osaleda sõprusprogrammis „Paremad sõbrad”. Massaaži tehakse kogu klassiga spetsiaalsete lugude saatel vastavate liigutustega kas ringis või paari kaupa. Sellele eelneb alati loa palumine ja järgneb tänamine. Massaaži tehakse selleks, et lapsed õpiksid vahet tegema heal ja halval puudutusel ning lugu pidama teise lapse isiklikest piiridest, tema soovidest ja õigusest teise puudutusest keelduda. Lapsed saavad aru sellest, et iga puudutus ei ole kiusamine ning harjuvad ka vahetundides liikuma ja käituma selliselt, et teisele füüsiliselt liiga ei tehta. Massaažitunnid meeldivad lastele väga, sest need on lõõgastavaks vahelduseks tavalisele koolipäevale.

Kõik tegevused viiakse läbi selliselt, et lastele jääks kõlama positiivne sõnum: see, mis on õige, mitte see, mis on vale. Alati rõhutatakse sõbralikku käitumismudelit, mitte ebaviisakat või vägivaldset käitumist. Näiteks sotsiaalpedagoogi teematunde läbi viies arutleme klassis pigem selle üle, milline on sõbralik käitumine ning teeme vastavaid rühmatöid, mitte ei rõhuta, kuidas ei tohi käituda.

Meeles tuleb pidada, et kõige olulisem käi-

tumise kujundaja on isiklik eeskuju: nii õpetajate, lapsevanemate kui teiste täiskasvanute käitumine peab ühtima nende sõnadega ning olema omavahel kooskõlas. Selleks oleme lapsevanematele ja kooliperele oma metoodikat tutvustanud koolimaja stendidel, koosolekutel, arenguvestluses, klassi blogis ja mujal. Õpetajad on vanematega kokku leppinud kindlad reeglid omavahelises suhtlemises. Näiteks ei räägita koolist, õpetajast, teistest vanematest ega klassikaaslastest halvasti, probleemide või arusaamatuste korral võetakse kohe ühendust, antakse tagasisidet lapse muljetest. Väga meeldiv on tunda vanemate toetust ja usku, et see, mida me koolis teeme, on õige. Mitmed lapsevanemad olid selle metoodikaga kokku puutunud juba lasteaias ning just nemad on õpetajatele suurimaks toeks.

Metoodikat toetavate tegevuste läbiviimiseks on õpetajal või tugispetsialistil võimalik kasutada mitmeid vahendeid: on käsiraamatud nii toa- kui õuetegevuste ja sõprusprogrammi „Paremad sõbrad” läbiviimiseks, arutelukaardid õpetajat abistavate küsimustega nii laste, lapsevanemate kui kolleegidega probleemolukordade arutamiseks, massaažiraamat jm.

## Tulemused

Leiame, et võrreldes sügisega, kui lapsed kooli tulid ning klassid programmiga liitusid, on õpilaste hoiakutes toimunud muutused – nad on rahulikumad, teistega arvestavamad ja hoolivamad kui kooliaasta alguses. Laste sõnavara on täienenud ja nad räägivad palju sõprusest. Näiteks kunstiopetuse tunnis, kus lapsed joonistasid Sipsikut ja ma küsisin, kes Sipsik on, oli enamasti vastuseks „Anu sõber!”, mitte „elus nukk!”. Klassides on rahulik ja turvaline õhkkond ning nii vanemad kui lapsed mõistavad, et kuigi ükski kiusamist ennetav metoodika ei hävita ebaõiglust lõplikult, teeme ühiselt palju ära selleks, et lastel oleks koolis hea olla. Väga oluline on see, et mõlema klassi õpilastele on igasugune kiusamine või sellele sarnanev käitumine vastumeelne. Lapsed teavad, kuidas sellisel juhul käituda – nad ütlevad oma arvamuse välja ja kutsuvad täiskasvanu appi. See on

tulemus, milleni lootsime jõuda. Klassi üksmeelne tauniv suhtumine on kõige mõjusam kiusamiskäitumise ärahoidja.

