

**RAHULOLU SOTSIAALTEENUSTEGA  
PÄRNU LINNAS**

**Vastutav täitja: Jüri Kõre, PhD  
Täitja: Karmel Tall, MA**

**TARTU, juuni 2007**

## SISUKORD

<b>TABELITE LOETELU .....</b>	<b>3</b>
<b>SISSEJUHATUS.....</b>	<b>6</b>
<b>I SOTSIAALTEENUSE OLEMUS JA TEENUSE KVALITEEDI MÕISTE .....</b>	<b>7</b>
1.1 Sotsiaalteenuse mõiste.....	7
1.2 Kvaliteedi mõiste sotsiaalhoolekandes.....	8
1.3 Hindamise meetodid.....	12
<b>II SOTSIAALTEENUSTE TARBIMINE - KLIENTIDE RAHULOLU UURING JA SELLE TULEMUSED.....</b>	<b>15</b>
2.1 Valim ja andmete töötlus.....	15
2.2 Sotsiaalteenuse saajate kirjeldus: teenusele saamine.....	17
2.3 Ootused sotsiaalteenuste suhtes. Rahulolu teenustega .....	23
2.3.1 Hooldekodu teenus .....	23
2.3.2 Koduhoolduse teenus.....	27
2.3.3 Koduõendus-hooldusteenus.....	30
2.3.4 Invatranspordi teenus.....	33
2.3.5 Viipekeelee tõlgi teenus .....	37
2.3.6 Tugiisiku teenus täiskasvanud vaimupuudega või psüühikahäiretega isikutele.....	40
2.3.7 Isikliku abistaja teenus .....	44
2.3.8 Täiskasvanute varjupaiga, toimetulekule suunatud rehabilitatsiooniteenus ja vältimatu sotsiaalabi teenus .....	47
2.3.8.1 Varjupaiga teenus - ootused ja rahulolu .....	51
2.3.8.2 Toimetulekule suunatud rehabilitatsiooniteenus - ootused ja rahulolu .....	54
2.3.8.3 Supikõõgi teenus - ootused ja rahulolu .....	57
2.3.8.4 Vältimatu abi (riideabi) - ootused ja rahulolu .....	59
2.3.9 Laste päevakeskuse, varjupaiga, tugiisiku ja noorte psühholoogilise nõustamise teenus .....	60
2.3.9.1 Laste päevakeskuse teenus .....	60
2.3.9.2 Laste varjupaiga teenus .....	64
2.3.9.3 Laste tugiisiku teenus .....	67
2.3.9.4 Noorte psühholoogilise nõustamise teenus.....	70
<b>III PROBLEEMID TEENUSTE SAAMISEGA, LAHENDUSED, OOTUSED TEENUSTE JA TULEVIKU SUHTES .....</b>	<b>73</b>
<b>KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED KLIENTIDE TEENUSEGA RAHULOLU UURINGU KOHTA PÄRNU LINNAS .....</b>	<b>80</b>
<b>KASUTATUD KIRJANDUS.....</b>	<b>87</b>
<b>LISAD.....</b>	<b>88</b>
Lisa 1. Andmed valimi kohta .....	88
Lisa 2. Intervjuerijate nimestik .....	94

## TABELITE LOETELU

Tabel 1. Teenuse ja toote tunnused	8
Tabel 2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodid	13
Tabel 3. Patsiendi ja kliendi erinevusi iseloomustavad asjaolud	14
Tabel 4. Valimi kirjeldus	16
Tabel 5. Intervjueeritute jaotus – teenusesaaja ja tema esindaja	18
Tabel 6. Intervjuu koht	18
Tabel 7. Intervjueeritute sooline koosseis	19
Tabel 8. Tervises seisund (enesehinnang)	20
Tabel 9. Majanduslik seisund (enesehinnang)	20
Tabel 10. Toimetulek enne teenusele saamist	21
Tabel 11. Abi piisavus, mida enne teenusele saamist kasutati	22
Tabel 12. Toimetuleku hindamine enne teenusele saamist	23
Tabel 13. Ootused hooldekodus elamise suhtes	23
Tabel 14. Teenusele (hooldekodusse) saamine (%)	24
Tabel 15. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)	24
Tabel 16. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel	25
Tabel 17. Rahulolu teenindamisega hooldekodus	25
Tabel 18. Rahulolu tingimustega hooldekodus	26
Tabel 19. Üldine rahulolu elu ja teenindusega	26
Tabel 20. Ootused koduhoolduse suhtes	27
Tabel 21. Teenusele (koduhooldusele) saamine (%)	28
Tabel 22. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)	28
Tabel 23. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel	29
Tabel 24. Rahulolu koduhooldaja tegevusega (töoga)	29
Tabel 25. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega	29
Tabel 26. Üldine rahulolu elu ja teenindusega	30
Tabel 27. Ootused koduõendus-hoolduse teenuse suhtes	30
Tabel 28. Teenusele (koduõendus-hooldusteenu) saamine (arv)	31
Tabel 29. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)	31
Tabel 30. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel	32
Tabel 31. Rahulolu koduõe tegevusega (töoga)	32
Tabel 32. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega	33
Tabel 33. Üldine rahulolu elu ja teenindusega	33
Tabel 34. Ootused invatranspordi teenuse suhtes	34
Tabel 35. Probleemid teenusele (invatakso) saamisel ja kasutamisel (intervjueeritute arv)	34
Tabel 36. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)	35
Tabel 37. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel	35
Tabel 38. Rahulolu invatakso teenuse osutajate tegevusega (töoga)	36
Tabel 39. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega	36
Tabel 40. Üldine rahulolu elu ja teenindusega	37
Tabel 41. Ootused viipekeele teenuse suhtes	37
Tabel 42. Teenusele (viipekeele tõlk) saamine (arv)	38
Tabel 43. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)	38
Tabel 44. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel	39
Tabel 45. Rahulolu viipekeele tõlgi tegevusega (töoga)	39
Tabel 46. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega	40
Tabel 47. Üldine rahulolu elu ja teenindusega	40

Tabel 48. Ootused tugiisiku teenuse suhtes.....	41
Tabel 49. Teenusele (tugiisiku teenus) saamine (arv).....	41
Tabel 50. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%).....	42
Tabel 51. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel.....	42
Tabel 52. Rahulolu tugiisiku tegevusega (tööga).....	43
Tabel 53. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega.....	43
Tabel 54. Üldine rahulolu elu ja teenindusega.....	43
Tabel 55. Ootused isikliku abistaja teenuse suhtes.....	44
Tabel 56. Teenuse (isikliku abistaja) saamine (arv).....	45
Tabel 57. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%).....	45
Tabel 58. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel.....	46
Tabel 59. Rahulolu isikliku abistaja tegevusega (tööga).....	46
Tabel 60. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega.....	47
Tabel 61. Isikliku abistaja teenuse kasutajate üldine rahulolu elu ja teenindusega.....	47
Tabel 62. Teenuste kattuvus (kombinatsioon) varjupaiga, rehabilitatsiooniteenuse, vältimatu abi teenuse kasutajatel.....	48
Tabel 63. Tervise enesehinnang (%).....	48
Tabel 64. Alkoholi tarvitamise sagedus (%).....	49
Tabel 65. Töötuse perioodi pikkus.....	49
Tabel 66. Toimetulekuraskuste põhjused.....	49
Tabel 67. Info saamine varjupaiga, rehabilitatsiooniteenuse, supiköögi, vältimatu abi kohta (%).....	50
Tabel 68. Toimetuleku ja vajaduste hindamine enne teenusele suunamist (%).....	50
Tabel 69. Sissetuleku liigid (allikad).....	51
Tabel 70. Ootused varjupaiga teenuse suhtes.....	51
Tabel 71. Teenusele (varjupaik) saamine (arv).....	52
Tabel 72. Rahulolu varjupaiga töötajate tegevusega (tööga).....	52
Tabel 73. Rahulolu varjupaiga ruumidega.....	53
Tabel 74. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega.....	53
Tabel 75. Üldine rahulolu elu ja teenindusega.....	54
Tabel 76. Ootused varjupaiga teenuse suhtes.....	54
Tabel 77. Teenusele (rehabilitatsioonile) saamine (arv).....	55
Tabel 78. Töökorraldus rehabilitatsioonikeskuses.....	55
Tabel 79. Rahulolu rehabilitatsioonikeskuse töötajate tegevusega (tööga).....	55
Tabel 80. Hinnang varjupaiga ja rehabilitatsioonikeskuse töötajate tegevusele, võrdlus.....	56
Tabel 81. Rahulolu rehabilitatsioonikeskuse ruumidega.....	56
Tabel 82. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega.....	56
Tabel 83. Üldine rahulolu elu ja teenindusega, rehabilitatsiooniteenuse kasutajad.....	57
Tabel 84. Ootused supiköögi teenuse suhtes.....	57
Tabel 85. Rahulolu supiköögi ruumidega.....	58
Tabel 86. Üldine rahulolu elu ja teenindusega, supiköögis tehtud intervjuud.....	58
Tabel 87. Ootused vältimatu abi teenuse suhtes.....	59
Tabel 88. Rahulolu riideabi jagamise koha ja teenusega.....	59
Tabel 89. Üldine rahulolu elu ja teenindusega, võrdlus.....	60
Tabel 90. Ootused päevakeskuse teenuse suhtes.....	61
Tabel 91. Teenusele (laste päevakeskus) saamine (arv).....	61
Tabel 92. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (arv).....	62
Tabel 93. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel.....	62
Tabel 94. Rahulolu päevakeskuse töötajate tegevusega (tööga).....	63
Tabel 95. Rahulolu tingimustega päevakeskuses.....	63
Tabel 96. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega.....	63

Tabel 97. Üldine rahulolu elu ja teenindusega .....	64
Tabel 98. Ootused varjupaiga teenuse suhtes .....	64
Tabel 99. Teenusele (laste varjupaika) saamine (arv) .....	65
Tabel 100. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (arv).....	65
Tabel 101. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel .....	66
Tabel 102. Rahulolu varjupaiga töötajate tegevusega (tööga) .....	66
Tabel 103. Rahulolu tingimustega varjupaigas .....	66
Tabel 104. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega.....	67
Tabel 105. Üldine rahulolu elu ja teenindusega .....	67
Tabel 106. Ootused tugiisiku teenuse suhtes.....	68
Tabel 107. Teenusele (laste päevakeskus) saamine (arv).....	68
Tabel 108. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (arv).....	69
Tabel 109. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel .....	69
Tabel 110. Rahulolu tugiisiku teenuse osutajate tegevusega (tööga).....	69
Tabel 111. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega.....	70
Tabel 112. Üldine rahulolu elu ja teenindusega .....	70
Tabel 113. Nõustamisteenuse klientide mured, probleemide kirjeldus märksõnadena.....	71
Tabel 114. Rahulolu nõustamisteenusega .....	72
Tabel 115. Konfliktide esinemine seoses teenuste osutamisega (%) .....	74
Tabel 116. Konfliktid teenindajatega .....	74
Tabel 117. Kas soovitaks teenust sugulastele-sõpradele (%).....	75
Tabel 118. Kas ja kellelega on räägitud tulevikust (%).....	76
Tabel 119. Varjupaiga, rehabilitatsioonikeskuse, supiköögi klientide tulevikuperspektiivid (%)..	76
Tabel 120. Millist abi enda arvates tegelikult vajab? .....	77
Tabel 121. Hinnang üldisele enesetundele, kas tunneb turvaliselt ja on lootusrikas tuleviku suhtes (%) .....	79
Tabel 122. Kas saate abi hetkel ja tunnete et asjad lähevad paremaks (%).....	79
Tabel 123. Rahulolu teenusele suunamise protseduuridega (1) .....	83
Tabel 124. Rahulolu teenusele suunamise protseduuridega (2) .....	83
Tabel 125. Rahulolu teenindajatega (1).....	83
Tabel 126. Rahulolu teenindajatega (2).....	84
Tabel 127. Varjupaiga ja rehabilitatsioonikeskuse klientide rahulolu, võrdlus .....	84
Tabel 128. Rahulolu teenuse osutamise aja, hinna, mahu ja sisuga (1) .....	84
Tabel 129. Rahulolu teenuse osutamise aja, hinna, mahu ja sisuga (2) .....	85
Tabel 130. Hoolekandeteenuste klientide üldine hinnang elule (1) .....	85
Tabel 131. Hoolekandeteenuste klientide üldine hinnang elule (2) .....	86
Tabel 132. Varjupaiga, rehabilitatsioonikeskuse ja supiköögi klientide üldine hinnang elule .....	86

## SISSEJUHATUS

Käesolev teadus-arendustöö lepingu aruanne võtab kokku Pärnu Linnavalitsuse tellimisel TÜ sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika osakonna poolt 01.01.-15.06. 2007.a. Pärnu linnas tehtud sotsiaalteenustega rahulolu uuringu tulemused.

Uuringu planeerija oli Jüri Kõre, küsitlust juhtis Valter Parve, valimi põhimõtted valis Rein Murakas, andmed töötles ja käsikirja vormistas Karmel Tall. Konsultandiks küsitluse kavandamisel ja küsimustiku koostamisel olid Pärnu linnavalitsuse poolt Aika Palm, Tõnu Poopuu, Raul Kivi ja Anneli Leemet.

Uuring teostati kolmeetapilisena

1. etapp - jaanuar/veebruar 2007.a. Ettevalmistav etapp, tutvumine sotsiaalteenuste korraldamisega Pärnu linnas, tellija esindajatega uuringu detailide kokkuleppimine ja tehniliste küsimuste kooskõlastamine, küsimustike koostamine. Kokku valmistati ette 11 erinevat küsimustikku intervjuude tegemiseks ja üks küsitlusleht noorte psühholoogilise nõustamise teenuse klientide arvamuse uurimiseks. Kahe teenuse (hooldekodu ja koduhoolduse teenus) kasutajate jaoks tõlgiti küsimustikud vene keelde.

2. etapp - märts/aprill 2007.a. Klientide küsitlus. Tehti 259 intervjuud näost näkku intervjuudena valdavalt klientide kodus (elukohas). Küsitluseks olid TÜ Pärnu Kolledži sotsiaaltöö korralduse eriala üliõpilased. Nõustamisteenuse kasutajad täitsid 13 küsimustikku. Kokku saadi seega 272 pärnaka hinnangud teenuste kasutamise ja rahulolu kohta.

3. etapp – mai-juuni 2007.a. Andmetöötlus ja tulemuste analüüs. Uuringu lähtekohtade selgitamiseks lisati analüüsile teoreetiline osa “Sotsiaalteenuste olemus ja teenuse kvaliteedi mõiste”.

Analüüsitakse tarbijate rahulolu koduhooldusteenuse teenuse (Tammiste Hooldekodu, Vanurite Hoolekandekeskuse hooldekodu), hooldekoduteenuse (Vanurite Hoolekandekeskuse koduhooldusosakond, puuetega inimeste invatransporditeenuse (OÜ Tasobuss), vaimupuuetega täiskasvanute tugiisiku teenuse (MTÜ Maarjakodu), isikliku abistaja teenuse (MTÜ Pärnu Ratastooliklubi), viipekeele tõlketeenuse (MTÜ Pärnumaa Kurtide Ühing), koduõendus-hooldusteenuse (SA Pärnu Haigla), vältimatu sotsiaalabi teenuse (MTÜ Aktiviseerimiskeskus Tulevik), toimetulekule suunatud rehabilitatsiooniteenuse (MTÜ Aktiviseerimiskeskus Tulevik), täiskasvanute varjupaiga teenuse (MTÜ Aktiviseerimiskeskus Tulevik), supiköögiteenuse (Vanurite Hoolekandekeskus), lastele päevakeskuse teenuse (Pereabikeskus/Shalomi Abikeskus), laste varjupaiga teenuse (Pereabikeskus), lastega perekondadele tugiisiku teenuse (MTÜ Lastekaitse Ühing/Pereabikeskus) ja noorte psühholoogilise nõustamise teenuse (Pereabikeskus) suhtes.

# I SOTSIAALTEENUSE OLEMUS JA TEENUSE KVALITEEDI MÕISTE

## 1.1 Sotsiaalteenuse mõiste

Sotsiaalteenus kindlapiirilise ja spetsiifilise sihitusega tegevusena on Eesti hoolekande piiritlemise jaoks olulise tähendusega. Hoolekannet defineeritakse teenuse mõiste abil (sotsiaalhoolekanne on sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi osutamise või määramisega seotud toimingute süsteem, Sotsiaalhoolekande seadus RT I 1995, 21, 323). Valdav osa hoolekande ressursidest (raha ja tööjõud) on just seotud teenustega. Pärnu linna 2007. a. eelarves sotsiaalseks kaitseks mõeldud 53.659.600 tuhandest kroonist (7.6% 710.689.400 tuhande krooni suurusest eelarvest) on kavas rohkem kui 2/3 kulutada teenuste osutamiseks ja vähem kui 1/3 toetuste maksmiseks.

Teenuse defineerimine on ootamatult keeruline, kõige lihtsam on seda teha kaupade ja teenuste võrdlemise kaudu. Teenus on tarbija vajadusi rahuldav hüve, toode, mis pole kaup. Nii, kõrvutamise või vastandamise kaudu, on sotsiaalteenust piiritletud ka Sotsiaalhoolekande seaduse tegijad. Kuid nad ei vastanda teenuseid ja kaupu, vaid teenuseid ja toetusi, kirjeldades sotsiaalteenust kui mitterahalist toetust.

Teenuste osutamisel toimub teenuse tootmine ja tarbimine üheaegselt, mistõttu põhimõtteliselt saab anda ja mõningatel juhtudel ka antakse kliendipoolne hinnang teenusele (tema kvaliteedile) juba tema osutamise ajal või vahetult pärast toimingute lõppu (Perens 1998).