Kooli sotsiaalpedagoogil või mõnel muul tugispetsialistil on kindel roll, ta toetab õpetajat ja lapsi programmi elluviimisel. Metoodika annab sotsiaalpedagoogile võtete, kuidas kogu koolis kiusamiskäitumist ennetada. Kindlasti on positiivsete käitumismudelite kinnistamine tulemuslikum kui hurjutamine või karistamine. Töös laste, kolleegide ja lapsevanematega on minu jaoks olnud üllatavaim, et me ei ole harjunud kehtestama oma piire, nt ütleva „ei!”.

Oleme metoodikat rakendanud alla aasta ning raske on kindlaks teha, kas muutused on toimunud seoses „Kiusamisest vaba kooli” programmiga, laste arenguga või kohanemisega koolieluga. Ka ei saa täie kindlusega väita, et õpetajad ei oleks saavutanud tavalise tegutsemisega samu tulemusi, sest kooli väärtuskasvatuse eeldab lastes hoolivuse, austuse, julguse ja sallivuse arendamist. Siiski on „Kiusamisest vaba kool” väga hea projekt

just selles mõttes, et pakub koolidele ennetustööks konkreetseid võtteid, milleks on sõnastatud väärtused, oskused ja metoodilised vahendid. See muudab kiusamist ennetava töö süsteemseks, annab sellele raamid ning võimaldab kaasata lapse heaolu arendamisse kogu tema võrgustiku.

## Viidatud allikad

**Hämäläinen, J.** (2001). Sissejuhatus sotsiaalpedagoogikasse. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

**Lastekaitse Liit** (2014a). Lastekaitse Liidu projekti „Kiusamisest vaba lasteaed” tutvustus. <http://kiusamisestvabaks.ee/projekti-tutvustus/> (22.04.2014).

**Lastekaitse Liit** (2014b). MTÜ Lastekaitse Liit alustab oktoobris 2013. a. pilootprojektiga „Kiusamisest vaba kool”. <http://kiusamisestvabaks.ee/pilootkoolid/> (22.04.2014).

**The Mary Foundation, Save the Children Denmark** (2014). Free of Bullying. <http://www.savethechildren.dk/Free-of-Bullying.aspx?ID=436> (18.04.2014).

**Kahre, T., Kasvandik, L., Rakaselg, J., Treial, K.** (2014). Kool kiusamisest vabaks [http://lasteombudsman.ee/sites/default/files/IMCE/kool\\_kiusamisest\\_vabaks.pdf](http://lasteombudsman.ee/sites/default/files/IMCE/kool_kiusamisest_vabaks.pdf) (22.04.2014).

## Lugu saab alguse meist endist



**Zoja Mellov**

*Tallinna Tugikeskus Juks sotsiaalpedagoog, näitetrupi juhendaja ja lavastaja*

Tallinna Tugikeskuse Juks loominguliste ja arendavate tegevuste seas on üheks tegevussuunaks teatriõpe.

Teatritunnis tutvutakse teatrimaailma ja selle köögipoolega. Teatritunni mängulistes tegevustes on suur osakaal sotsiaalsete oskuste kujundamisel ja noore iseseisvuse suurendamisel. Tegemist on eelkõige kogemusliku õppeprotsessiga ja avatud suhtlemisega, mille käigus õpitakse hindama ja arvestama oma

rühmakaaslasi. Vajadus olla mõistetav on iga inimese jaoks tähtis, meis kõigis on positiivset, mida teistega jagada. Teatriõppe mänguliste tegevuste kaudu kujuneb võime tabada olusid, mis nõuavad kohanemist, aktiivset osavõttu, täpsust suhtlemises, usaldust ja ausust mängupartneri vastu. Mängu tõelisuse ja eheduse

tunne toob tegijaile rõõmu ja rahuldust, annab kindlustunde. Eneseväljendusoskuste rikastamine aitab olla ühenduses maailmaga ja lõimuda ühiskonnaga. Teatritund pakub meeldivaid emotsioone, avastamisrõõmu, annab valmisoleku osaleda plaanitavas etenduses.