Sotsiaalteenuse, nii nagu iga muu teenuse, oluline omadus on protsessuaalsus. Teenuse tarbimine on protsessis osalemine, protsessi tarbimine. Sotsiaalteenuse osutamisel on siiski oma spetsiifika, mis eristab seda teenust olme vm teenustest ja lähendab teda meditsiiniteenustega. Kuigi meie Tervishoiuteenuste korraldamise seadus määratleb teenuse täpsemalt, kui Sotsiaalhoolekande seadus (...tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgituse ennetamiseks, eesmärgiga leevendada inimese vaevusi, hoida ära tema tervise seisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist ...), toonitatakse pisut teoreetilisemates käsitlustes, et tervishoiuteenuse näol on tegemist pingutusega teatud tulemuse saavutamiseks. Olgu see pingutus seotud ennetamise, diagnoosimise või ravimisega, erinevatel põhjustel ei õnnestu alati saavutada tulemust, mida klient ootab. Sisulises mõttes on sotsiaalteenuste osutamine seotud samasuguste ebaõnnestumise riskidega.

Teenuste tootmine on protsess, kusjuures tarbijad suhtlevad teenuseid pakkuva firma tootmisressurssidega, tõdeb ka meil hästi tuntud soome-rootsi teenuste ja turunduse uurija Cristian Grönroos (2000). Grönroos täpsustab oma seisukohta, konstateerides, et mõned teenuse osad võivad küll enne kliendi lülitumist valmis olla, kuid teenuse kvaliteedi tajumise seisukohast saavad olulisemad sammud teoks tänu kliendi osalusele.

Kõige enam võetakse uurijate poolt teenuse mõiste defineerimisel aluseks iseloomulikke tunnuseid. Kuigi erinevate autorite käsitlused teenuse ja toote olemusest on mõnevõrra erinevad, nõustuvad kõik teenuste nelja peamise erinevusega:

- 1) mittemateriaalsus;
- 2) heterogeensus;
- 3) klientide osalemine teenuse tootmise protsessis;

4) teenuseid ei saa ladustada ja nad ei saa muutuda omandiks (Tooman 2003).

Viimase (loetelu neljanda) seisukoha üle võib siiski diskuteerida. Nimelt taotletakse paljude sotsiaalteenuste puhul just teenuse muutmist isiku omandiks, seisundiks (tervishoiuteenuse puhul tervis) või oskuseks (toimetulek sotsiaalteenuste tulemusena, töösus tööturuteenuste tulemusena, elus edukas olemise, enda ja ühiskonna arendamise oskus, mis saadakse haridusteenuse abiga jms).

Marju Medar (2004) toetub oma sotsiaalteenuste ja teenuste kvaliteedi käsitluses suurel määral viidatud Toomani tööle, toonitades teenuste korraldamise majandusteoreetilisi aspekte. Esiteks rõhub ta erasektori (turu) kui efektiivsuse tagaja olulisusele ja teiseks rõhutab mõõduka kvaliteedimäära järgimise vajalikkust. Kõrgete või väga kõrgete kvaliteedinõuete seadmist käsitleb ta piiratud ressursside olukorras kui hoolekande kvantitatiivset arengut pärssivat tegurit.

Tooman (2003) jõuab kaupade ja teenuste iseloomulike joonte kõrvutamisel järgmiste järeldusteni: kui kaupa saab transportida, siis teenuse saamiseks tuleb kohale tulla; raske on hinnata usaldust, tundeid, mida klient teenindusprotsessis kogeb; kui kaupade tootmise aluseks on tehnilised standardid, siis teenuste puhul ei ole võimalik anda kvaliteedinäidiseid, mille alusel saaks enne teenuse kasutamist oma valiku teha.

Projekti "Kvaliteetne koduhooldus - Avahooldus Tallinnas" (Hanson *et al* 2001) teostajad on eespool nimetatud teenuse tunnusoonte le lisanud veel mõned spetsiifilised momendid:

- teenused kohandatakse vastavalt kliendi vajadustele ja teenuse osutaja oskustele;
- klient kontrollib teenuse kvaliteeti ja on oluline infoallikas jätkuval arendamisele;
- iga üksiku teenuse osutamise kvaliteet on seotud kliendi ja tema olukorraga.

Aime Koger (2004) koondab Toomani (1999) ja Grönroosi (1990) sõnastatud seisukohad teenuse määratluse kohta teenuse ja toote tunnusooni võrdlevasse tabelisse:

Tabel 1. Teenuse ja toote tunnusooned

Teenus	Toode
käega mittekatsutav	käega katsutav
heterogeenne (iga kord uus)	homogeenne (alati sarnane)
tootmine-turustamine samaaegne	tootmine ja turustamine toimuvad eraldi
peamine väärtus luuakse suheldes tarbijaga	peamine väärtus toodetakse vabrikus
tarbija osaleb tootmisprotsessis	tarbija ei osale tootmisprotsessis
ei ole võimalik ladustada	on võimalik ladustada
ei saa muutuda omandiks	saab muutuda omandiks

## 1.2 Kvaliteedi mõiste sotsiaalhoolekandes

Sama keeruline, kui teenuse mõiste määratlemine, on ka kvaliteedi mõõtmine. Seda eriti nende teenuste puhul ning juhtudel, kui hinnata on vaja mitte mõõdetavat tulemust vaid pingutust tulemuse saavutamiseks.

Mida vabam on teenuste turg, mida lihtsam on sellele turule pääseda teenuse pakkujana, seda olulisemad on reeglid, mis sätestavad kvaliteedinõuded ja kindlustavad nimetatud nõuete täitmise kontrolli. See on ka üks põhjustest, miks juhtivad kvaliteedi käsitlused ja paljud kvaliteedi juhtimise süsteemid pärinevad Ameerika Ühendriikidest.



Kvaliteedi määratlemisel konkreetsetes olukorras on võimalikud erinevad rõhuasetused. Eesti lähituleviku kvaliteedikontseptsioon kasutab terminit "kvaliteet" kolmes erinevas varjundis (Eesti lähituleviku... 1996):

- 1) tavakeeles mõeldakse kvaliteedi all sageli toote või teenuse mingite karakteristikute või omaduste taset, pidades silmas võrdlust konkureerivate toodete analoogiliste karakteristikute või omadustega;
- 2) toote või teenuse karakteristikute kogum, mis rahuldab mingeid kindlaksmääratud või eeldatavaid vajadusi ja nõudeid. See määratlus on kehtiv näiteks kvaliteedisüsteemide kohta käiva rahvusvahelise standardisarja ISO 9000 raames.
- 3) toodete ja teenuste kvaliteedi saavutamise seotud tegevusprotsesside tase, mis on oluliseks teguriks ettevõtte konkurentsivõime saavutamisel ja säilitamisel.

Laias laastus võib enamlevinud kvaliteedialaseid seisukohavõtte jaotada kahte erinevasse koolkonda: Ameerika ja Põhjamaade koolkonda.

Põhjamaade koolkonna (esindaja Grönroos) käsitlused kirjeldavad kvaliteeti kahe mõõtme kaudu :

- 1) tehniline - mida klient saab suheldes ettevõttega;
- 2) funktsionaalne - kuidas kliendiga suhtlevad töötajad käituvad (Tooman 2002).

Nn Ameerika koolkonna esindajad (Berry, Parasuraman ja Zeithaml) võtavad tervikliku teeninduskvaliteedi käsitlemisel arvesse nii kliendi poolt tajutavaid materiaalseid (ruumid, seadmed, personal) kui ka mittemateriaalseid (usaldusvärsus, vastutus, empaatiavõime) komponente (Tooman 2002). St selle koolkonna kvaliteedi käsitlus on laiem. Ameerikaliku lähenemise on omaks võtnud Eesti tervishoiukorraldus ja sama arusaama on juurutamas hoolekandekorraldus.

Ameerika koolkonna esindajate poolt sõnastatud viis peamist teenuste kvaliteedi komponenti tulenevad teenust osutavale ettevõttele esitatavatest nõuetest (Perens 1998):

- 1) füüsiline keskkond (sisustus, seadmed, personali väljanägemine);
- 2) täpsus ja korrektsus;
- 3) soov lahendada klientide probleeme ja kiirus, millega need probleemid lahendatakse;
- 4) kompetentsus (teadmised, kogemused, usaldatavus, sõbralikkus);
- 5) sisseelamisvõime (personali valmisolek lahendada klientide isiklike probleeme).

Erinevates eluvaldkondades kasutatav kvaliteedi mõiste kirjeldab muuhulgas ka eluvaldkonna spetsiifikat. Medar (2004) on veendunud, et kehtivas Sotsiaalhoolekande seaduses on kvaliteedi kontrolli kohustus (lasub Sotsiaalministeeriumil) ja selle kohustuse realiseerimise mehhanism (teenuseosutajate litsentseerimine) piisavalt selgelt fikseeritud. Formaalselt võib see nii olla, paraku on Sotsiaalministeerium kehtestanud selged kriteeriumid ainult riigi poolt osutatavatele/rahastatavatele teenustele: erivajadustega isikutele osutatavad teenused; laste hoolekandeteenused; tehniliste abivahenditega varustamise teenuse nõuete fikseerimine seisab veel ees.

Kohalike omavalitsuste poolt osutatavate teenuste puhul piirduvad formaalsed regulatsioonid enamasti teenuse kirjelduse andmise ja õigustatud subjektide määratlemisega. Neid teenuse tunnuseid, mida saab käsitleda kui kvaliteeti kujundavaid, on KOVde dokumentides fikseeritud vähe.

Paavel (1996) on erialase kirjanduse põhjal välja toonud kolm erinevat lähenemist sotsiaalteenuste kvaliteedi välisele hindamisele:

- tarbijakeskne, mille puhul teenuste kvaliteedi peamiseks mõõduks on vahetu tarbija rahulolu;
- universalistlik, mille puhul teenuste kvaliteedi peamiseks mõõduks on teatud standardite, enamasti ka nõ tavateadvuslike või erialaste järgimine;
- relativistlik, mille puhul teenuste kvaliteedi peamiseks mõõduks on ennekõike tulemuslikkus ja võimalikult kõigi osapoolte rahulolu.

Samas märgib Paavel (Psüühilise erivajadusega... 2000/2001), et igal teenuse kvaliteedile lähenemisel ja kvaliteedi käsitlusel on omad väärtused ja puudused, aga põhimõtteliselt on nad kõik kasutuskõlblikud. Missugune lähenemine igal konkreetsel juhul valida, sõltub ennekõike süsteemist või organisatsioonist, mida auditeeritakse, auditi konkreetsematest ülesannetest ja eesmärkidest ning varasemast kogemusest. Tarbijakeskset lähenemist võiks eelistada juhul, kui tegemist on ühele võimalikult konkreetselt määratletud tarbijate sihtgrupile võimalikult täpselt defineeritud teenuse osutamisega. Universalistlikku lähenemist võiks eelistada konkreetsete teenuste puhul, millel on suhteliselt suur ja raskesti määratletav tarbijaskond. Relativistlikku lähenemist võiks eelistada väga suurte ja komplitseeritud teenuste süsteemide puhul, milles on palju erinevaid ja erinevate huvidega tarbijaid ning teenuste osutajaid.

Teenuse kvaliteedi määramine on alati tarbijakeskne, lähtudes tema arusaamast teenusest ja nõudmisest teenuse kohta. Oluline on ka see, kuidas ta teenuse osutamise protsessis seda kvaliteeti on tajunud.

Seega võib öelda, et teenuse kvaliteet on paljuski subjektiivne, tarbijast sõltuv suurus, kusjuures mängu võivad tulla isegi säärased momendid nagu tarbija hetkemeeleolu temale teenuse osutamise hetkel. Siin on olemas nüüd teenindusettevõtte personali professionaalsusest, kui palju ja mil määral on olemas teenuse kvaliteedi tarbijapoolne hinnang taolistest mõjutustest (Perens 1998).

Kvaliteedi hindamine tähendab mõõta tegevuse vastavust ootustele ehk hinnangut, missugusel määral teadmised ning praktilised kogemused on ellu rakendatud. Hindamine on protsess, mille abil kindlustatakse nii klientide, spetsialistide kui ka rahastajate rahulolu (Pölluste 1997).

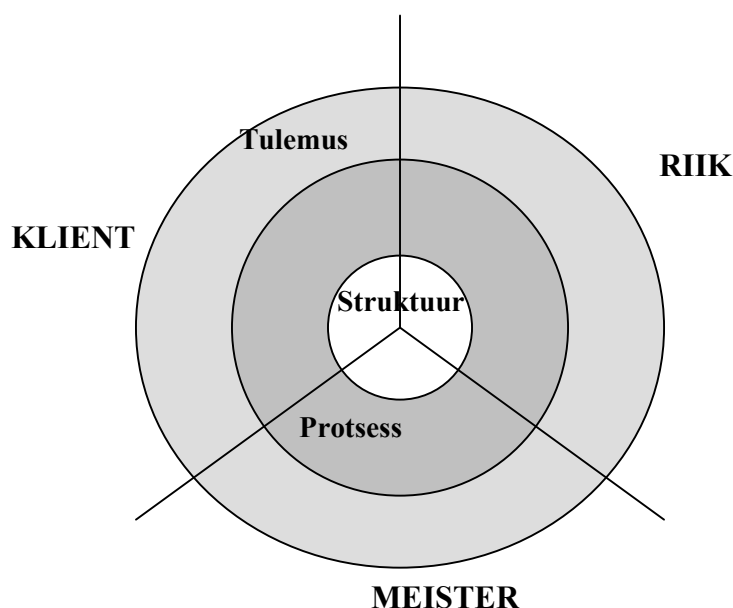
Kvaliteedipoliitika tervishoius (Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamine Eestis, 2004) toob ära kvaliteedi hindamise kolm võimalust:

- 1) Struktuur: vajalikud eeldused patsiendi, teenuse osutaja ja organisatsiooni tasandil. Struktuuri hindamine toimub kolmel tasandil:
  - patsiendi tasand,
  - professionaalne tasand ja
  - organisatsiooni tasand.
- 2) Protsess: patsiendi sisenemine tervishoiusüsteemi ja patsiendiga tegelemine. Protsessi hindamine toimub kahel tasandil:
  - professionaalne tasand ja
  - organisatsiooni tasand.
- 3) Tulemuse hindamine. Toimub jällegi kolmel tasandil:
  - patsiendi tasand,
  - professionaalne tasand ja
  - organisatsiooni tasand.

Kuna tegemist on siiski naabervaldkonnaga, millest hoolekanne oma kvaliteedi hindamise meetodeid luues ainult eeskuju võtab (ei kopeeri), siis eelnevalt refereeritud tervishoiu kvaliteedikäsitlust pikemalt ei kirjeldata. Konstateerime vaid, et tervishoiuteenuste kvaliteedi hindamisel lähtutakse kolmedimensioonilisest mudelist ja sama mudel levib ka sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamisel.

- 1) Kliendikvaliteet ehk kvaliteet kliendi jaoks: mida klient ootab teeninduselt oma vajaduste rahuldamiseks;
- 2) professionaalne kvaliteet: kas teenindus rahuldab kliendi vajadusi nii nagu see on ette nähtud erialasel tasemel ning kas protseduurid, mis arvatakse olevat vajalikud kliendi vajaduste rahuldamiseks, on läbi viidud nõuetekohaselt;
- 3) juhtimise kvaliteet: efektiivsem ja produktiivsem ressursside kasutamine kliendi vajaduste rahuldamiseks, mis ei ole vastuolus seadusandluse ja ühiskonna eetiliste tõekspidamistega (Pölluste 1996 viidates Qvretveit 1990, Kree, Kõre, Maaros, 2005)

Kolm teenuse korraldamise osapoolt keskenduvad erinevatele asjadele. Kliendi seisukohalt on olulisim tulemus. Meistrite (teenuse osutajate) peamine huvi keskendub protsessi hindamisele. Riikliku reguleerimise rõhk on struktuuri elementidel (näiteks nõuded teenusele, tegevusload) (joonis 1). Kuid olles protsessi osapool, teenuse kui protsessi tulemuse looja, on sotsiaaltöö klient võimeline andma hinnangut ka protsessi ning struktuuri kohta. Keskendudes järgnevas Pärnu linna sotsiaalteenustega rahulolu uuringus kliendikvaliteedile, käsitleme mõnevõrra ka kahte viimati nimetatud kvaliteedi aspekti.



Joonis 1. Osapoolte kvaliteedi tajumine (Koger 2004)

Teeninduse kvaliteedi mõõtmiseks kliendi seisukohalt kasutatakse kahte populaarset meetodit, milleks on rahulolematuse ehk kaebuste “mõõtmine” ja rahulolu mõõtmine. Lihtsam ja vähem kulukas mõõtmise võimalus on laekunud kaebuste perioodiline analüüs.

Kaebuste puhul on kliendi lootused ja kogemus väga erinevad ning pöördumine näitab kliendi rahulolematuse astet. Materjali analüüsi puhul tuleb rõhk asetada võimalikult parema vastukaja saavutamisele ning arutada kaebusi kogu personaliga.

Kindlam viis täita teenuste kasutajate ootusi on nende lülitamine teenuste hindamisse algelisemal tasandil (Phillips et al 1994).

See rahuolul hindamise moodus on esmane samm organisatsiooni sisese kvaliteedi hindamise süsteemi loomisel. Eeldame, et Pärnu linnavalitsuse sotsiaalabi osakond analüüsib regulaarselt tehtud märkusi ja kaebusi. Tellimustöö ülesanne seda tegevust ei sisaldanud.

Rahulolu mõõtmise kaudu hinnatakse, kuidas klient tajub erinevaid teeninduse aspekte. Taoliste uuringute eesmärgid võivad olla erinevad: rohkem teoreetilised või praktilisema hoiakuga. 80ndate aastate lõpus leidis turundusteoorias ja praktikas kiire tunnustuse Berry, Parasuraman ja Zeithamli poolt arendatud kontseptsioon SERVQUAL, mis keskendub erinevustele oodatud ja kogetud kvaliteedi vahel. Mudel on saanud laialdase tunnustuse ning seda on kohaldatud teeninduskvaliteedi mõõtmiseks väga erinevatel aladel. SERVQUALi peamisteks elementideks on teeninduskvaliteedi 5 ühist dimensiooni kõikide teenindusvaldkondade jaoks ja 22 väitega küsimust, tulemuse baseerumine ootuste ja tajutava kvaliteedi vahel ning teeninduse kvaliteedi hindamine tulemuse tõlgendamiseks (Tooman 2002).