Juksi näitetrupp on tegutsenud seitse hooaega. Aastate jooksul on valminud eriilmelised etendused, esinetud on oma asutuses ja väljaspool. Näitetruppi kuuluvad eesti ja vene noored, kaasatud on ka kolleegidest tegevusjuhendajad, kes oma põhitöö kõrvalt on leidnud aega teatrit teha. Juksi näitetrupp on Eesti Harrastusteatri Liidu (EHL) liige 2014. aastast. 2008 osales Tallinna Tugikeskuse Juks näitetrupp etendusega „Keisri rebasejaht” esimest korda Tartu Sadamateatris üleriigilisel erivajadustega laste ja noorte teatrfestivalil „Savilind”. Festivali mõte on väga tabavalt ja kaunilt kätketud mõistukõnesse karjapoisist ja tema voollitud savilinnust – savilinnu laulust, mida kõik kuulama jäid. Festivali kauaaegne eestvedaja Katrin Luts on ühes sõnavõtus festivali kohta öelnud, et meie kõige tähtsam ja laiaulatuslikum ülesanne on kasvatada sallivust ja hoolivust erivajadustega inimeste suhtes. Katrin Luts koos toimeka ja üksmeelse meeskonnaga Tartu Kroonuaia koolist on teatrihuvilistel lastel ja noortel üle terve Eesti võimaldanud teatri imepärast maailmast osa saada – ise näidelda, esineda vastavalt oma võimetele, tunda rõõmu ja uhkust oma oskuste ja ande üle. „Savilind” on muutunud paljudele lastele ja noortele aasta oodatumaks sündmuseks, milleks valmistatakse kaua ja hoolega. Iseenesest ei tule ju midagi, tulemus saavutatakse proovide käigus kannatlike, asjatundlike ja pühendunud juhendajate käe all. Märkimisväärne on ka see, et aastast aastasse on kasvanud publikuhuvi.

Juksi näitetrupi esinemised festivalil „Savilind” on olnud edukad. Töö ja järjekindlus on kandnud head vilja. Esimene ülesastumine Sadamateatris võeti hästi vastu ja see andis julgust jätkata. 2009. aasta kevadeks valmis etendus „Mängime tsirkust”, millega sõitis festivalile 16 noort. Toredad loomakarakterid, temperamentne tsirkusedirektor ja leidlikud kostüümid pakkusid vaatajale nauditava teatrielamuse. Järgmise etenduse, Põhja-Ameerika

indiaanlaste tšerokiide müütilisel lool põhineva „Ämblik otsib päikest”, tööprotsess oli aeganõudev, kuid andis väga hea koostööoskuse kogu trupile. Etenduse kostüüme aitasid valmistada näitetrupi noored, kujunduselemendid tehti viltimistehnikas, iseseisvalt loodi ka värvilahendus. Etendusega esineti 2010. aastal „Savilinnu” festivalil ning Soomes, Euroopa kultuuripealinna Turu 2011 raames toimunud Soome festivalil „Some Body Plays”. Meie näitetrupile oli see esmakordne võimalus esineda välismaal. Lühikese ajaga tuli kohaneda uute olukordadega ja hakkama saada, kuid peasi oli hästi esineda. Soomes läks etendus väga hästi. Peale selle toimusid mitme päeva jooksul huvitavad ekskursioonid, koosveedetud aeg lähendas kõiki ja oli kindlasti üks meelde jäävam sündmus noorte elus.

„Savilinnu” kümnendale festivalile 2012 viisime oma uue etenduse, klounaadi „Ikka juhutub”, kus osales 18 noort. Prooviperiood kestis sügisest kevadeni, oli otsinguid ja vaeva, küllaga kahtlusi ja õnnestumisi. Nii mõnegi stseeni lahendus tuli ootamatult ja improvisatsiooni käigus, sest mäng sünnibki mängides ning katsetustes. Esietendus toimus Saku huvikeskuses, täissaal ei tundnud hinnaalandust ja iga liigutust laval jälgiti väga tähelepanelikult. Etenduse lõppedes polnud pealtvaatajad aplausiga kitsid, tugikeskuse rahvas tänas noori näitlejaid lillede ja kingitustega.