### **1.3 Hindamise meetodid**

Järgnevalt on esitatud kokkusurutud ülevaade tuntumatest kvaliteedi kontrolli mehhanismidest.

Inspekteerimine - annab ettekujutuse organisatsiooni tegevusest, kuid ei suudeta täpselt jälgida teenuste osutamise protsessi, analüüsida põhjalikult klientide ja teenindajate vahelisi ning meeskonnasiseseid suhteid; inspektorid vaatavad olukorda läbi isikliku nägemuse.

Revideerimine - organisatsioonide plaanid on üles ehitatud ühetaolistel alustel ja enne plaanide ellurakendamist vajavad need valdkonda juhtiva ametkonna kinnitust. Revisjoni huvitab vaid see, et tegevus vastaks kinnitatud plaanile. Efektiivsus ja finantsplaan on tähtsamad kui teenuste vastavus vajadustele, reageerimiskiirus või teenuste tulemuslikkus.

Meditiiniline audit - esmakordselt kasutati 1987. aastal, kui uuriti efektiivsust ja kvaliteeti erinevate haiglate kirurgia osakondades. Püüti selgitada, miks samades tingimustes olevates kirurgiaosakondades oli operatsioonijärgne suremus väga erinev.

Tegevustulemuste indikaatorid - reeglina on need kergesti mõõdetavad eeldusel, et kirjapandud arvnäitajad on õiged ja täpsed. Näiteks: keskmine patsientide arv ühe voodikoha kohta aastas; keskmine ooteaeg teatavaks operatsiooniks; keskmine haiglapäevade arv meditsiiniliste erialade lõikes; statsionaarsete patsientide arv 10 000 elaniku kohta.

Rahulolu uuringud - sotsiaalteenuseid osutavate ametkondade küsitlused teenuste sobivuse ja kättesaadavuse kohta; turu-uuringutega tegelevate firmade küsitlused tervishoiusüsteemi kohta; kaebuste analüüs. Oluline on see, mida võetakse ette kogutud informatsiooni põhjal (Phillips *et al* 1994).

Tabel 2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodid

Meetod		Tulemus	
Jälgimine		Kliendi ja kliendiga kontaktis oleva isiku käitumise edastamine	
Kaebuse analüüs		Silmapaistnud puuduste ja mitterahuldava käitumise analüüs	
Klientide küsitlus	Tunnusele orienteeritud	Suhtumisele orienteeritud küsitlus	Üksikute kvaliteeditunnuste hindamine või arvamuste avaldamine kvaliteedi kohta
		Rahulolule orienteeritud küsitlus	Klientide ootuste ja tegelikkuse erinevus suhtumises kvaliteedi tunnustesse
	Sündmusele orienteeritud	Osaline sündmuse meetod	Kliendi arvamus teenusprotsessi oluliste punktide mõjutatavuse kohta
		Kriitiliste sündmuse meetod	Klientide arvamused eriti positiivsete või negatiivsete üleelamiste kohta

Allikas: Eversheim 1997

*Kliendipoolse teenuse kvaliteedi mõõtmise meetodeid on samuti palju, valiku tegemisel tuleb lähtuda konkreetsest situatsioonist ja kasutada erinevate meetodite kombinatsioone (tabel 2).*

Jälgimise abil saame ülevaate kliendi käitumisest ja kliendiga suhtleva teenindaja käitumisest. Jälgimine ei sõltu sellest, kas jälgitav tahab informatsiooni anda või ei. Paraku kaasneb sellega suur ajakulu. Kaebuste kaudu tahavad kliendid märku anda personali käitumisest, mis väärrib kriitikat või vigade heastamist. Iga esitatud kaebuse taga on tegelikult umbes 24 rahulolematut klienti. Seega kaebuste puudumine ei tähenda veel kõrget klientide rahulolu taset. Suhtumisele suunatud meetod lähtub sellest, et kliendil on suhteliselt püsiv sisemine hoiak teenindusasutuse kui terviku suhtes, seetõttu palutakse klientidel hinnata üksikuid kvaliteeditunnuseid. Rahulolule orienteeritud mõõtmise korral peab klient oskama välja tuua oma hinnangu oodatud ja kogetud tulemuse erinevustest (Eversheim 1997).

Efektiivse kvaliteedi hindamise ja tagamise süsteem peab arvesse võtma kõigi osapoolte vajadusi ja ootusi ning tulemuste tajumist. Kvaliteedi tagamise osapoolte olemuse määratlemisel tuleb rõhutada, et tervishoiu- ja hoolekandeteenuste *kliendi* positsioon erineb tavateeninduse kliendi omast (tabel 3).

Tabel 3. Patsiendi ja kliendi erinevusi iseloomustavad asjaolud

Patsient	Klient
Kannatlikkus	Aktiivsus
Sõltuvus	Iseseisvus
Nõrk positsioon	Võrdõiguslikkus
Vabaduse puudumine	Liikuvus, valikuvabadus
Patsienti esindab spetsialist	Esindab ennast ise
Ei ole teadlik kvaliteedist	On teadlik kvaliteedist
Ei ole teadlik kuludest	On teadlik kuludest

Allikas: MTO 1996 (viidanud Põlluste 1997)

Seega tuleb tervishoiu- ja sotsiaalteenuste kvaliteedi parendamisel arvestada kliendi rolli eripäraga, aga ka selle muutumisega ajas (Kühnl 2001).

Tarbija õiguste arvestamine on muutnud hea teeninduskultuuri osaks. Tervishoiuteenust tuleb tänases kontekstis vaadelda teiste teenustega sarnaselt. Tervishoiuteenuse tarbijal on õigus saada kvaliteetset, vähemalt seaduse nõuetele vastavat teenust. See, et inimesed teenuse eest ise füüsiliselt (kogusummat) ei maksa, ei tähenda, et neil ei oleks õigust nõuda kvaliteetset teenust (Jaago *et al* 2003).

Võtmepositsiooni kvaliteediedenduse protsessis omavad teenuse pakkujad ning igasugune kvaliteeditegevus algab teenindaja tasandilt, tema soovist ja oskusest pakkuda kvaliteetset teenust. Iga töötaja on vastutav oma tegevuse tulemuste ning oma erialaste oskuste ja teadmiste taseme arendamise eest. Edukas tegevus eeldab erinevate erialade head koostööd kvaliteediedenduse protsessis (Raiend 2003). Kvaliteedialase tegevuse edu tagatiseks on kõigi osapoolte (klientide, teenuste osutajate ja rahastajate) koostöö ja vastutuste määratlemine kõigil tasanditel.

## **II SOTSIAALTEENUSTE TARBIMINE - KLIENTIDE RAHULOLU UURING JA SELLE TULEMUSED**

Vastavalt tellija, Pärnu linnavalitsuse sotsiaalosakonna poolt määratud tingimustele viidi 2007.a. veebruaris/märtsis läbi Pärnu linna sotsiaalteenuste kasutajate küsitlus eesmärgiga hinnata klientide rahulolu ja selle kaudu teenusepakkumise kvaliteeti. Küsitluse planeerija oli Jüri Kõre, küsitlust juhtis Valter Parve, valimi põhimõtted valis Rein Murakas, andmed töötles Karmel Tall. Küsitlejateks olid TÜ Pärnu Kolledži sotsiaaltöö korralduse eriala üliõpilased (vt nimekiri lisas 3). Konsultandiks küsitluse kavandamisel ja küsimustiku koostamisel olid Pärnu linnavalitsuse poolt Aika Palm, Tõnu Poopuu, Raul Kivi ja Anneli Leemet.

### **2.1 Valim ja andmete töötlus**

Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnas olid 2007.a. detsembris andmed 1100 teenuse tarbija kohta. Lähtudes olemasolevatest andmetest koostati küsitluse strateegia. Küsitlus kavandati kombineeritud põhimõtte alusel, lähtudes kolmest erinevast põhimõttest:

- 1) kõikne küsitlus, väikese tarbijate arvuga teenuse puhul võeti eesmärgiks küsitleda kõiki nimekirjas olevaid isikuid;
- 2) juhuvalimi abil piiritletud küsitlus suurema klientide arvuga teenuse puhul. Valim moodustati klientide alfabeetilises nimekirjas kindla sammuga (iga 3, 4 või 5 isik) valimisse lülitamise abil;
- 3) piiritlemata valim (nõustamisteenus). Teenust saanud isikutele anti küsitlusleht, mille nad vastamise korral lasid suletud kasti.

Faktiliselt tehti 2007.a. märtsis/aprillis 259 intervjuud ja täideti 13 küsitluslehte (kokku saadi 272 kliendi vastused). Mahulises mõttes vastas uuringu tulemus planeeritud mahule.

Tabel 4. Valimi kirjeldus

Teenus	Klientide koguarv (2005.a. andmed)	Planeeritud valimi suurus	Faktiliselt küsitletud klientide arv
Hooldekoduteenus	113	25	36
Koduhooldusteenus	180	45	37
Koduõendus-hooldusteenus	14	7	9
Invataksoteenus	127	30	26
Isikliku abistaja teenus	10	7	9
Viipekeele tõlgi teenus	36	15	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	25	10	12
Varjupaik/rehabilitatsiooniteenus/ supikõök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	50/50//100/50	80	71
Päevakeskuse teenus lastele	216/43	20	16
Varjupaigateenus lastele <sup>1</sup>	...	0	4
Tugiisiku teenus lastele	9	5	5
Noorte/laste-perede nõustamisteenus	550 (aastas), 50 (kuus)	15	13
Kokku	1073	259	272

<sup>1</sup>Algselt ei planeeritud varjupaiga teenuse kasutajate intervjuerimist

Lisas 1 on toodud täiendavad andmed intervjueritute vanuselise jaotuse, põhiteenusele lisaks kasutatud täiendava teenuse kasutamise, teenusel olnud aja, töövõimetuse või puude esinemise, sotsiaalteenuste kohta info saamise ja enne sotsiaalteenusele asumise abistajate kohta.

Faktiliselt küsitleti seega 272 isikut (küsitletud isikute aadresside loend vt lisa 2).

Intervjuerijateks olid TÜ sotsiaal-, filosoofia- ja õigusteaduskonna üliõpilased ja 1 magistrant (intervjuerijate nimestik vt lisa 3). Küsitlaja käis talle antud aadressidel kuni 2 korda. Sõltuvalt asjaoludest küsitlaja:

- 1) Viis läbi küsitluse, juhul kui isik oli nõus vastama.
- 2) Juhul kui isikut ei leitud esimesel korral ja ei saadud andmeid selle kohta, et ta elab või paikneb faktiliselt mujal, siis külastati teda teisel päeval, eelmisest külaskäigust erineval ajal.
- 3) Juhul kui kahe korra otsimise järel isikut ei leitud ja mingit infot tema kohta hankida ei õnnestunud, loobuti tema otsimisest.

Andmekogumine viidi läbi nn näost-näku struktureeritud intervjuudena. St intervjuerija esitas intervjueritavale etteantud küsimused ja märkis üles vastused kas variantvastustena või vabalt valitud vastustena. Enamik intervjueritavaid vastas küsimustele üksi, üksikutel juhtudel nõu pidades teiste pereliikmetega. Institutsioonides (hooldekodu, päevakeskus jms) püüdsid intervjuerijad küsitlust läbi viia nelja silma vestlusena, teiste klientide või töötajate kuuldeulatusest eemal, kuid absoluutselt 100% juhtudest see ei õnnestunud.

Andmetöötlus toimus standardse andmetöötlusprogrammi SPSS 11.5 abil.



Sotsiaalteenuste osutamine on Pärnus reguleeritud hoolekande korralduse üldist taset Eestis silmas pidades suhteliselt täpselt. Teenuseid osutatakse volikogu määrusega kehtestatud korra kohaselt. Konkreetne kord kirjeldab teenuse, piiritleb teenusesaajad ja kehtestab teenuse osutamise (teenuse osutaja leidmise) korra. Teenuseid saavad üldjuhul Pärnu linnas elavad ja rahvastikuregistri andmetel Pärnu linna registreeritud isikud. Volikogu 2003.a. 20.novembri määrusega nr 45 sätestatakse koduhooldusteenuse osutamise kord, nr 46 hooldekoduteenuse osutamise kord, nr 47 puuetega inimestele invatransporditeenuse osutamise kord, nr 48 tugiisiku teenuse osutamise, nr 49 isikliku abistaja teenuse osutamise kord, nr 50 supiköögiteenuse osutamise kord, 18. detsembri 2003.a. määrusega nr 52 on kehtestatud viipekeelega tõlketeenuse osutamise kord, nr 53 koduõendus-hooldusteenuse ja nr 54 lastega perekondadele tugiisiku teenuse osutamise kord, 19.veebruari 2004.a. määrusega nr 7 vältimatu sotsiaalabi, nr 8 toimetulekule suunatud rehabilitatsiooniteenuse osutamine kord, nr 9 täiskasvanute varjupaiga teenuse osutamise kord, 18.novembri 2004.a. määrusega nr 29 lastele päevakeskuse teenuse osutamise kord, 20.aprilli 2006.a. määrusega nr 21 noortele psühholoogilise nõustamise teenuse osutamise kord.

Eelnev loetelu kinnitab valdkonna piisavat reguleeritust. Järgnevalt ei korrata seetõttu ka nimetatud määrustes sisalduvaid teenuste kirjeldusi. Vajaduse korral on need esitatud viidete (määruse nr ja kuupäev) abil kergesti leitavad.

## **2.2 Sotsiaalteenuse saajate kirjeldus: teenusele saamine**

Teenustesaaajaid, teenuse korraldamist ja tarbijate rahuolu ning vajadusi on otstarbekas käsitleda kooskõlas uuringu faktilise ülesehitusega kahes jaos (lõikes). Nimelt hinnati rahulolu hooldekodu, koduhoolduse, koduõenduse-hoolduse, laste päevakeskuse ja varjupaiga, täiskasvanud vaimupuudega isikute tugiisiku ja laste tugiisiku, invataksu, isikliku abistaja ja viipekeelega tõlgi teenusega sarnase küsimustikuga. Umbes 2/3 küsimustest, mis erinevate sihtgruppide esindajatele esitati, olid kattuvad ja 1/3 erinevad, sihtgrupi ja teenuse spetsiifilised.

Esimeses järjekorras kirjeldatakse küsitluse sihtgruppe ja analüüsitakse võrreldavana teenusele saamisega seotud probleeme (p.2.2). Parema tulemuse (objektiivsemate hinnangute) saamise huvides analüüsiti laste varjupaiga ja päevakeskuse teenust koos (laste varjupaigas küsitletute arv oli väga väike, 4 isikut).

Teises järjekorras esitatakse kokkuvõtte küsimustest, mis puudutavad rahulolu teenuse ja teenindamisega, Siin on analüüs tehtud üksikute teenuste kaupa (p.2.3).

Mõningaid järgnevat teenuse osutamisega seotud aspekte analüüsitakse üsna kokkusurutult, andmed esitatakse ilma pikemate kommentaarideta.

Esiteks, valdavalt intervjueriti teenusesaajaid ja teenusesaaja esindajaid (vanem, abikaasa). Mõningatel juhtudel oli küsitluse tegijate ja intervjueritute poolne käsitlus teenuse saajast erinev. Näiteks pidasid laste hoolekandeteenuste puhul vastajad sihtgrupiks perekonda ja andsid enda (vanus, tegevusala jm) andmed, mitte lapse andmed.

Teiseks oli valdav intervjuu tegemise koht institutsioon (hooldekodu, päevakeskus, teenuse osutaja kontor vm) (98 intervjuud kodus, 10 tökohas, 104 erinevates institutsioonides).

Kolmandaks oli teenusesaajate hulgas arvukamalt naisi, seda mitte ainult eakatele mõeldud teenusegrupis (hooldekodu, koduhooldus, õendus-hooldusabi), vaid ka teistes teenusegruppides

(invatakse teenus, tugiisiku teenus vaimupuudega täiskasvanutele jm). Erandiks oli varjupaiga pakkumise teenus ja sellega seotud teenused, kus domineeriv grupp on mehed.

Neljandaks on valdav osa intervjueritustest eakad (43.2% 65 aasta vanused ja vanemad, vanim vastaja 96 aastane). Varjupaiga teenuse ja sellega seotud teenuse kasutajate põhiosa on vanem tööealine grupp (45-65 aastat), samuti on see vanuserühm arvukas viipekeele tõlgi teenuse kasutaja.

Omamoodi tähenduslik on, et laiale tarbijate (klientide) skaalale mõeldud klientide hulgas oli nooremaid tööealisi invatakse teenuse, isikliku abistaja teenuse, ka viipekeele tõlgi teenuse kasutajaid suhteliselt vähe.

Viiendaks on tegevusala (sotsiaalse staatuse) poolest domineerivad mittetöötajatest kliendid (vanadus- või töövõimetuspensionärid, puudega isikud jt mittetöötavad).

*Tabel 5. Intervjueritute jaotus – teenusesaaja ja tema esindaja.*

Teenus	Teenuse saaja/endine klient	Teenuse saaja esindaja	Faktiliselt küsitletud klientide arv
Hooldekoduteenus	36	-	36
Koduhooldusteenus	34	-	37
Koduõendus-hooldusteenus	8	1	9
Invatakse-teenus			26
Isikliku abistaja teenus	8	1	9
Viipekeele tõlgi teenus	14	-	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	12	-	12
Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	71	-	71
Päevakeskuse/varjupaiga teenus lastele	18	2	20
Tugiisiku teenus lastele	1	4	5
Noorte/perede nõustamisteenus	13		13

*Tabel 6. Intervjuu koht*

Teenus	Kliendi kodus	Teenuse osutamise kohas (institutsioonis)	Tööl	Kokku
Hooldekoduteenus	-	36	-	36
Koduhooldusteenus	35	2	-	37
Koduõendus-hooldusteenus	6	-	3	9
Invatakse teenus	25	-	1	26
Isikliku abistaja teenus	8	1	-	9
Viipekeele tõlgi teenus	3	7	4	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	8	3	1	12
Varjupaiga/rehabilitatsiooni	-	71	-	71

teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele				
Päevakeskuse/varjupaiga teenus lastele	11	9	-	20
Tugiisiku teenus lastele	2	2	1	5
Noorte/perede nõustamisteenus	-	13	-	13

Tabel 7. Intervjueeritute sooline koosseis

Teenus	Mees	Naine	Vastamata	Kokku
Hooldekoduteenus	18	18	-	36
Koduhooldusteenus	9	28	-	37
Koduõendus-hooldusteenus	2	7	-	9
Invatakso teenus	8	18	-	26
Isikliku abistaja teenus	7	2	-	9
Viipekeele tõlgi teenus	8	6	-	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	4	8	-	12
Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	46	24	1	71
Päevakeskuse/varjupaiga teenus lastele	2	18	-	20
Tugiisiku teenus lastele	4	1	-	5
Noorte/perede nõustamisteenus	2	11	-	13
Kokku	110	143	1	252

Tervise enesehinnang on Eesti elanikel viimase kümnekonna aasta jooksul olnud suhteliselt püsiv, hea ja väga hea tervisega isikute osakaal on täiskasvanute hulgas 35-40%, halba ja väga halba tervist deklareerib 8-12% elanikest.

Sotsiaalabi saajate grupp, nagu ka madalama sissetulekuga elanikud, on kõikjal halvemate tervisenäitajatega. Küsitletud pärnakatest oli hea ja väga hea tervisega ainult 15.3%, halva ja väga halva tervisega 41.1%. Kujundlikult öeldes on pilt 180 kraadi erinev tavaelanikega võrreldes. Ootamatult ei hinda oma tervist kõige kehvemaks tervishoiuteenuse saajad – koduõenduse-hoolduse teenuse kliendid. Kui kasutada terviseseisundi hindamiseks pallisüsteemi (väga halb tervis 1 pall, halb 2, rahuldav 3, hea 4, väga hea 5), siis on koduhooldusel olijate keskmine pallide arv 2.027, koduõendusel olijatel 2.222 ja hooldekodus olijatel 2.697. Viimane arv on isegi pisut kõrgem, kui kogu täiskasvanud intervjueeritute grupi keskmine tervisehinnang (2.629). Kahte esimest hinnangut võime käsitleda kui pigem halba tervist, kahte viimast kui pigem rahuldavat tervist.

Tabel 8. Terviseseisund (enesehinnang)

Teenus	Väga hea	Hea	Rahuldav	Halb	Väga halb	Vastanud klientide arv
Hooldekoduteenus	-	8.6	48.6	40.0	2.9	35
Koduhooldusteenus	-	8.3	27.8	22.2	41.7	36
Koduõendus-hooldusteenus	-	-	33.3	55.6	11.1	9
Invatakso teenus	-	7.7	38.5	50.0	3.8	26
Isikliku abistaja teenus	-	11.1	55.6	22.2	11.1	9
Viipekeele tõlgi teenus	-	38.5	53.8	7.7	-	13
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	8.3	8.3	58.3	16.7	8.3	12
Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	4.3	18.8	46.4	20.3	10.1	69
Kokku täiskasvanud intervjueritud- arv	4	28	91	59	27	209
Kokku täiskasvanud intervjueritud- %	1.9	13.4	43.5	28.2	12.9	100.0

Tabel 9. Majanduslik seisund (enesehinnang)

Teenus	Tulen toime	Hädavajaliku suudan kinni maksta	Mõnikord raskustes	Pidevas kitsikuses	Vastanud klientide arv
Hooldekoduteenus	27.3	30.3	27.3	15.2	33
Koduhooldusteenus	16.2	24.3	43.2	16.2	37
Koduõendus-hooldusteenus	11.1	44.4	44.4	-	9
Invatakso teenus	26.9	23.1	42.3	7.7	26
Isikliku abistaja teenus	55.6	33.3	11.1	-	9
Viipekeele tõlgi teenus	46.2	53.8	-	-	13
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	8.3	33.3	58.3	-	12
Laste varjupaik/päevakeskus	15.0	15.0	65.0	5.0	20
Laste tugiisiku teenus	20.0	60.0	20.0	-	5
Kokku intervjueritud- arv	39	46	64	15	164
Kokku intervjueritud- %	23.8	28.1	39.0	9.1	100.0

Küsitletute hinnangud majanduslikule olukorrale enne teenusele saamist on pisut ootamatud ja nende tõlgitsemine on keerukas. Tervikuna jaotuvad normaalselt ja raskustega toime tulevad isikud kahte peaaegu võrdsesse gruppi. Neid, kes suutsid/suudavad muretseda meeldivaid asju või suutsid/suudavad kinni maksta hädavajaliku, on 51.9% ja neid kes olid/on aeg-ajalt raskustes või pidevalt kitsikuses oli/on vastavalt 48.1%. Oma toimetulekut hindavad kõige paremaks suhteliselt suure abi ja toetuse vajadusega grupid – isikliku abistaja teenuse kasutajad, viipekeele tõlgi

teenuse kasutajad. Suuremaid majandusliku toimetuleku probleeme tunnetasid need vastajad, kes täna on hooldekodus või kasutavad koduhoolduse teenust. Kuna hooldekodus elavad kliendid elavad kollektiivleibkonnas (nende põhivajadused rahuldatakse üheskoos ja valdavalt ühetaoliselt), siis täna ei tohiks nende seas nii palju kitsikuses olevaid isikuid olla. Kõige keerulisem on enesehinnangu põhjal koduhooldusel olijate majanduslik toimetulek.

Infot kasutatava teenuse kohta on kliendid saanud väga erinevatest allikatest. Suhteliselt võrdse tähtsusega infoallikateks on perekonnaliikmed-sugulased, sotsiaaltöötajad-hooldustöötajad-hooldajad, ühiskondlik organisatsioon (invahing vm) ja klient ise. Kõigi nimetatute kaal teenuse kohta info saamisel oli Pärnus 18-19%. Pisut väiksem, kuid siiski väga oluline on perearsti-eriarsti roll (12% klientidest on teenuse kohta saanud infot neilt) ning ülejäänud allikatest (naabrid, töökaaslased jt) on teavet kogunud 12% klientidest (lisa 1).

Meditsiinitöötajate abi on info edastajana sotsiaalteenuste kohta olnud väga tähtis koduõendus-hooldusteenuse saajate jaoks (56%), koduhoolduse (31%) ja hooldekodu elanike (14%) jaoks.

Potentsiaalsest 163 vastajast (eakad ja puudega küsitatud) hindas 140 oma toimetulekuvõimet enne teenusele saamist. Sh pidas 40% ennast üldiselt toimetulijaks, veerand sai küll kodus hakkama kuid vajab kodu välisteks toimetusteks toetust, kolmandik ei saanud ka kodus ise hakkama.

Tervikuna oli nende isikute osa, kes enne sotsiaalteenuste saamist ise rohkem või vähem (väljas või kodus) hakkama said, suhteliselt suur. St võib eeldada, et teenused jõudsid nendeni suhteliselt optimaalsel ajal, siis kui nende toimetulek oli hakanud vähenema, kuid nad polnud veel päris hädas ja abitud.

Tabel 10. Toimetulek enne teenusele saamist

Teenus	Sai hakkama kodus ja väljaspool	Sai hakkama kodus	Vajas abi nii kodus kui väljaspool	On lamaja, iseseisvalt toime ei tulnud	Vastanud klientide arv
Hooldekoduteenus	19	5	8	3	35
Koduhooldusteenus	19	9	8	-	36
Koduõendus-hooldusteenus	-	5	4	-	9
Invatasko teenus	10	5	8	2	25
Isikliku abistaja teenus	-	1	7	1	9
Viipekeele tõlgi teenus	2	9	3	-	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	6	2	4	-	12
Kokku eakaid ja puudega intervjueritud arv	56	36	42	6	140
Kokku intervjueritud %	40	25.7	30	4.3	100.0

Põhiosa küsitletutest on enne teenusele saamist iseseisvalt toime tulnud. Abistajaid nimetas 109 intervjueeritud, 58% kogu uuritud grupist (võtame arvesse seda, et 71 varjupaiga ja 13 noorte nõustamiskeskuse klienti sellele küsimusele ei vastanud, st kokku oli potentsiaalseid vastajaid 188). Võimalik (vt eelmine tabel), et ülejäänud 40% siiski ei saanud päris hästi hakkama, kuid neil polnud ka abistajaid kusagilt võtta. Peamiselt tuli abi toimetulekuks enne teenusele saamist perekonnaliikmetelt ja sugulastelt. Formaalne (koduhooldaja) ja mitteformaalne (ametlik hooldaja) abi oli suhteliselt tagasihoidlik. Suhteliselt kõige rohkem oli formaalse abi saajaid nende inimeste hulgas, kes praegu on kõige ulatuslikuma teenuse saajad – on hooldekodus (lisa 1).

Väidet, et enne teenusele saamist oli enamiku intervjueeritud pärnakate toimetulek siiski minimaalselt garanteeritud, kinnitavad vastused küsimusele abi piisavuse kohta.

44% kõigist intervjueeritud eakatest ja puudega isikutest kinnitas, et abi oli piisav ja õigeaegne. 1/3 tunnistas, et vahel või ka sageli ei jätkunud abistajal aega, vaid 4.2% inimestest tunnistas, et nad olid hädas ja võib-olla ka õnnetud.

*Tabel 11. Abi piisavus, mida enne teenusele saamist kasutati*

Teenus	Oli piisav ja õigeaegne	Üldiselt piisav ja õigeaegne, vahel sõltuv abi andja ajast	Üldiselt piisav, pidevalt sõltuv abi andja ajast	Ei olnud piisav ja õigeaegne	Vastamata	Vastanud klientide arv
Hooldekoduteenus	10	2	3	4	17	36
Koduhooldusteenus	24	3	5	1	4	37
Koduõendus- hooldusteenus	4	1	4	-	-	9
Invatakso teenus	14	3	3	1	5	26
Isikliku abistaja teenus	1	3	5	-	-	9
Viipekeele tõlgi teenus	2	9	3	-	-	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	8	2	2	-	-	12
Kokku intervjueeritud- arv	63	23	25	6	26	143
Kokku intervjueeritud- %	44.4	16.1	17.5	4.2	18.2	100.0

Küllaltki tähelepanuväärne osa küsitletutest läbis enne teenusele saamist toimetuleku hindamise (44.6%): Kindlalt väitis, et hindamist ei toimunud 1/3 isikutest, 1/5 oli kõhklev (ei osanud öelda, kas hindamist toimus või mitte). Kõige vähem on hindamist tehtud hooldekodus elavatele ja viipekeele tõlgi teenust kasutavatele klientidele. Mõlemal juhul on tegemist suhteliselt pikka aega teenust kasutanud isikutega. St nende teenusele suunamise ajal olid reeglid ja põhimõtted teistsugused kui täna.

Tabel 12. Toimetuleku hindamine enne teenusele saamist

Teenus	Jah	Ei	Ei oska öelda	Vastamata	Küsitletute arv kokku
Hooldekoduteenus	7	23	5	1	36
Koduhooldusteenus	19	8	9	1	37
Koduõendus-hooldusteenus	3	2	4	-	9
Invatakso teenus	17	5	4	-	26
Isikliku abistaja teenus	7	1	-	1	9
Viipekeele tõlgi teenus	1	8	4	1	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	9	-	3	-	12
Laste varjupaik/päevakeskus	8	11	1	-	20
Laste tugiisiku teenus	4	-	1	-	5
Kokku intervjueeritud- arv	75	58	31	4	168
Kokku intervjueeritud- %	44.6	34.5	18.5	2.4	100.0

### 2.3 Ootused sotsiaalteenuste suhtes. Rahulolu teenustega

Järgnev peatükk on parema ülevaatlikkuse saamiseks üles ehitatud teenuste kaupa. St võrdlusi on vähem kui eelmises peatükis, teema käsitus ja järeldused on eelkõige ühe teenuse kesksed.

#### 2.3.1 Hooldekodu teenus

Hooldekodu teenust osutavad Pärnu linna elanikele kaks asutust: Tammistu hooldekodu ja Pärnu vanurite hoolekande keskuse hooldekodu. Kahte institutsiooni (klientide vastuseid) pole analüüsis eristatud, vajaduse korral on tulevikus võimalik vastuseid kaheks jagada. Analüüsitakse hooldekodu teenust kui ühte Pärnu linna poolt osutatavat teenust.

Hooldekodus elamise suhtes on küsitletud klientidel üsnagi selgepiirilised ootused. Tähtsaimal kohal on tervise eest hoolitsemise võimalused (saan vajadusel arstiabi ja ravimeid), turvalise ümbruse kindlustamine (tunnen ennast turvaliselt, kogu aeg inimesed ümberringi) ning eksistentsiaalsete küsimuste lahendamine (kindel katus pea kohal ja soe tuba elamiseks).

Tabel 13. Ootused hooldekodus elamise suhtes

Ootuse aspekt	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Kindel katus pea kohal ja soe tuba elamiseks	-	5	31	36	2.86
Saan abi just nende toimetuste jaoks, mida ise enam hästi ei suuda teha	-	14	20	34	2.59
Hooldajad on asjatundlikud ja abivalmis	1	11	22	34	2.62
Kui on tahtmist, võib tegelda huvitavate asjadega	3	17	14	34	2.34
Minu soovid arutatakse läbi ja	1	12	20	33	2.15

täidetakse vastavalt võimalustele					
Saan vajadusel arstiabi ja ravimeid	-	4	31	35	2.88
Tunnen ennast turvaliselt, kogu aeg inimesed ümberringi	-	6	28	34	2.82
Hooldajal on aega, saan temaga suhelda	1	14	20	35	2.54
Saan tuttavatega telefoni teel suhelda, mul käiakse külas	1	9	23	33	2.67

Hinnangud teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on üldjoontes heatahtlikud. Suurimad probleemid, mis välja tuuakse on: 1) suure osa pensioni loovutamise hooldekodu kulude katteks ja 2) loobumine armsates asjadest, mis inimest tema kodus ümbritsesid. Mõningal määral heideti ette asjaajamise keerukust ja ametnikepoolset ükskõikset suhtumist abivajajasse.

Isikute arv, kes nimetasid info saamise keerulisust (2 isikut) polnud suur .

Tabel 14. Teenusele (hooldekodusse) saamine (%)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii kindlasti olnud	see ei	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	6.1	24.2	69.7		33
Asjaajamine oli keeruline	11.8	17.6	70.6		34
Ametnike suhtumine oli leige	17.6	29.4	52.9		34
Teenuse ooteaeg oli pikk	11.8	20.6	67.6		34
Hooldekodu on kallid, suur osa pensionist võetakse ära	46.9	34.4	18.8		32
Pidin paljudest armsatest asjadest, mida ei saanud kaasa võtta, loobuma	52.8	30.6	16.7		36

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati eelkõige seda

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust ja
- 3) tutvustati teenuseosutajat (asutust).

Seega on teenuse vajajate käsitlemine Pärnus hooldekodusse suunamisel igati mõistlik, olulisemad teenuse osutamisega seotud teemad arutatakse isikuga läbi. Olemasolevate protseduuride nõrgem pool on see, et klienti ei käsitleta kui sotsiaaltöö osapoolt, tema vajaduste ja soovide kohta esitatakse küsimus harva, ei arutleta tema tuleviku üle ning ei selgitata piisavalt linna võimalusi sotsiaaltööd korraldada.

Tabel 15. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)

Teema	Kindlasti arutatud	ei	Vist arutatud	ei	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	14.3		31.4		54.3	35
Üldised teemad	17.6		50.0		32.4	34



Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	20.0	48.6	31.4	35
Küstiti soovide ja ootuste kohta	33.3	42.4	24.2	33
Selgitati teenuse olemust	20.0	37.1	42.9	35
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	11.4	34.3	54.3	35
Arutati tulevikku	29.4	58.8	11.8	34

Teenusele saamise korralduse hindavad hooldekodus olevad inimesed samuti mõistlikuks, hinnangud võimalikele erinevatele probleemidele (teenusele pääsu ootamine, asjaajamine, hooldekodusse tulek ja probleemide lahendamine esimestel päevadel) tõendavad, et neid kas pole, või neid lahendatakse mõistlikul moel, mõistliku ajaga jne.

Tabel 16. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	-	2	25	6	33	3.12
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	4	18	7	29	3.10
Teenusele pääsu ootamine	1	1	21	11	34	3.24
Vastuvõtt hooldekodusse	1	2	21	11	35	3.2
Probleemide lahendamine esimestel hooldekodus oleku päevadel	-	2	21	12	35	3.28

Rahuolul teenindamisega hooldekodus on märkimisväärselt kõrge, 4 palli skaalas antud hinnangud jäävad vahemikku 3-3.4 palli. Kõige rohkem probleeme nähakse teenindajate ajabilansis (st hooldajatel ei jätku klientidega tegelemiseks piisavalt aega) ning ka nende usaldusväärsuses. Viimast asjaolu, milles on teenindajad patustanud, pole paraku võimalik täpsemalt kommenteerida. Ebaisaldusväärsus võib olla seotud sellesama ajapuudusega (asjad, mida on lubatud, on ununenud, jäänud tegemata vms) või ka klientide seisukohast mingite keerukamate ja sisulisemate möödalaskmistega.

Tabel 17. Rahulolu teenindamisega hooldekodus

Töötajate:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	1	2	21	12	36	3.22
Usaldusväärsus	1	4	15	15	35	3.26
Viisakus	1	1	17	17	36	3.39
Ajabilanss	1	4	24	7	36	3.03
Paindlikkus	-	4	21	9	34	3.15

Hooldekodu elamistingimuste hindamisel on küsitletud kõige kriitilisemad nelja asjaolu suhtes: 1) maja turvalisus; 2) teenuse hind; 3) privaatsus; 4) ruumide suurus ja hubasus.

Teenuse hind on nõ hooldekodu väline tegur, tema mõjutamine hooldekodu poolt on võimatu või keeruline.