Sama aasta sügisel saime kutse esineda Mäetagusel, Ida-Virumaa rahvusvahelisel rakendusteatri konverentsil „Draama ühendab inimesi”. Sinna viisime näidendi „Ämblik otsib päikest”. Näitetrupi noored osalesid ka töötoas „Erivajadusega õppija teatriõpe”, kus toimus lahtine näidistund trupi juhendaja eestvedamisel. See oli noortele tõsine väljakutse, mis pani trupi koostööoskused ja loomingulised võimed proovile. Osalejad olid koostööaldis, aktiivsed ja särasilmised, näidistund sai väga hea hinnangu.

Sama aasta novembris toimus Tallinnas rahvusvaheline TEDx-konverents TEDxYouth@Tallinn. See on iga-aastane iseseisvalt korraldatud noorte TEDx-sündmus, kus tegusad noored jagavad ideid ja unistusi ning räägivad oma tegemistest. Juksi näitetrupil avanes erakordne võimalus mängida nii nõudliku publiku



Fotod erakogust



ees. Eriline oli esinemine ka selle tõttu, et tuli leppida väga kitsaste lavatingimustega. Saime hakkama, seda kinnitas ka tugev aplaus esituse lõpus. Etendust „Ämblik otsib päikest” oli võimalik vaadata ka interneti vahendusel. Näitetrupi kõige uuemas lavastuses „Ja lugu sündis maailma” (aafrika muinasjutu ainetel) põimuvad pillimäng, sõna ja liikumine. Etendus pärjati 2013. aasta „Savilinnu” teatrifestivalil laureaadi tiitliga. See tunnustus on andnud julguse unistada suurelt.

Teatrikuu tähistamine on Juksis toimuvate ürituste põnevas reas tähtsal kohal. Etenduste külastamine väljaspool oma maja ja külalisesinejate kutsumine on aastate jooksul saanud heaks traditsiooniks ja oodatud sündmuseks. Külastatud on Vene draamateatri muinasjutuetendust, osa saanud klounide Piip ja Tuut lustlikust esinemisest mängumajas, imetletud Improteatri meeleolukat ja tempokat esinemist jt. Ka tänavuse teatrikuu raames toimus pal-

ju põnevat. Juksi rahval käis esinemas EHLi noorte näitetrupp Maret Oomeri äsja valminud etendusega „Improvisatsioon Väikese Printsiga teemal”, kus trupi imetusväärne koostöö ja võimekus näitavad mitte ainult etenduse kõrget kunstilist taset, vaid on innustavaks eeskujuks lavalise sõnumi edasiandmisel. Juksi teatritrupp tõi teatrikuul vaatajate ette muinasjutulise „Ja lugu sündis maailma”. Esineti Eesti Harrastusteatri Liidus, Nõmme Sotsiaalmajas, Saku Huvikeskuses Saku valla laste teatripäeval. Ees ootavad mitmed põnevad esinemised, sh juulikuus XX Võru folkloorifestivalil „Lugu”.

Ootame huviga uusi esinemispakkumisi, oleme rõõmsad ja põnevil, kui saame oma vaatajatega koos teatri võlumaailma siseneda.

Juksil on 20. juubeliaasta. Meie tänased püüdlused ja unistused kannavad homse nime, anname neile ruumi.



## Analysis on the quality of social services in Estonia

*Triin Vana, Astangu Vocational Rehabilitation Centre, EQUASS Estonia, expert-analyst*

The article discusses the main quality-related problems and proposals on improving the quality of social services in Estonia. The study analysed the views, opinions and expectations on the quality of social services expressed by different interested parties.