Tabel 18. Rahulolu tingimustega hooldekodus

Tingimuse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Hoone seisund	1	3	22	10	36	3.14
Ruumide suurus ja hubasus	1	5	21	9	36	3.06
Ruumide soojus ja õhurikkus	1	2	19	14	36	3.30
WC, pesuruumi, abiruumide sobivus	1	3	18	10	32	3.16
Maja turvalisus	-	8	17	7	32	2.97
Privaatsus	2	4	21	8	35	3.0
Hooldekodu päevakord	1	-	21	14	36	3.33
Teenuse hind	2	6	18	5	31	2.84
Väljapoole hooldekodu jäävate asjade korraldamine	1	1	25	6	33	3.09
Teenuse sisu	-	1	22	9	32	3.25

Hooldekodu elanike hinnangud tingimustele hooldekodus on head (indeksid vahemikus 3.0-3.28). Suurimad probleemid on tervis (indeks 2.37) ja majanduslik seis (isikule kätte jääv pension, indeks 2.6).

Tabel 19. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahuolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	6	8	15	6	35	2.6
Tervis	5	13	16	1	35	2.37
Elamistingimused	1	5	20	10	36	3.08
Toit	-	3	20	13	36	3.28
Olme	1	4	23	7	35	3.03
Naabrid	-	3	19	12	34	3.26
Aja veetmise võimalused	1	5	23	7	36	3.0
Suhtlemisvõimalused	1	3	21	9	34	3.12

### 2.3.2 Koduhoolduse teenus

Koduhoolduse teenuse saajate ootused on teenuse suhtes kõrgemad, kui hooldekodus olevatel inimestel. Antud teenuse kliendid on eelnevatest iseseisvalt paremini toimetulevad, seetõttu on ka nende ootused teenuse suhtes suured (lootus elada kodus ühenduses lootusega hooldaja abiga hakkama saada).

Hinnangute puhul erinevatele hooldaja tegevustele hakkab silma, et ei pöörata tähelepanu viimase ülesannete piiridele (kindlapiirilisele vastutusele).

Suhteliselt madalad pallid küsimusele/väitele „hooldaja püüab aidata ka nendes asjades, mis pole otseselt tema ülesanded“ (2.53) ja „tänu hooldajale on tehtud asju, mida ma ise poleks suutnud“ (2.66) näitab, et hooldatav ei tea/ei taju hooldaja tegevuse piire, või tegelikult võtavad mõlemad pooled asju vabalt, nõ loominguliselt.

Tabel 20. Ootused koduhoolduse suhtes

Ootuse aspekt	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Saab hooldaja abiga kodus hakkama, ei pea mujale elama minema	-	1	35	36	2.97
Saab abi just nendes toimingutes mida ise ei suuda teha	2	-	34	36	2.89
Hooldaja on asjatundlik ja abivalmis	-	1	35	36	2.97
Hooldaja peab kinni kokkulepitud külastusaegadest ja töödest	-	4	32	36	2.89
Minu soovid arutatakse läbi ja täidetakse vastavalt võimalusele	-	1	35	36	2.97
Hooldaja püüab aidata ka nendes asjades, mis pole otseselt tema ülesanded	4	9	23	36	2.53
Ma tunnen ennast turvaliselt, sest on kindel inimene kelle poole pöörduda	-	2	34	36	2.94
Hooldajal on minu jaoks aega ja maa saan suhelda	1	4	30	35	2.83
Tänu hooldajale on tehtud asju, mida ma ise poleks suutnud	3	6	26	35	2.66

Hinnangud teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on üldjoontes samad, mis hooldekodu klientidel. Suurimad probleemid, mis välja tuuakse on 1) teenuse hind ja 2) teenuse maht.

Info saamise ja asjaajamise keerukust ja ametnikepoolset ükskõikset suhtumist abivajajasse nimetatakse harvem, kui hooldekodu teenuse puhul.

Tabel 21. Teenusele (koduhooldusele) saamine (%)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	8.1	5.4	86.5	37
Asjaajamine oli keeruline	10.8	16.2	73.0	37
Ametnike suhtumine oli leige	10.8	13.5	75.7	37
Teenuse ooteaeg oli pikk	-	8.1	91.9	37
Teenus on kallisk	26.1	26.1	47.8	23
Teenuse maht on väike	22.2	27.8	50.0	36

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati eelkõige seda

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust.

Küsitletud konstateerivad, et teenusepakkujaid valdavalt ei tutvustatud, kliendi tuleviku üle arutleti vähe või ebapiisavalt, tema soove ja vajadusi püüti selgitada, aga intervjueeritute hinnangul siiski mitte alati.

Tabel 22. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	8.3	8.3	83.3	36
Üldised teemad	19.4	19.4	61.1	36
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	16.7	30.6	52.8	36
Küstiti soovide ja ootuste kohta	11.1	25.0	63.9	36
Selgitati teenuse olemust	-	2.8	97.2	36
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	11.1	44.4	44.4	36
Arutati tulevikku	50.0	36.1	13.9	36

Teenusele saamise korraldust hindavad koduhooldusel olevad inimesed kõrgemalt kui hooldekodu kliendid. Probleemiks pole küsitletute puhul olnud teenusele pääsu ootamise (pikk) aeg, samuti ollakse rahul jooksva töökorralduse ning kerkivate probleemide lahendamisega.

Pisut madalam on rahulolu bürokraatliku asjaajamise, ametnikelt selgituste saamisega oma küsimustele jms Iseenesest on madalam hinne sellele küsimusele saadud mitte rahulolematust väljendavate, vaid pisut ebakindlate (pigem rahul ja üldiselt rahul) vastuste arvel.

Tabel 23. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	-	4	13	19	36	3.42
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	3	6	27	36	3.67
Teenusele pääsu ootamine	-	1	3	32	36	3.86
Jooksev töökorraldus	-	-	7	29	36	3.81
Probleemide lahendamine	-	-	9	26	35	3.74

Rahuolu teenindamisega hooldekodus oli märkimisväärselt kõrge, kuid koduhooldusel olid hindavad hooldaja tööd veelgi kõrgemalt. Ainsa probleemina tuuakse välja hooldaja ajabilanss, mis ei võimalda viimasel tõenäoliselt kliendiga nii palju suhelda, kui viimane sooviks vms. 4 palli skaalas antud hinnangud jäävad vahemikku 3.57-4 palli, mis on erakordselt kõrged hinnangud.

Tabel 24. Rahulolu koduhooldaja tegevusega (töoga)

Töötajate:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	-	1	3	33	37	3.86
Usaldusväärsus	-		1	36	37	3.97
Viisakus	-	-	-	37	37	4.0
Ajabilanss	1	2	9	25	37	3.57
Paindlikkus	-	2	3	32	37	3.81

Teenuse hind on ühele osale klientidest probleemiks, mõnevõrra ahistav on ka teenuse (ebapiisav) maht. Üks intervjuueritu, kellele toodi söök (supp) koju, kaebas ühetaolise menüü üle ja polnud selle teenusega üldse rahul.

Tabel 25. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-	-	3	34	37	3.92
Hind	1	3	3	13	20	2.95
Maht	3	1	6	27	37	3.54
Sisu	-	-	3	34	37	3.92
Muu	1	-	-	-	1	1.0

Koduhooldusel olevate pärnakate hinnangud üldise toimetuleku suhtes on palju hüplikumad ja ebauhtlasemad, kui hooldekodu elanikel. Märkimisväärne mure allikas on tervis, ka intervjuueeritute majanduslik seis pole kiita ja vaatamata kõrvalabi saamisele ei olda rahul oma olmega.

Tabel 26. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	3	10	16	8	37	2.78
Tervis	19	7	10	1	37	1.35
Elamistingimused	2	2	15	18	37	3.32
Toit	2	-	12	23	37	3.51
Olme	4	2	18	13	37	3.08
Perekond	2	2	13	12	29	3.21
Töö, õppimine	1	-	1	-	2	2.0
Suhtlemisvõimalused	2	1	7	11	21	3.28

### 2.3.3 Koduõendus-hooldusteenus

Koduõendus-hooldusteenus on oma sisult segu tervishoiu- ja hoolekandeteenusel. Antud küsitlusel on tegemist klientidega, kellel on terviseprobleem, kuid nad ei ole erinevatel põhjustel leidnud aktsepteerimist tervishoiuteenusel vajajatena. Teenuse osutajateks on õendusabi osutamise õigust (registreeringut) omavad subjektid, rahastaja on sotsiaalhoolekande osakond ja/või teenusesaaja.

Teenuse osutamise maht (küsitluse valim) tervikuna on väike ja seetõttu ei pruugi kõik võimalikud hinnangud ja arvamused alati selgelt ilmneda.

Ootused teenuse suhtes on saanud praktiliselt kõigis hinnatud aspektides maksimaalsed pallid, ainsana on tagasihoidlikuma hinnangu saanud väide „saan ravi ja usun tervenemisse“ (2.33 palli). Intervjuueeritute terviseprobleem võis mõnel juhul olla siiski üsna tõsine ja neil pole täit usku enda tervenemisse. Seetõttu oli ka vastus käesolevale küsimusele ettevaatlik.

Tabel 27. Ootused koduõenduse-hoolduse teenuse suhtes

Ootuse aspekt	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Saan ravi ja usun tervenemisse	-	6	3	9	2.33
Saan olla oma kodus, tunnen ennast harjunud ümbruses hästi	-	-	9	9	3.0
Kõik tervist puudutavad mured kuulatakse ära, arutatakse läbi, antakse nõu	-	1	8	9	2.88
Vajaduse korral aidatakse saada perearsti ja eriarsti juurde	-	1	8	9	2.88

Aidatakse lahendada igapäevase toimetuleku küsimusi	-	1	8	9	2.88
Õde on kompetentne ja abivalmis	-	-	9	9	3.0
Vajaduse korral külastab ta mind ka väljaspool kokkulepitud aega	-	-	9	9	3.0
Ma tunnen ennast turvaliselt	-	-	9	9	3.0
Õel on minu jaoks aega ja ma saan suhelda	-	-	9	9	3.0

Hinnangud teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on üldjoontes heatahtlikult positiivsed. Ainult üks küsitletu nimetas raskusi asjaajamisel. Erinevalt hooldekodu ja koduhoolduse teenusest, mille puhul märgiti mõnikord ära ametnike ükskõiksus abivajaja suhtes, ei tehtud koduõendus-hooldusteenuse kasutajate poolt ametnike tööle etteheiteid.

Tabel 28. Teenusele (koduõendus-hooldusteenusele) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	-	4	5	9
Asjaajamine oli keeruline	1	3	5	9
Ametnike suhtumine oli leige	-	-	9	9
Teenuse ooteaeg oli pikk	-	3	6	9
Teenus on kallis	-	5	4	9
Teenuse maht on väike	-	3	6	9

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati nii nagu ka teiste teenuste puhul eelkõige seda

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust;
- 3) mõnevõrra tutvustati teenusepakkujat.

Küsitletud konstateerivad, et teenusele suunamisel arutati kliendi tulevikuväljavaateid vähe või ebapiisavalt, tema soovide ja vajaduste üle arutleti veelgi vähem.

Tabel 29. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	-	11.1	88.9	9
Üldised teemad	11.1	66.7	22.2	9
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	11.1	66.7	22.2	9
Küstiti soovide ja ootuste kohta	11.1	55.6	33.3	9
Selgitati teenuse olemust	-	-	100.0	9

Tutvustati teenusepakkujat ja personali	11.1	44.4	44.4	9
Arutati tulevikku	11.1	66.7	22.2	9

Koduõenduse-hoolduse teenuse jooksva korralduse ja probleemide lahendamise hindavad kliendid heaks, rahulolu on selles osas kõrge. Eriliseks probleemiks pole küsitletute puhul olnud teenusele pääsu ootamise (pikk) aeg.

Pisut madalam, võrreldes hooldekodu ja koduhoolduse klientidega, on õendushoolduse klientide rahulolu bürokraatliku asjaajamisega, samuti ametnikelt selgituste saamisega oma küsimustele jms.

Tabel 30. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	-	-	7	2	9	3.22
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	2	-	4	3	9	2.89
Teenusele pääsu ootamine	-	-	5	4	9	3.44
Jooksev töökorraldus	-	-	2	7	9	3.78
Probleemide lahendamine	-	-	2	7	9	3.78

Rahulolu koduõenduste tööga (teenindamisega) on märkimisväärselt kõrge, raske on oodata kõrgemaid hinnanguid. Teenuse arendamisel tuleks pikendada visiidi kestvust, 2 intervjuerit 9st andsid vastustega märku, et nende arvates on õe ajabilanss pingeline.

Tabel 31. Rahulolu koduõe tegevusega (tööga)

Töötaja:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	-	-	1	8	9	3.89
Usaldusväarsus	-	-	-	9	9	4.0
Viisakus	-	-	-	9	9	4.0
Ajabilanss	-	-	2	7	9	3.78
Paindlikkus	-	-	1	8	9	3.89

Teenuse hind pole õendusabi klientidele probleemiks, kuid teenuse rahastamise korraldusega on rahulolu siiski väiksem, kui teenuse sisu, tema osutamise aja ja mahuga.



Tabel 32. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-	-	3	6	9	3.67
Hind	-	-	8	1	9	3.11
Maht	-	-	4	5	9	3.56
Sisu	-	-	2	7	9	3.78

Hinnangud üldise toimetuleku kohta on koduõendus-hooldusteenuse saajatel sarnased koduhoolduse teenuse saajate omadega. Märkimisväärne rahulolematuse on seotud tervisega. Üllatuslikult hindavad õendusabi saajad oma tervist paremaks kui koduhoolduse kliendid. Majanduslikku seisuhinnatakse rahuldavaks, mitte väga heaks. Rahul ei olda ka oma olmega.

Tabel 33. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	3	2	4	-	9	2.11
Tervis	5	1	3	-	9	1.78
Elamistingimused	1	-	6	2	9	3.0
Toit	-	-	4	5	9	3.56
Olme	-	4	4	1	9	2.67
Perekond	-	-	4	5	9	3.56
Töö, õppimine	2	1	3	-	6	1.44
Suhtlemisvõimalused	-	-	5	-	5	3.0

### 2.3.4 Invatranspordi teenus

Vastates küsimustele ootuste kohta invatranspordi teenuse suhtes, on intervjuueeritud faktiliselt hinnanud olemasolevat teenust. Kõrgeimad punktid kirjeldavad teenuseosutaja tööd (väited autojuht on asjalik ja abivalmis ja autojuht peab kinni kokkulepitud päevadest ja kellaaegadest said mõlemad 2.96 punkti 3 võimalikust, väide autojuhil on aega ja soove kuulatakse tähelepanelikult 2.84 punkti). Siiski on teenusesaajatel olnud küllalt selge ettekujutus, milliseid vajadusi võiks tänu invatranspordile paremini rahuldada. Hinnangud teenusele näitavad, et need ootused on täitunud. Eelkõige on tarbijatele tähtis suurem ajaline liikumisvabadus (saab ringi liikuda siis, kui vaja hinne 2.69 punkti), saab kasutada rohkem ravi jm teenuseid (2.54) ning oluline on ka teenuse soodne hind (2.46 punkti).

Mõnevõrra ootamatult ei hinnata väga kõrgelt suuremat sõltumatust perekonnaliikmetest, sugulastest jt, mis tänu invatranspordi kasutamisele tekib, samuti võimalust elada huvitavam, mitmekesisemat elu. Võimalik, et viimane asjaolu on seotud suhteliselt eakate teenusetarbijate domineerimisega (75% vanuses 45 aastat ja vanemad).

Tabel 34. Ootused invatranspordi teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis(1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Saab ringi liikuda siis kui vaja	2	4	20	26	2.69
Autojuht on asjalik ja abivalmis	-	1	25	26	2.96
Autojuhil on aega ja soove kuulatakse tähelepanelikult	1	2	22	25	2.84
Autojuht peab kinni kokkulepitud päevadest ja kellaaegadest	-	1	25	26	2.96
Saab ravi jm teenuseid kasutada tänu parematele liikumisvõimalustele rohkem	3	2	21	26	2.54
Elu on huvitavam ja vaheldusrikkam	7	4	15	26	2.31
Tunnen ennast iseseisvamalt, kuna ei sõltu enam nii palju sugulaste ja tuttavate abist	9	3	14	26	2.19
Kulutused on varasemast väiksemad, sest takso hind on soodne	5	4	17	26	2.46
Autojuht arutab igasuguseid probleeme, saab kasulikku informatsiooni	11	6	8	25	1.88

Hinnangud teenusele saamise protseduuri ja korralduse kohta on selgelt kriitilisemad, kui varem analüüsitud teenuste puhul. 46% intervjueeritustest väidab kindlalt, et teenuse maht on väike. See selgitab mõnevõrra, miks vaatamata invatranspordi kasutamisele, ei tunne küsitlitud ennast sõltumatusena lähedaste abist. Avaliku teenuse piiratud maht jätab olulise osa puudega inimese liikumisvajaduse rahuldamisest endiselt perekonna peale. Varjatult räägib ebapiisavast teenuse mahust ooteaeg teenusele (1/3 intervjueeritustest näeb selles probleemi) ning samuti võib aimata pretensioone teenusele saamise protseduuri kohta (1/3 intervjueeritustest hindas ametnike suhtumist leigeks).

Tabel 35. Probleemid teenusele (invatakso) saamisel ja kasutamisel (intervjueeritute arv)

Probleem	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	2	5	19	26
Asjaajamine oli keeruline	1	1	24	26
Ametnike suhtumine oli leige	3	5	18	26
Teenuse ooteaeg oli pikk	3	5	18	26
Teenus on kallid	1	4	21	26
Teenuse maht on väike	12	3	11	26

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati nii nagu ka teiste teenuste puhul eelkõige seda

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust.

Erinevalt eelnevatest teenustest puudutati invatranspordi teenuse kasutajate hinnangul teenusele suunamisel ka linna teenuse osutamise võimaluste teemat. Seega on teenuse korraldajale (Pärnu linn) probleem (ebapiisav teenuse maht) teada ja seda teemat on koos potentsiaalse kliendiga ka käsitletud.

Küsitletud väidavad, et teenusele suunamisel arutati kliendi tulevikuväljavaateid vähe või ebapiisavalt, tema soovide ja vajaduste üle arutleti veelgi vähem. Selline vastus on mõnevõrra ootamatu. Invatranspordi teenuse osutamine pole eesmärk omaette, tema eesmärgiks on hoolekande kliendi üldiste võimaluste avardamine, elukorralduse parandamine, ravi või rehabilitatsiooni, õppimise, sotsiaalse suhtlemise arendamine jms. Seega on ootuspärane, et koos invatranspordi teenuse võimaldamisega käsitletakse puudega isiku elukorralduse teemat laiemalt.