To improve and develop the quality of social services, the working group proposed to base the quality assessment of social services in Estonia on the Voluntary European Quality Framework for Social Services. It was found that mapping and analysing the needs of the service users and service providers as well as the systematic and targeted collecting of data should be carried out consistently. On developing a comprehensive approach, importance was given to improving the accessibility of other public services. The study stressed the need for increasing the competence of the persons working in the social field, the requirement of the completion of professional higher education in all social worker positions and the need for professional specialists in smaller communities. The joint view of the working group was that the information and proposals from the analysis need a more comprehensive consideration and further development with parties related to the development and providing of social services.

## The new professional standard for social workers in Estonia

*Regina Lind, Tiia-Triin Truusa, Estonian Journal of Social Work*

In September, the new social worker professional standard will be brought before the healthcare and social work professional council of the Estonian Qualifications Authority SA for approval. The professional standard has been concluded on two levels in the Estonian qualification framework, level 6 and 7, proving that social work is a profession requiring higher qualification. In a year, at the latest, professional certificates compliant with the new standard will be available from the Estonian Social Work Association. The working group consisted of employers, specialists, trainers and representatives of the Ministry of Social Affairs. It was highlighted that for the employer, the professional standard gives a comprehensive overview of the essence of the social workers work. The professional standard can also be the basis for a job description. The social worker can thus raise the awareness of his/her employer about social work and demand for more also in rural communities. The professional standard allows to better raise awareness of the society on social work as a profession: social work as a profession requiring a higher qualification.

## Interpreting mistreatment based on a life story narrative of an elderly person

*Kristel Paal, MA*

In the article, the author introduces her master's thesis, aimed at studying how an elderly person interprets the violence and mistreatment experienced in the various stages of life. In Estonia, the understanding that abuse does not only concern the abuser and the victim but requires state intervention has improved. The master's thesis studied the life story of one elderly female. The analysis of the material was based on the thematic analysis of narratives.

The author points out that the participant of the study describes the mistreatment experienced throughout life as an inevitable part of one's life. In presenting cases of mistreatment, social norms over time also play a major role. Those kinds of situations were not discussed in the family or in public and, in turn, were affected by social attitudes towards abuse and the lack of awareness. The participant of the study also found that mistreatment has not worsened over time and that compared to her mother, her life is easier. The analysis also demonstrated mistreatment on a social level. Social norms and laws affect coping with abuse as well as, in a way, create such circumstances. In addition, the participant of the study found, that little importance is given to elderly people by the state.

**Программа развития специального попечительства на 2014—2020 гг. СТР. 10**  
*Бярьбель Ваннер, главный специалист отдела попечительства Министерства социальных дел*

Целью программы развития специального попечительства на 2014—2020 гг. является обеспечение равных возможностей самореализации для совершеннолетних людей с особыми психическими нуждами, а также обеспечение услуг специального попечительства, учитывающих принципы деинституционализации. Особое внимание будет уделяться развитию предложения сосредоточенных на личности и качественных услуг в местной общине, поддерживающих самостоятельное проживание.

**Анализ качества социальных услуг и предложения по обеспечению внедрения целостной системы управления качеством. СТР. 22**

*Трийн Вана, эстонское представительство EQUASS, эксперт-аналитик проекта*

С августа 2012 по декабрь 2013 года при поддержке Европейского социального фонда было проведено исследование качества социальных услуг в Эстонии. Статья знакомит с выявленными по результатам анализа проблемами и предложениями по дальнейшему развитию сектора социальных услуг. Для обеспечения качества услуг рекомендуется взять за основу рамочные стандарты качества европейской добровольной программы социальных услуг; обеспечить постоянный анализ услуг и потребностей целевых групп, а также системный сбор данных; повысить компетентность работников социальной сферы и обеспечить наличие специалистов во всех регионах.