Tabel 36. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	8.0	16.0	76.0	25
Üldised teemad	40.0	32.0	28.0	25
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	28.0	20.0	52.0	25
Küsi soovide ja ootuste kohta	48.0	24.0	28.0	25
Selgitati teenuse olemust	4.0	28.0	68.0	25
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	36.0	24.0	40.0	25
Arutati tulevikku	40.0	36.0	24.0	25

Invatranspordi teenuse jooksva korralduse ja probleemide lahendamise hindavad kliendid heaks. Rahulolu pole selles osas nii kõrge, kui mõne teise teenuse puhul, kuid siiski on hinnangud ametnike asjaajamisele heatahtlikud. Antud tabeli ja üle-eelmise tabeli vastuste võrdlemisel teenusele pääsu ootamise kohta tuleb ilmsiks vastuolu. Üle-eelmise tabeli küsimusele või väitele vastates hinnati ooteaega pisut suuremaks probleemiks, praegu käsitletavas tabelis on hinnang ooteaja pikkusele leebem.

Tabel 37. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	1	2	12	10	25	3.24
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	1	12	13	26	3.46

Teenusele pääsu ootamine	-	2	12	12	26	3.38
Jooksev töökorraldus	-	3	10	13	26	3.38
Probleemide lahendamine	1	1	9	14	25	3.44

Rahuolul invatranspordi teenuse osutajatega on kõrge, ainus etteheide on seotud ajabilansiga. Kuna hinnang teenindaja usaldusväärsele on kõigist hinnangutest kõrgeim, siis ei saa tegemist olla hiline mis vms. Ilmselt tingib pingeline töögraafik mõningast autojuhi poolset kiirustamist vms.

Tabel 38. Rahuolu invatakso teenuse osutajate tegevusega (tööga)

Töötaja:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	-	-	4	22	26	3.85
Usaldusväärsus	-	-	3	23	26	3.88
Viisakus	-	-	4	22	26	3.85
Ajabilanss	-	2	7	17	26	3.58
Paindlikkus	-	1	5	20	26	3.73

Teenuse osutamise graafik (päevad kellaajad jms), samuti hind pole invatranspordi kasutajatele probleemiks. Mõningat varjatud rahulolematust avaldavad intervjueeritud teenuse sisu suhtes. Analüüsi tegija võib ainult aimata, mida antud teenuse kontekstis teenuse sisu ja selle arendamise all mõeldakse. Põhiprobleem, mida juba korduvalt on käsitletud, on teenuse osutamise ebapiisav maht.

Tabel 39. Rahuolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-	2	10	14	26	3.77
Hind	-	1	8	17	26	3.62
Maht	3	5	6	12	26	3.04
Sisu	-	-	8	16	26	3.38

Hinnangud üldise toimetuleku kohta invatranspordi kasutajatel mõnevõrra erinevad teistest intervjueeritute. Kaks keerukamat probleemi on halb tervis ja suhtlemisvõimaluste nappus. Majanduslikku seisuhinnatakse rahuldavaks, umbes samade pallidega nagu hindasid oma seisuhinnatust teenuse saajad. Mõõdukalt rahul ollakse eluaseme ja olmega.

Invatranspordi teenuse kasutajad on erinevaid eluvaldkondi hinnates seadnud esikohale (kõrgeim hinne) perekonna. See on käsitletavale intervjueeritute grupile ilmselt tähtsaim asi elus, peamine toetaja ja elule mõtte andja.

Tabel 40. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	3	6	13	4	26	2.69
Tervis	9	9	6	2	26	2.04
Elamistingimused	2	5	10	9	26	3.0
Toit	1	3	8	13	25	3.32
Olme	2	5	12	7	26	2.92
Perekond	-	-	5	19	24	3.79
Töö, õppimine	-	-	6	5	11	3.45
Suhtlemisvõimalused	1	2	3	6	20	1.9

### 2.3.5 Viipekeelee tõlgi teenus

Analoogselt invatranspordi teenusega on viipekeelee tõlgi teenus abistav teenus, mis aitab kliendil parandada oma elukorraldust, suuremal määral osa võtta ühiskonna elust ja saada juurdepääs teistele teenustele. Pärnu Linnavolikogu 18.12.2003.a. määruse nr 52 järgi on tegemist avahoolduse ühe osaga, mis seisneb kuulmispuudega inimeste ja pimekurtide abistamisel igapäevasel suhtlemisel, võimaldamaks neile teistega võrdväärset ühiskonnas osalemist. Intervjuud teenuse kasutajatega viidi läbi samade tõlkkide abiga, kes igapäevaselt neile tõlgi teenust osutavad. Seetõttu võivad vastused olla mõjutatud asjaolust, et isik, kelle tööle mõne küsimuse puhul hinnang anti, kuulis neid.

Enamik hindamiseks esitatud väiteid on saanud suhteliselt positiivsed reageeringud, hindepallid jäävad vahemikku 2.36-2.78 (maksimum 3). Ootused teenuse suhtes on klientidel seotud eelkõige igapäevaelu parema korraldamisega, tõlgi professionaalsuse, korrektsuse jms, ning teenusesaaja suurema vabaduse (sõltumatusega). Sellised aspektid nagu muude teenuste parem kättesaamine tänu tõlgi abile, huvitavam ja mitmekesisem elu jms, pole intervjuueritute jaoks nii olulised teemad.

Tabel 41. Ootused viipekeelee teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Saab senisest rohkem asju korda ajada	-	4	10	14	2.71
Tõlk on asjalik ja abivalmis	-	4	10	14	2.71
Tõlgil on minu jaoks aega ja soove kuulatakse tähelepanelikult	-	5	9	14	2.64
Tõlk peab kinni kokkulepitud päevadest ja kellaaegadest	1	3	10	14	2.64
Saan ravi, rehabilitatsiooni jm teenuseid kasutada varasemast rohkem, kuna oman rohkem informatsiooni	-	7	7	14	2.5
Elu on huvitavam ja vaheldusrikkam	-	8	6	14	2.43

Tunnen ennast nüüd palju kindlamalt, kuna minust saadakse paremini aru	-	3	11	14	2.78
Kulutused ei ole kasvanud, sest tõlgi hind on soodne	2	3	6	11	2.36
Saan tõlgiga arutada ka muid probleeme, mis mul on	-	4	9	13	2.69

Hinnangud teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on üldjoontes kiitvad. Ainult üks küsitletu nimetas raskusi asjaajamisel (ametnikepoolset leiget suhtumist), üks hindas teenuse ooteaja pikaks ja üks hindas teenuse mahu väikeseks. Nimetatud kolm intervjueeritut väljendasid selget rahulolematust konkreetsete probleemide koha pealt. Mitmed vastused mis puudutasid samu teemasid (ametnike leige suhtumine, pikk teenuse ooteaeg ja eriti väike teenuse maht), anti stiilis nii ja naa. St otsest rahulolematust ei väljendatud, kuid viidati probleemile.

Tabel 42. Teenusele (viipekeele tõlk) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	-	4	10	13
Asjaajamine oli keeruline	-	7	7	14
Ametnike suhtumine oli leige	1	5	5	11
Teenuse ooteaeg oli pikk	1	7	6	14
Teenus on kallid	-	4	8	12
Teenuse maht on väike	1	7	4	12

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati antud grupi isikute hinnangul laiemat teemade ringi, kui seda nimetasid eelmiste analüüsitud teenuste saajad. Tavapäraselt põhjalikumalt käsitletud kolm põhiteemat olid:

- 1) probleemid, mille tõttu on abi vaja;
- 2) selgitati teenuse olemust;
- 3) tutvustati teenusepakkujat.

80% vastanute hinnangul selgitati linna võimalusi, kolmveerand intervjueeritute kinnitas, et arutati ka nende soove ja ootusi teenuse suhtes, 2/3 isikutes väitis, et arutati tulevikku ja pisut rohkem kui pool tunnistas, et räägiti üldistel teemadel.

Tabel 43. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	12.5	12.5	75.0	8
Üldised teemad	18.2	27.3	54.5	11
Selgitati linna võimalusi	-	20.0	80.0	10

teenuseid osutada				
Küsitati soovide ja ootuste kohta	-	27.3	72.7	11
Selgitati teenuse olemust	9.1	-	90.9	11
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	-	9.1	90.9	11
Arutati tulevikku	9.1	27.3	63.6	11

Teenuse taotlemise protseduur pole intervjueeritute hinnanguil nii ladus, kui selgus teistele teenustele antud hinnangutest. Teenuse taotlemise bürookraatlikku asjaajamist hinnati iseenesest ladusaks (hinne 3.3). Teenusele pääsu ootamine, jooksev töökorraldus, probleemide lahendamine jms on saanud kolmele lähedase hinde (2.89-3.1 palli).

Tabel 44. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	-	-	9	-	9	3.0
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	1	5	4	10	3.3
Teenusele pääsu ootamine	-	1	8	-	9	2.89
Jooksev töökorraldus	-	-	9	1	10	3.1
Probleemide lahendamine	-	1	7	2	10	3.0

Rahuolul viipekeele tõlkidega on pisut madalam kui rahulolu teiste teenindajatega (va hooldekodu, mille töötajad said madalamaid rahulolu hinnangud). Tõlkide professionaalsus, usaldusvärsus ja viisakus on väljaspool kahtlust, probleemiks on ajabilanss ja paindlikkus töö korraldamisel.

Tabel 45. Rahulolu viipekeele tõlgi tegevusega (töoga)

Töötaja:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	-	-	5	9	14	3.64
Usaldusvärsus	-	-	6	8	14	3.57
Viisakus	-	-	3	11	14	3.78
Ajabilanss	-	2	8	4	14	3.14
Paindlikkus	-	-	10	3	14	3.0

Eelnevalt käsitletud probleemi (tõlgi töö vähene paindlikkus) paistab ka järgneva tabeli teemadest. Vastanud väljendasid mõningast rahulolematust teenuse osutamise aja(graafiku) suhtes, samuti teenuse mahu suhtes.

Tabel 46. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-	2	10	2	14	3.0
Hind	-	-	5	6	11	3.54
Maht	-	1	10	3	14	3.14
Sisu	-	-	7	3	10	3.3

Hinnangud üldise toimetuleku erinevatele aspektidele on viipekeelega tõlgi kasutajatel suhteliselt sarnased. Muret teeb eelkõige tervis, majanduslik seis, erinevalt teistest gruppidest ka töö- ja õppimisvõimalused. Erinevus hinnangutes ühele või teisele eluvaldkonnale on väiksem, kui mõnel teisel grupil. Seega pole grupi toimetulek küll hea või laitmatu, pigem on tegemist stabiilse situatsiooniga.

Tabel 47. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	-	1	9	2	12	2.75
Tervis	-	3	10	-	13	2.77
Elamistingimused	-	-	11	2	13	3.15
Toit	-	-	11	1	12	3.08
Olme	-	-	11	1	12	3.08
Perekond	-	-	9	3	12	3.25
Töö, õppimine	-	2	5	3	10	3.1
Suhtlemisvõimalused	-	-	7	1	8	3.12

### 2.3.6 Tugiisiku teenus täiskasvanud vaimupuudega või psüühikahäiretega isikutele

Nii nagu viipekeelega tõlgi teenus, on ka täiskasvanute tugiisiku teenus kehtiva Pärnu Linnavolikogu 20.novembri 2003.a. määruse nr 48 järgi avahoolduse üks osa. Tema eesmärgiks on psüühikahäiretega ja vaimupuudega isikute abistamine igapäevaeluga toimetulekul ja suhtlemisel ümbritseva keskkonnaga. Erinevalt sarnase definitsiooniga viipekeelega tõlgi teenusest on tugiisiku teenusel lisaks abistavale funktsioonile selge toetav ja kontrolliv aspekt.

Ootused teenuse suhtes on mõnevõrra erinevad teiste gruppide poolt väljendatud soovidest ja ootustest. Kõige kõrgemalt hinnatakse tugiisiku kannatlikkust, tema pühendumist kliendile (piisavalt aega), mõnevõrra ka toetust, mida tugiisikult saadakse ja iseseisvust, mis viimase abiga suureneb. Madalamalt hinnatakse võimalust saada tugiisiku abiga infot, teenuseid, õppida uusi asju, teha midagi mida muidu pole õnnestunud teha vms. St tugiisiku puhul hinnatakse ja oodatakse pühendumist kliendile, temas ei nähta niivõrd toetajat oma soovide teostamisel vms.



Tabel 48. Ootused tugiisiku teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Tugiisik õpetab mulle asju mida ma varem ei osanud	3	6	3	12	2.0
Tugiisik on kannatlik ja abivalmis	-	4	8	12	2.67
Tugiisikul on minu jaoks aega ja ta täidab minu soove	1	3	8	12	2.58
Tugiisik õhutab mind tegema asju, mida ma muidu ei viitsinud teha	6	4	2	12	1.67
Saan ravi, rehabilitatsiooni jm teenuseid kasutada sest tugiisik oskab neid soovitada	2	8	2	12	2.0
Minu elu on huvitavam ja vaheldusrikkam	1	4	7	12	2.5
Tunnen ennast nüüd palju iseseisvamalt, kuna mul on abiline, kellega probleeme arutada	-	7	5	12	2.42
Saan rahaliselt paremini hakkama, tugiisik aitab minu eelarvet teha	2	5	5	12	2.25
Saan tugiisikuga arutada ka muid probleeme, see teeb minu elu vaheldusrikkamaks	2	4	6	12	2.33

Hinnangutes teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on rohkem kriitikat kui ühegi teise teenuse puhul. Ilmselt on see seotud kliendigrupi spetsiifikaga. Kõige selgemat rahulolu väljendati teenuse ooteaja suhtes ning teenuse mahu suhtes. Kaks küsitletut nimetas raskusi info saamisel ja asjaajamisel.

Tabel 49. Teenusele (tugiisiku teenus) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	2	3	7	12
Asjaajamine oli keeruline	2	6	4	12
Ametnike suhtumine oli leige	1	4	7	12
Teenuse ooteaeg oli pikk	4	3	5	12
Teenus on kallid	-	3	9	12
Teenuse maht on väike	3	7	2	12

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati tavapäraseid teemasid:

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust;
- 3) tutvustati teenusepakkujat.

Küsitletud väidavad, et arutati üldisi teemasid, aga ei puudutatud kliendi tulevikuväljavaateid, soove ja vajadusi jms.

Tabel 50. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	16.7	16.7	66.7	12
Üldised teemad	-	25.0	75.0	12
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	25.0	41.7	33.3	12
Küsitati soovide ja ootuste kohta	50.0	25.0	25.0	12
Selgitati teenuse olemust	16.7	16.7	66.7	12
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	8.3	8.3	83.3	12
Arutati tulevikku	58.3	8.3	33.3	12

Tugiisiku teenuse jooksev korraldus sai klientide poolt kõrge hinde, väiksem oli rahulolu probleemide lahendamise, teenusele pääsu ootamise, asjaajamise jms. Suuremat rahulolematust pälvis teenusele pääsu ootamine.

Tabel 51. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	1	1	6	3	11	3.0
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	2	6	3	11	3.09
Teenusele pääsu ootamine	1	3	6	1	11	2.64
Jooksev töökorraldus	-	-	3	8	11	3.72
Probleemide lahendamine	1	-	6	4	11	3.18

Rahulolul tugiisikute tööga (teenindamisega) on kõrge, maksimaalse võimaliku 4 palli ligidane. Erinevalt teistest teenusesaajatest antakse kõrge hinnang ka tugiisiku ajabilansile (järelkult tal on aega või ta jätab mulje, et on maksimaalselt koos kliendiga).

Tabel 52. Rahulolu tugiisiku tegevusega (töoga)

Töötaja:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	-	-	2	10	12	3.83
Usaldusväärsus	-	-	1	11	12	3.92
Viisakus	-	-	2	10	12	3.83
Ajabilanss	-	-	4	8	12	3.67
Paindlikkus	-	1	3	8	12	3.58

Teenuse hind pole tugiisiku teenuse klientidele probleemiks, samuti teenuse ajaline korraldus. Etteheiteid on 2 küsitletu poolt teenuse sisu suhtes.

Tabel 53. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-		3	9	12	3.75
Hind	-	-	-	12	12	4.0
Maht	-	-	5	7	12	3.58
Sisu	-	2	5	5	12	3.25

Hinnangud üldise toimetuleku suhtes on käsitletaval grupil suhteliselt madalad. Märkimisväärne rahulolematuse seotud majandusliku seisuga ja elamistingimustega. Viimast (rahulolematust elamistingimustega) ükski teine intervjuueeritute grupp nii selgelt ei deklareeri. Üllatuslikult hindavad psüühikahäirega või vaimupuudega isikud oma tervist paremaks, kui mitmed teised kliendigrupid. Kõige kõrgemalt hindavad küsitletud perekonda.

Tabel 54. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	2	7	3	-	12	2.08
Tervis	-	8	3	1	12	2.42
Elamistingimused	1	3	7	1	12	2.25
Toit	1	2	6	3	12	2.92
Olme	1	1	9	1	12	2.83
Perekond	1	1	5	5	12	3.17
Töö, õppimine	-	-	2	1	3	3.33
Suhtlemisvõimalused	-	-	7	2	9	3.22

### 2.3.7 Isikliku abistaja teenus

Isikliku abistaja teenus on Pärnu Linnavolikogu 20.12.2003.a. määruse nr 49 järgi määratud raske või sügava liikumis- või nägemispuudega isikule. Puudega isik võib abistaja ise leida. Ta peab olema võimeline viimase tööd juhendama. Abistaja omakorda peab olema suuteline toetama puudega inimest igapäevatoimingutes, millega korraldamisega viimane hätta jääb.

Ootused teenuse suhtes on isikliku abistaja teenuse kasutajatel kahesugused. Esiteks ootused abistaja isiku suhtes (ta on abivalmis, tal on aega, ta peab kinni kokkulepetest jms). Teine ootuste aspekt seondub täiendavate teenustega, mida sel moel on võimalik saada, mitmekesisema ja huvitavama eluga ning suurema iseseisvusega. Need on aspektid, mida küsitletud kõige kõrgemalt hindavad (palle 2.67-3.0 maksimaalsest 3 võimalikust).

Tabel 55. Ootused isikliku abistaja teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Saan nüüd ringi liikuda siis kui mulle vaja	-	1	8	9	2.89
Isiklik abistaja on asjalik ja abivalmis	-	-	9	9	3.0
Isiklikul abistajal on minu jaoks aega ja soove kuulatakse tähelepanelikult	-	3	6	9	2.67
Isiklik abistaja peab kinni kokkulepitud päevadest ja kellaaegadest	-	1	8	9	2.89
Saan ravi, rehabilitatsiooni jm teenuseid kasutada tänu paremale liikumisvõimalusele varasemast rohkem	-	3	6	9	2.67
Elu on huvitavam ja vaheldusrikkam	-	3	6	9	2.67
Tunnen ennast nüüd palju iseseisvamalt, kuna ma ei sõltnud nii palju oma sugulaste/tuttavate abist	-		9	9	3.0
Minu kulutused on väiksemad, sest koos isikliku abistajaga saan ma oma elu ratsionaalsemalt korraldada	4	1	4	9	2.0
Minuga arutatakse ka muid, mitte ainult hoolduse probleeme, ja see teeb elu huvitavamaks	2	1	6	9	2.44

Hinnangud teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on üldjoontes positiivsed. Ainult üks küsitletu nimetas raskusi info saamisel, üks asjaajamisel ja üks märkis ära ametnike leiget suhtumist Teenuse ooteajaga ollakse pigem rahul, seda peetakse mõistlikuks.

Probleemiks on teenuse maht. Ainult üks isik 9st pidas mahtu piisavaks, 6 liiga väikeseks ja 2 hindasid olukorda nii ja naa (on ja ei ole piisav).

Tabel 56. Teenuse (isikliku abistaja) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	1	5	3	9
Asjaajamine oli keeruline	1	2	6	9
Ametnike suhtumine oli leige	1	2	6	9
Teenuse ooteaeg oli pikk	-	2	7	9
Teenus on kallisk	1	2	6	9
Teenuse maht on väike	6	2	1	9

Lahtise küsimuse all töid 5 isikut 9st välja olulisi probleeme teenuse korraldamisel:

- 1) puudub pikemaajaline plaan teenuse korraldamiseks, lepingud abistajaga on lühiajalised, ebakindlad jne;
- 2) abistaja leidmine on keeruline;
- 3) abistaja oskused pole alati piisavad heaks tööks;
- 4) abistaja töögraafik ja kliendi vajadused (tema kalender) ei kattu alati;
- 5) abistajaks satub vahel selleks sobimatu inimene.

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati eelkõige kolme teemat:

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust;
- 3) küsiti soovide ja ootuste kohta.

Küsitletud tunnistavad, et teenusele suunamisel arutati ka linna võimalusi. Selline käitumine on iseloomulik teenuste puhul, mille rahastamisel-osutamisel on defitsiit. Kuna teenuse osutaja leidmine on antud teenuse ideoloogia kohaselt kliendi enda mure, siis loogiliselt teenusepakkujat ei tutvustatud. Kuid abistaja leidmine, koolitus jms peaks olema teenuse osutamise algetapil rahastaja (omavalitsus) ja kliendi (puudega inimene) vahelise dialoogi oluline teema.

Tabel 57. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (%)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	12.5	12.5	75.0	8
Üldised teemad	42.9	28.6	28.6	7
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	12.5	12.5	75.0	8
Küsiti soovide ja ootuste kohta	-	14.3	85.7	7
Selgitati teenuse olemust	-	12.5	77.8	8
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	57.1	14.3	28.6	7
Arutati tulevikku	42.9	42.9	14.3	7

Isikliku abistaja teenusele saamisel ja jooksva töökorraldusel on aimatavad probleemid. 2 klienti 9st väljendavad selgelt oma rahulolematust, 1 viitab probleemidele. Märkusi on nii teenusele saamise (sh ootamise) kohta kui ka jooksva töökorralduse kohta.

Tabel 58. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	2	-	4	2	8	2.75
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	2	-	4	3	9	2.89
Teenusele pääsu ootamine	2	1	4	2	9	2.67
Jooksev töökorraldus	2	1	4	2	9	2.67
Probleemide lahendamine	2	1	3	3	9	2.78

Rahuolul isikliku abistaja tööga pole keskmiste näitajate järgi madal, kuid märkimisväärselt madalam rahulolust koduõe, invatranspordi teenuse osutaja vms teenindaja tegevusega.

Vale on väita, et teenusesaajate hinnang oleks polariseerunud, rahulolevaid hinnanguid on 3-4 korda rohkem rahulolematutest. Selgelt on suurim probleem teenindaja ajabilanss, st graafikute sobimatus, ebapiisav pühendumine kliendile jms.

Tabel 59. Rahulolu isikliku abistaja tegevusega (tööga)

Töötaja:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	1	1	3	4	9	3.11
Usaldusväarsus	1	1	3	4	9	3.11
Viisakus	1	-	1	7	9	3.56
Ajabilanss	3	1	1	4	9	2.67
Paindlikkus	2	-	1	5	8	3.12

Suurimat rahulolematust tingib teenuse osutamise maht. Tegemist on teenusega, kus rahulolematuid teenuse mahu suhtes on rohkem kui rahul olevaid kliente. Suhteliselt tagasihoidlikud hinnad anti ka teenuse sisu, hinna ja tema osutamise aja suhtes.

Tabel 60. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	3	1	1	4	9	2.33
Hind	2	-	4	3	9	2.56
Maht	4	2	3	-	9	1.89
Sisu	2	2	2	3	9	2.67

Hinnangud üldise toimetuleku suhtes on hüplevad. Majanduslikku toimetulekut ja tervist hinnatakse tüüpiliselt rahuldavaks või kehvaks, elamistingimused, olme, töö ja õppimine, suhtlemine on keskmisel tasemel või pisut üle selle, suhteliselt rahul ollakse toiduga.

Tabel 61. Isikliku abistaja teenuse kasutajate üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	3	1	5	-	9	2.22
Tervis	3	3	3	-	9	2.0
Elamistingimused	1	1	4	3	9	2.67
Toit	-	-	5	4	9	3.44
Olme	1	1	6	1	9	2.78
Perekond	2	-	-	7	9	3.33
Töö, õppimine	1	2	5	1	9	2.67
Suhtlemisvõimalused	-	2	2	4	8	2.89

### 2.3.8 Täiskasvanute varjupaiga, toimetulekule suunatud rehabilitatsiooniteenuse ja vältimatu sotsiaalabi teenus

Täiskasvanute varjupaiga, toimetulekule suunatud rehabilitatsiooniteenuse ja vältimatu sotsiaalabi (toidu ja riideabi) teenuse osutamist korraldatakse Pärnus linnavolikogu 19.12.2004.a. määruse nr 7, 8 ja 9 järgi.

Nimetatud kolmest teenusest 2 (varjupaik ja vältimatu abi) peavad kindlustama abivajajate minimaalsed elatusvahendid. Rehabilitatsiooniteenuse osutamise eesmärgiks on sotsiaalhoolekande kliendi aktiveerimine, tema sotsiaalsete ja tööalaste oskuste taastamine ja arendamine ning lõpptulemusena rehabiliteerimine (=resotsialiseerimine).

Teenused on omavahel tihedalt seotud, tihti on üks isik kas kõigi kolme või kahe eespool nimetatud teenuse tarbija. Kui kokku tehti käsitletavate teenuse kasutajatega 71 intervjuud, siis neist 28 isikut kasutas 2 teenust, 8 kolme ja 1 kõiki nelja.

Tabel 62. Teenuste kattuvus (kombinatsioon) varjupaiga, rehabilitatsiooniteenuse, vältimatu abi teenuse kasutajatel

Teenus	Nn põhiteenus	I lisateenus	II lisateenus	III lisateenus
Varjupaik	33	X	X	X
Rehabilitatsiooniteenus	11	7	X	X
Supiköök	25	12	4	X
Vältimatu abi (riideabi)	X	9	4	1
Kokku	71	28	8	1

Eespool konstateerisime, et gruppi kuuluvast 71 intervjueeritust oli 13 isikut (18.3%) töövõimetud ja 9 (12.7%) puudega (intervjueeritute enesehinnang).

Analüüsi alguses kõrvutasime erinevate teenusesaajate gruppide tervise enesehinnanguid. Tüüpiliselt on varjupaiga elanikud halva tervisega. 2004.a. Tartus tehtud intervjuudel väitis kolmandik kodututest, et nende tervis on halb või väga halb (Kõiv 2005). Käesoleva uuringu järgi oli kehva tervisega inimesi Pärnu varjupaigas üle 40 protsendi.

Tervisehädad, mida intervjueeritud nimetasid olid: astma (1), halb kuulmine (2) ja nägemine (2), mäluhäired (1), liigesepõletik (4), südameprobleemid, insuldi tagajärjed, jalgade paistetus jms (5), puusaliigese probleemid (3), radikuliit, seljavalud jm (2), vererõhk (2), kilpnääre (1), tuberkuloos (1) jms. Kokku nimetas konkreetseid vaevusi 26 isikut 71-st.

Tabel 63. Tervise enesehinnang (%)

Tervise enesehinnang	Varjupaik	Rehabilitatsioonikeskus	Supiköök	Kokku
Väga hea	0.0	21.4	0.0	4.3
Hea	17.4	21.4	18.8	18.8
Rahuldav	39.1	50.0	50.0	46.4
Halb	39.1	7.1	7.1	20.3
Väga halb	4.3	0.0	0.0	10.1
Kokku	100.0	100.0	100.0	100.0
Kokku arv	23	14	32	69

Teine töötuid-kodutuid painav terav probleem on alkoholism. Küsitlustel ei õnnestu alati objektiivset pilti intervjueeritute alkoholilembusest saada. Ka käesoleva analüüsi puhul tundub pilt mõnevõrra ilustatud. Juba eespool viidatud Tartu 2004.a. uuringu käigus väitis 1/3 küsitletutest, et nad ei tarvitanud küsitlusele eelnenud nädalal alkoholi. Järgneva tabeli andmetel on Pärnus alkoholilembesid kodutuid märgatavalt vähem kui Tartus. Samas on selgelt jälgitav kolme grupi käitumise erinevus. Supiköögis intervjueeritute hulgas on kõige rohkem neid, kes pruugivad alkoholi vähe või ei tarvita seda üldse. Samas pruugib iga kümnes supiköögis sööja alkoholi iga päev. Seega on tegemist alkoholi tarbimise mõttes diametraalselt erineva käitumisega isikutega. Varjupaiga teenuse kasutajate hulgas on rohkem kui pooled harva või üldse mitte alkoholi kasutavad inimesed. Paraku peaaegu viiendik intervjueeritustest joob iga päev. Rehabilitatsiooniteenusel olevate isikute hulgas on karskeid või natuke napsitajaid üllatuslikult vähem, kui varjupaigas. Samas on 4-5 korda nädalas või iga päeva alkoholipruukijaid isegi rohkem kokku 25%.



Tabel 64. Alkoholi tarvitamise sagedus (%)

Sagedus	Varjupaik	Rehabilitatsioonikeskus	Supiköök	Kokku
Ei tarvita	52.2	41.7	65.6	56.7
2-3 korda kuus	4.3	8.3	9.4	7.5
2-3 korda nädalas	26.1	25.0	9.4	17.9
4-5 korda nädalas	0.0	16.7	3.1	4.5
Praktiliselt iga päev	17.4	8.3	12.5	13.4
Kokku %	100.0	100.0	100.0	100.0
Kokku, arv	23	12	32	67

Antud kliendigrupp on elanud tormilist ja vastuolulist elu. 23st varjupaigas intervjueritud inimesest tunnistas 10 (44%), et teda on varasema elu jooksul kohtulikult karistatud. Rehabilitatsiooniteenuse saajate hulgas oli karistatuid 3 (21%) ja supiköögis 6 (18%).

Teatud sotsiaalsetele probleemidele on omane kuhjumine ehk kumuleerumine. Nii on tihti omavahel tihedas põhjuslikus seoses sellised asjad nagu alkoholism, töötus, kodutus jms. Küsitletud 71 isikust olid 43 tööalised kuid ilma tööta. Neist ainult 3 olid tööta lühiajaliselt (vähem kui 1 aasta), 40 isikut olid pikaajaliselt töötud. Maksimaalne deklareeritud töötuse kestvus oli 24 aastat.

Tabel 65. Töötuse perioodi pikkus

Aeg	Arv	%
Kuni 1 aasta	3	7.0
1-2 aastat	3	7.0
3-5 aastat	11	25.5
Üle 5 aasta	26	60.5
Kokku	43	100.0

Tabel 66. Toimetulekuraskuste põhjused

Eluaseme puudumise põhjus	Arv	Töö kaotamise põhjus	Arv	Sissetuleku puudumise põhjus	Arv
Perekondlikud põhjused (lahutus, elukaaslase surm, tülid lastega jm)	8	Koondamine, pankrot, likvideerimine, põllumajandusreform	8	Väike pension, abiraha	5
Tõsteti eluruumist välja	6	Tervis, puue, avarii, õnnetus	7	Tervis, invaliidsus, vigastus	5
Erastamine, polnud raha toimingute eest maksta	2	Tüli ülemusega, kohtuasi	2	Vana, vähenenud töövõime	4
Kinnisvarapettus	1	Lepetest mitte kinni pidamine	2	Lastekodust, eluoskusteta	1
Töö- ja sissetulekuta	4	Vanadus	2	Pole peret, lapsi, vanemaid, pole toetust ja ei pea ka	2

				pingutama	
Tervis, haigus, puue, avarii jm	3	Alkohol	3	Töötü	1
Maalt linna	1	Väike palk, tuli ise ära	2	Ei suuda ennast käsile võtta	2
Muud põhjused	7	Muud põhjused	5	Muud põhjused	15
Kokku	32	Kokku	31	Kokku	35

Infot teenuse saamise võimaluste kohta ammutab käsitletav klientidegrupp oluliselt erinevatest allikatest võrreldes teiste klientidega. Kõige sagedasemad info edastajad on tuttavad (võimalik, et tegemist on juba teenuse tarbijatega), teine allikas, kust teenuse kohta teavet saadakse, on sotsiaaltöötaja. Rehabilitatsiooniteenusele mineku puhul on märkimisväärne varjupaiga töötajate mõju.

Tabel 67. Info saamine varjupaiga, rehabilitatsiooniteenuse, supiköögi, vältimatu abi kohta (%)

Info andja	Varjupaik	Rehabilitatsioon	Supiköök	Vältimatu abi
Tuttavad	64.5	27.8	61.1	50.0
Sugulased	6.5	5.6	2.8	10.0
Ühiskondlik organisatsioon	3.2	5.6	5.6	-
Sotsiaaltöötaja	19.4	27.8	16.7	20.0
Varjupaiga töötaja	-	22.2	2.8	10.0
Rehabilitatsiooniga tegeleja	-	-	2.8	10.0
Teised head inimesed	6.5	11.1	8.3	-
Kokku %	100.0	100.0	100.0	100.0
Kokku arv	31	18	36	10

Kui kõrvale jätta rehabilitatsiooniteenus, siis nii varjupaik, supiköök kui ka riideabi andmine on erinevad vältimatu abi liigid. Nende osutamine peaks toimuma operatiivselt, ilma keerukate bürokraatlike protseduurideta, esmase hindamise järel. Seetõttu on vastus küsimusele toimetulekuvõime ja ressursside vajaduse hindamise kohta valdavalt „Ei“.

Tabel 68. Toimetuleku ja vajaduste hindamine enne teenusele suunamist (%)

	Varjupaik	Rehabilitatsioon	Supiköök	Vältimatu abi
Jah	13.8	10.0	9.7	27.3
Ei	72.4	60.0	67.7	54.5
Ei oska öelda	13.8	30.0	22.6	18.2
Kokku %	100.0	100.0	100.0	100.0
Kokku arv	29	20	31	

Peamine sissetulekute liik on käsitletaval grupil pension ja puudetoetus. Sotsiaaltoetuse saajaid on vähe (toimetulekutoetuse saajaid 8, ühekordse sotsiaaltoetuse saajaid 3). 9 inimest käib tööl, keskmine juhutööde teenistus 5 tuhat krooni kuus ei jää palju maha püsivat palka saava isiku 6 tuhande kroonilisest teenistusest. Suurim deklareeritud teenistus juhutöödel oli 15 tuhat krooni. 10 inimest tegeleb püsivalt või ebaregulaarselt pudelite-purkide, vanametalli jms kogumisega omades

keskmist kuuteenistust 1230 krooni. Peretoetuste numbri ajab kõrgeks 1 intervjueritu 6000 kroonine kuutoetuse summa.

Tabel 69. Sissetuleku liigid (allikad)

Sissetuleku liik	Jah	Ei	Kokku	Keskmine kuus
Pension	26	45	71	2256.5
Puudetoetus	6	65	71	1251.2
Peretoetus	3	68	71	2533
Toimetuleku-toetus	7	64	71	912
Töötasu (püsiv töö)	1	70	71	6000
Töötasu (juhutöö)	8	63	71	4975
Ühekordne sotsiaaltoetus	3	68	71	400
Pudelite, purkide, metalli jm kogumine (püsivalt)	5	66	71	1230
Pudelite, purkide, metalli jm kogumine (ebaregulaarselt)	5	66	71	1230

### 2.3.8.1 Varjupaiga teenus - ootused ja rahulolu

Mõnevõrra üllatuslikult on varjupaiga kasutajate ja näiteks hooldekodu kasutajate ootused teenuse suhtes üsna sarnased. Varjupaigas intervjueritud tõstavad esile kindla katuse olemasolu pea kohal ja turvalisuse küsimuse (pole vaja karta külmumist, tuld, röövimist). Teisele kohale pannakse arstiabi saamise ja vajaduse korral kosumise võimalus varjupaigas ning pesemise ja söögi tegemise võimalus. Neid asjaolusid reastasid hooldekodu elanikud täpselt samamoodi ja pidasid neid samavõrd tähtsaks (indeksi väärtus enam vähem sama).