**Покрытие расходов по уходу в попечительских домах общего назначения. СТР. 32**

*Кярт Муллер, Марье Алликметс, советники канцлера права*

В статье разъясняется, вправе ли волостное или городское управление самостоятельно давать оценку тому, справедливо ли требовать от взрослых детей покрытия расходов на услугу попечительства родителю, оставившего второго родителя воспитывать и содержать их, и почему. Также рассматриваются правовые отношения местного самоуправления и детей в случае, если волостное или городское управление поначалу взяло на себя расходы на услуги попечительства. Кроме этого, рассматривается вопрос, нужно ли оставлять пользователю попечительских услуг деньги для личного пользования.

**Интерпретация жестокого обращения, пережитого в течение жизни, на основе биографического повествования пожилого человека. СТР. 37**

*Кристель Пааль, магистр социальных наук*

Автор представляет свою магистерскую работу, в которой она исследовала, как пожилой человек интерпретирует насилие и жестокое обращение, пережитое на разных жизненных этапах. В Эстонии люди начали осознавать, что жестокое обращение не является сугубо личной проблемой жертвы и обидчика, и требует вмешательства со стороны окружающих. Жестокое обращение может иметь место как в домашней среде, так и быть связано с социальными нормами. Государству следует обращать большее внимание на проблему недостойного обращения с пожилыми.

**Новый профессиональный стандарт социального работника выведет социальную работу в Эстонии на новый уровень. СТР. 42**

*Регина Линд, Тийя-Трийн Трууса, журнал Sotsiaaltöö*

В сентябре будет утвержден новый профессиональный стандарт социального работника. Не позднее чем через год в Эстонской ассоциации социальной работы можно будет ходатайствовать о получении соответствующих профессиональных свидетельств. Стандарт дает хорошее представление о содержании работы социального работника, а также о требуемых в этой работе навыках, знаниях и установках. Статья основана на интервью с членами рабочей группы при Целевом фонде профессиональной квалификации, подготовившей профессиональный стандарт.

# MÕTTEVARA



## Robert Greene on öelnud:

*„Ära kunagi käskijat varjuta. Tee alati selgeks, keda sa võid enda käskijaks pidada. Ära meeldimispuudluses või soovis neile muljet avaldada oma annete avamisega liiga kaugele mine, sest nõnda võid hoopis vastupidist saavutada ning neis hirmu või ebakindlust tekitada. Teeskle, nagu oleksid sinu käskijad hiilgavamad, kui nad seda tegelikult on ...*

*Ära kunagi sõpru liialt usalda, õpi vaenlasi ära kasutama. Suhtu sõpradesse valvsalt – nad on valmis sind sedamaid reetma, sest kadedus on neis kiire tärkama ... Parempalka mõni endine vaenlane ning temast saab ustavam liitlane kui sõbrast, sest tal tuleb tugevamini pingutada. Tegelikult tuleb sul rohkem karta sõpru kui vaenlasi ...*

*Ütle alati vähem kui tarvis. Kui sa püüad inimesi sõnadega mõjutada, siis mida rohkem sa räägid, seda tavalisemana tundud ning seda abitumalt neid valitsed ... Vägevad inimesed mõjutavad ja heidutavad nappide mõtteavaldustega. Mida rohkem sa räägid, seda tõenäolisemalt mingi rumaluse ütled ...*

*Heast nimest sõltub väga palju – hoiu seda kasvõi elu hinnaga. Reputatsioon on võimas nurgakivi. Võid ainuüksi tänu oma nimele hirmutada ja võita, aga kui sa oled kasvõi kord libastunud, siis oled juba haavatav ning sulle tungitakse igast küljest kallale. Muuda oma reputatsioon ründamatuks. Pane alati võimalikke kallaletunge tähele ning nurja need juba eos ...*

*Kõida igati tähelepanu. Igaüht hinnatakse tema välimuse järgi; nähtamatuks jääv ei loe midagi. Ära kunagi luba endal massi hulka kaduda või unustusse mattuda.*

*Paista teiste hulgast silma ...*

*Võida tegevuse, mitte kunagi vaidluse abil. Iga hetke eelis, mida oled enda meelest vaidluses saavutanud, on tegelikult Pyrrhose võit. Salaviha ja pahatahtlikkus, mida sa sellega tekitad, on tugevam ja kestab kauem kui mis tahes antud hetke meelemuutus. Palju mõjukam on sundida teisi endale alluma tegevuse mõjul, lausumata seejuures sõnagi. Demonstreeri, ära seleta ...*

*Kasuta äraolekut lugupeetavuse ja austuse saavutamiseks. Liigne teiste hulgas viibimine muudab sind odavamaks. Mida rohkem sind nähakse või kuulatakse, seda tavalisema mulje sa jätab. Kui sa oled juba mingis grupis positsiooni saavutanud, siis sunnib ajutine eemaletõmbumine sinust rohkem rääkima ning võib olla äratad koguni suuremat lugupidamist ... Muuda oma napid ilmutused väärtuseks ...*

*Kasuta alistumistaktikat: muuda nõrkus jõuks. Kui sa oled nõrgem, siis ära hakka kunagi au pärast võitlema, vaid vali hoopis alistumistaktika ... Ära paku talle rahuldust, mida sinuga võitlemine ja sinu alistamine kingiks – anna kohe alla. Teise põse ettepööramisega sa ärritad teda ning viid ta tasakaalust välja. Muuda alistumine võimu saavutamise vahendiks...*

**Robert Greene** (14.05.1959) Ameerika viie populaarse raamatu autor, millest esimene, „48 võimuseadust“, avaldatud eesti keeles 1998. aastal Erseni kirjastuse poolt, tõi talle tunnustuse. Nagu raamatu nimigi ütleb, on need seadused mõeldud eeskätt nendele, kes juba võimul või kavatsesid sinna jõuda. Aga need peaksid huvi pakkuma ka teistele.

Vahendas **Jüri Raudsepp**

Foto: Tripple



## Hoolekande aastakonverents „Eestkoste – väljakutsed ja võimalused”

30.–31. oktoobrini Tartus, Dorpati konverentsikeskuses  
Lisainfo ja registreerimine alates 1. septembrist [www.tartu.ee](http://www.tartu.ee)  
Korraldab Tartu linn koos Tallinna Sotsiaaltöö Keskusega

### Teabepäev „Kohaliku omavalitsuse hoolekande korraldus: muutused ja võimalused”

Sotsiaalministeerium kutsub omavalitsusjuhte ja sotsiaaltöötajaid osalema teabepäeval „Kohaliku omavalitsuse hoolekande korraldus: muutused ja võimalused”. Teabepäeval räägitakse sotsiaalseadustiku sotsiaalhoolekande eriosa seaduse eelnõust ning arutatakse, mida tähendavad eelnõuga kavandatud muutused kohalikele omavalitsustele. Päeva teises pooles tutvustatakse Euroopa Sotsiaalfondi perioodiks 2014–2020 planeeritud tegevusi ning räägitakse, milleks on ette nähtud toetused ja kuidas neid taotleda kohalikele omavalitsustele teenuste arendamiseks avatud taotlusvoorude kaudu. Teabepäevad toimuvad:

- 28. augustil kell 10–14 Tallinnas
- 23. septembril kell 10–14 Pärnus
- 24. septembril kell 10–14 Tartus
- 3. oktoobril kell 10–14 Jõhvis.

Registreerumiseks võtta ühendust Karin Kiisiga e-posti aadressil [karin.kiis@sm.ee](mailto:karin.kiis@sm.ee) või telefonil 626 9218.



### ESTA sügiskool „Enesekehtestamine ja motiveerimine sotsiaaltöös”

Sotsiaalvaldkonna töötajatele mõeldud sügiskool toimub 17.–18. septembrini Kehtna Majandus- ja Tehnoloogiakoolis Kehtnas Raplamaal. Info ja registreerimine [www.eswa.ee](http://www.eswa.ee)



### Euroopa 3. vaimse tervise konverents

10.–12. septembrini Tallinnas. Lähem info: <http://www.evipro.fi>