Nii nagu hooldekodu elanikud, nii ka varjupaigas viibijad ei pea väga oluliseks omasuguste keskkonda, usk võimalusse varjupaigast uut elu alustada ei tundu samuti väga suur olevat. Nii nagu hooldekodus, nii ka varjupaigas viibimist ei käsitleta kui vahepealset sammu või etappi elus, mille järel on võimalik pikemalt või lühemalt tavalist elurada jätkata. See on pigem kui lõppjaam, mingis mõttes ummiktee.

Tabel 70. Ootused varjupaiga teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Kindel katus pea kohal, ei pea igal õhtul uut magamiskohta otsima	1	3	29	33	2.85
Ei ole vaja karta külmumist, tuleõnnetust, röövimist	2	4	27	33	2.86
On võimalik olla kaaslaste hulgas, kes mõistavad sinu probleeme	8	9	16	33	2.24
Saab pesta ja süüa teha	-	4	27	31	2.70
Häda korral korraldatakse arsti juurde pääsemine ja aidatakse haigusest kosuda	1	6	26	33	2.76
Saab vaikselt uut elu alustada	5	10	17	32	2.38

Hinnangutes teenusele (varjupaika) saamise kohta ei tehta suuri etteheited protseduuridele. Nii info saamisel kui ka varjupaika pääsemisel olulisi takistusi ei nähtud (ka dokumentide, sissekirjutuse jm küsimuses). Etteheiteid tehakse ametnike suhtumisele, kliendi kaudsele mõjutamisele jms (probleemid lahenevad, kui tööle minna) jms.

Tabel 71. Teenusele (varjupaik) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii kindlasti olnud	see ei	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	3	5	25	33	33
Õeldi et pole kohta peab ootama	-	1	31	32	32
Ametnike suhtumine oli leige	7	7	19	33	33
Ei olnud dokumente, sissekirjutust, asjaajamine venis	-	6	27	33	33
Õeldi, et mul on lapsed, vanemad, vennad/õed, kes peavad abistama	2	4	26	33	33
Õeldi et pean tööle minema ja kõik mured lahenevad	4	7	21	32	32

Kaks isikut märkisid, et varjupaika ööbima minek oli psüühiliselt raske, see tähendas justkui elule allajäämise tunnistamist, enda võimetuse tunnistamist probleeme lahendada.

Rahuolul töötajatega (teenindamisega) on üllatavalt kõrge. Reeglina ei anna keerukamad hoolekande kliendid teenindajate tööle kõrgeid hindedeid. Alati on kliente, kes on töötajatega konfliktis ja selle tulemusena hinnangud hajuvad rohkem kui „kergemate“ klientide puhul. Mõnevõrra võib taolist pilti näha ka varjupaiga klientide rahulolu hinnangutes. 7 intervjueeritut 33st ei olnud pigem rahul töötajate professionaalsusega, 8 nende oskusega konflikte lahendada, 6 vastutulelikkusega, 5 viisakusega. Oskus konflikte ja probleeme lahendada ongi suurim nõrkus või puudus varjupaiga töötajate töös.

Lahtise küsimuse all andsid töötajate suhtes oma hinnangu 12 intervjueeritut. 5 märkis probleemina inimliku suhtumise puudumist, klientide vajadusega ei arvestata, nende käitumist ei püütagi mõista jne, 5 inimest nimetasid sõbralikkuse ja viisakuse puudumist, 1 nimetas mõne töötaja sobimatust sellele tööle ja 1 nimetas professionaalsuse puudumist.

Tabel 72. Rahulolu varjupaiga töötajate tegevusega (tööga)

Töötajate tegevus	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	4	3	8	18	33	3.21
Objektiivsus	1	5	14	13	33	3.18
Viisakus	1	4	10	18	33	3.36
Oskus konflikte ja probleeme lahendada	5	3	11	13	32	3.0
Vastutulelikkus	2	4	11	16	33	3.24

Varjupaiga asukohaga, ruumide sh abiruumide seisundiga, soojusega jms ollakse rahul.

Probleemiks on ruumide suurus (liiga palju inimesi ühes toas) ja sellest tulenev privaatsuse puudumine.

Lahtise küsimuse all tehti 18 ettepanekut olukorra parandamiseks, neist 12 puudutas ruumide suurust (ülerahvastus, varjupaik peaks pinnalt olema suurem; sh märgiti eluruumide kõrval ära kõigi abiruumide nagu söögiruum, pesuruum, päevakeskus väiksust). Nimetati, et varjupaigas peaks olema asjade hoiuruum, puhkeruum, 2 isikut kurtis külmade kivipõrandate üle, üks soovis pliitisisid tubadesse, 1 soovis, et eestlased ja venelased majutataks eraldi tubadesse.

Tabel 73. Rahulolu varjupaiga ruumidega

Rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Varjupaiga asukoht	-	-	8	25	33	3.76
Ruumide suurus	4	7	13	9	33	2.82
Ruumide seisund	1	4	10	18	33	3.36
Ruumide soojus ja tervislikus	1	2	12	18	33	3.42
WC, pesemisruumide jms sobivus	-	1	8	24	33	3.7
Privaatsus	10	4	13	6	33	2.45

Nagu teenuse osutamisele antud hinnetest näha, on need madalamad ruumidele ja töötajatele antud hinnangutest. Suurem rahulolu on teenusele (varjupaika) pääsemise ning teenuse sisu suhtes. St, et varjupaika kui ühiselu (ühiselamise) vormi aktsepteeritakse, probleeme on pigem reeglite või nende rakendamisega. Eelkõige pälvib kriitikat varjupaiga režiim, mille muutmise vajadust nimetatakse lahtise küsimuse all 7 korda (varem lahti ja hiljem kinni, eakamatel lubada ka päeval puhkamas käia jne), 2 ettepanekut tehti seoses valvurite väljavahetamise ja psühholoogi töölevõtmise vajadusega, 1 ettepanek puudutas koostööd elanikega, nende vajaduste arvestamist jms, 1 ettepanek varjupaigasisteste reeglite muutmist.

Tabel 74. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse osutamise tingimus	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Varjupaiga kasutamine	6	5	9	13	33	2.88
Režiim	9	5	13	6	33	2.27
Teenuse maht	2	8	7	14	31	2.88
Teenuse sisu	1	4	13	15	33	3.27
Teenusele saamise tingimused	3	-	5	24	32	3.56

Tabel 75. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Sissetulek	6	8	7	-	21	2.05
Tervis	8	6	6	1	21	2.0
Eluviis	4	5	8	4	21	2.57
Elamistingimused	2	2	11	6	21	3.0
Toit	1	5	9	6	21	2.95
Olme	6	4	6	5	21	2.48
Perekond	6	6	3	2	17	2.06
Töövõime	8	5	7	-	20	1.95
Suhtlemisvõimalused	1	1	8	5	15	3.13

Varjupaiga teenust kasutav sihtgrupp on kindlasti suurimate sotsiaalsete ja majanduslike probleemidega grupp intervjueritud isikute seas. Sellegipoolest on hinnangud mitmetele eluvaldkondadele positiivsemad, kantud suuremast optimismist, kui mõnel teisel küsitletud grupil.

Mõõdukalt rahul ollakse elamistingimustega, toiduga, suhtlemisvõimalustega (NB!), Ka eluviisi ja olmega jäädakse pigem rahule. Muret teeb sissetulek, tervis, napp töövõime, perekond (selle puudumine).

### 2.3.8.2 Toimetulekule suunatud rehabilitatsiooniteenus - ootused ja rahulolu

Ootused seoses rehabilitatsiooniteenusega on klientidel väga konkreetsed ja mõistetavad. Esiteks loodetakse selle teenuse abiga leida püsivat tööd. Lahtisele küsimusele andsid vastuse või kommentaari kaks isikut ja nad mõlemad nimetasid lootust saada rehabilitatsioonikeskuse poolt konkreetset abi töö leidmisel. Teine aspekt, mis välja tuuakse, on sissetuleku saamine keskusel tegetsemise kaudu.

Tabel 76. Ootused varjupaiga teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Sisustan oma aja niimoodi ära	3	4	13	20	2.5
Olen soojas ruumis, ei pea väljas külmetama	3	6	11	20	2.4
Saan natuke raha	-	3	16	19	2.7
Õpin midagi uut juurde, mille abiga saab teenida	5	8	7	20	2.1
Saan rehabilitatsioonikeskuse kaudu püsivat tööd	2	3	15	20	2.65
Olen eemal kehvast seltskonnast, joomisest	5	6	9	20	2.2

Hinnangud teenusele (rehabilitatsioonile) saamise kohta on heatahtlikud. Nii info saamisel kui ka ametnike suhtumise osas suuri probleeme ei nähta. Nii nagu ka varjupaiga puhul võib aimata

klientide varjatud tõrjumist (5 intervjueeritut väitsid, et on mõista antud vajadusest ise tööd otsida) ja venitamist, mida peidetakse formaalsuste taha. Viimane võib olla seotud ka sellega, et võib-olla polnud teenuse korraldajal mingil momendil piisavalt rakendusvõimalusi.

Tabel 77. Teenusele (rehabilitatsioonile) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	-	3	17	20
Õeldi et momendil pole tööd peab ootama	1	6	13	20
Ametnike suhtumine oli leige	1	4	15	20
Ei olnud dokumente, sissekirjutust, asjaajamine venis	2	5	12	19
Õeldi, et võin ise tööd otsida	5	2	12	19

Tabel 78. Töökorraldus rehabilitatsioonikeskuses

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Teenusele pääsu ootamine	-	1	4	12	17	3.65
Jooksev töökorraldus	-	1	8	9	18	3.39
Probleemide lahendamine	1	-	7	10	18	3.44

Töökorraldust rehabilitatsioonikeskuses hinnatakse heaks, etteheiteid tegid vaid üksikud vastajad. Töötajate professionaalsust hinnatakse tunduvalt kõrgemaks varjupaiga töötajate omast. Lahtise küsimuse all soovis üks intervjueeritu siiski töötajatelt suuremat professionaalsust.

Tabel 79. Rahulolu rehabilitatsioonikeskuse töötajate tegevusega (töoga)

Töötajate:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	1	-	7	10	18	3.44
Objektiivsus	1	-	2	15	18	3.72
Viisakus	1	-	4	13	18	3.61
Oskus konflikte ja probleeme lahendada	-	-	9	9		3.5
Vastutulelikkus	-	1	5	12	18	3.61

Võrdluses varjupaik <-> rehabilitatsioonikeskus saavad paremaid hinnanguid keskuse töötajad. Võrdlus on objektiivne, sest hindajad on osaliselt samad isikud.

Tabel 80. Hinnang varjupaiga ja rehabilitatsioonikeskuse töötajate tegevusele, võrdlus

Töötajate:	Varjupaik	Rehabilitatsioonikeskus
Professionaalsus	3.21	3.44
Objektiivsus	3.18	3.72
Viisakus	3.36	3.61
Oskus konflikte ja probleeme lahendada	3.0	3.5
Vastutulelikkus	3.24	3.61

Keskuse ruumide, sh abiruumide seisundiga, soojusega jms ollakse rahul. Probleemiks, nagu ka varjupaiga puhul, on ruumide väiksus ja pisut ka seisund. Mõlema aspekti osas andsid intervjueeritud keskusele suhteliselt madala hinnangu.

Lahtise küsimuse all tehti 7 märkust või ettepanekut, 5 ettepanekut puudutas ruumide suurust, 2 seisundit (ka korrasolekut).

Tabel 81. Rahulolu rehabilitatsioonikeskuse ruumidega

Rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Keskuse asukoht	-	-	4	14	18	3.78
Ruumide suurus	1	4	9	4	18	2.89
Ruumide seisund	1	4	8	5	18	2.94
Ruumide soojus ja tervislikus	1	2	6	9	18	3.28
WC, pesemisruumide jms sobivus	-	-	7	11	18	3.61
Töövahendite ja materjalide olemasolu	1	-	11	6	18	3.22

Rahulolu rehabilitatsiooniteenuse korraldusega (tööaeg, töö sisu, töökorraldus) on päris kõrge. Ainsaks rahulolematust põhjustavaks teguriks on töö eest saadav madal tasu (intervjueeritute hinnang).

Lahtisele küsimusele, mida peaks rehabilitatsiooniteenuse osas muutma, andis vastuse 5 intervjueeritud, kõik nad puudutasid tasu suurust. Valdava arvamuse järgi peaks tasu olema miinimumtasu või kõrgem.

Tabel 82. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse osutamise tingimus	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Tööaeg	-	2	7	9	18	3.39
Töökorraldus	-	3	4	11	18	3.44
Teenuse sisu	-	-	9	9	18	3.5



Erinevate tingimuste esitamine		1	5	12	18	3.61
Tasu	2	7	7	1	17	2.41

Tabel 83. Üldine rahulolu elu ja teenindusega, rehabilitatsiooniteenuse kasutajad

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Sissetulek	3	2	6	2	13	2.54
Tervis	1	1	7	4	13	3.08
Eluviis	1	3	4	5	13	3.38
Elamistingimused	1	4	5	3	13	2.77
Toit	-	3	4	5	12	3.17
Olme	1	4	5	3	13	2.77
Perekond	3	-	4	6	13	3.0
Töövõime	1	3	5	3	12	2.83
Suhtlemisvõimalused	-	2	4	3	9	3.11

Antud grupi hinnangud oma eluviisi erinevatele aspektidele on piisavalt kõrged ja sunnivad küsima, milleks ja kuidas neid inimesi rehabiliteeritakse. Rahulolu tervisega on kõrgem kui ühelgi teisel grupil. Eluviis, toit, perekond – kõik nimetatud on saanud kõrgeid hinnanguid. Kõige problemaatilisem on sissetulek ja töövõime, need (eelkõige töövõime, selle kaudu sissetulek) vajavad parandamist. Seejärel peaks olema võimalik iseseisvalt, ilma hoolekande abita, elus hakkama saada.

### 2.3.8.3 Supiköögi teenus - ootused ja rahulolu

Supiköögi tähendus on klientide jaoks väga praktiline – ühelt poolt on võimalik odava toidu söömisega oma kulutusi kontrollida ning soe toit on tervislik (oluline juhul kui endal on mingil põhjusel söögitegemine raske). Lõpptulemusena võimaldab see elus paremini toime tulla. Mingisuguseks keskuseks, suhtluskohaks vms intervjueritud kliendid seda institutsiooni ei pea.

Tabel 84. Ootused supiköögi teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Saab sooja toitu	-	7	35	42	2.83
Lihtsam toime tulla	2	10	29	41	2.53
Saab soojas olla, jalgu puhata	8	12	23	43	2.35
Lisaks toidule saab abi ja nõuannet	22	13	7	42	1.64

Küsimusele, kas supiköögi teenusele saamisel esines probleeme, vastas „jah“ 2 isikut, „ei“ 33 isikut ja 2 ei suutnud meenutada, kas raskusi oli või mitte.

Tabel 85. Rahulolu supiköögi ruumidega

Ruumidega rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Supiköögi asukoht	3	3	16	21	43	3.28
Ruumide suurus, puhtus	-	4	17	22	43	3.42
Töötaja pikkus	-	7	18	18	43	3.26
Portsjoni suurus	1	4	22	16	43	3.42
Toidu mitmekesisus	-	10	21	12	43	
Teenuseosutaja viisakus	-	-	10	33	43	3.77
Toidu hind	-	3	19	21	43	3.42

Vastuse lahtisele küsimusele, kuidas saaks supiköögi tööd parandada andis 12 intervjuerit. Ära märgiti praktiliselt kõik tegevuse aspektid.

- 1) Kritiseeriti toidu hinna tõusu (2);
- 2) Sooviti menüü mitmekesistamist, sh pidulikumat lõunat riigipühadel (4);
- 3) Sooviti suuremaid ruume (1) ja erinevate klientide (pensionärid ja „joodikud“) teenindamist eraldi (1);
- 4) Lahtiolekuaja pikendamist (2);
- 5) Töötajate poolt oodati suuremat viisakust;
- 6) Mitut söögikorda päevas.

Üldine eluga rahuolu on supiköögis intervjueritud isikutel suhteliselt kõrge. Eelduste kohaselt peaks intervjueritute sissetulek olema tagasihoidlik, faktiliselt hindasid nad enda majanduslikku toimetulekut siiski keskmisel tasemel. Sissetulekutega võrreldaval määral teeb muret tervis. Kõige kõrgemad punktid anti intervjueritute poolt suhtlemisvõimalustele ja toidule, ka elamistingimusi hinnatakse üle keskmise tasemel.

Tabel 86. Üldine rahulolu elu ja teenindusega, supiköögis tehtud intervjuud

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Sissetulek	7	11	13	1	32	2.25
Tervis	10	5	14	3	32	2.32
Eluviis	4	5	16	7	32	2.81
Elamistingimused	6	2	16	7	31	2.77
Toit	1	4	21	6	32	3.0
Olme	4	8	15	5	32	2.66
Perekond	8	9	7	3	27	2.22
Töövõime	9	9	7	3	28	2.14
Suhtlemisvõimalused	2	2	12	9	25	3.12

### 2.3.8.4 Vältimatu abi (riideabi) - ootused ja rahulolu

Nagu supiköögi, nii ka vältimatu abi juures hindavad kliendid kahte olulist aspekti. Esiteks asja rahaline külg – nii on võimalik paremini toime tulla ja teiseks on küsitletutel mõningal juhul lihtsam hankida riideid sellisel moel, mitte osta neid poest vms.

Küsimusele, kas teenuse saamisel esines probleeme, vastas 8 isikut 12st, et „ei“, 1 „jah“, 3 väitsid, et nad ei mäleta seda.

Tabel 87. Ootused vältimatu abi teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Saab rahulikult valida, tunneb ennast vabamalt kui poes	2	3	9	14	2.5
Lihtsam rahaliselt toime tulla	-	1	13	14	2.9
Asjad on sobivad, poe riided on ebapraktilised	2	7	5	14	2.21
Lisaks saab abi ja nõuannet	6	3	5	14	1.93

Tabel 88. Rahulolu riideabi jagamise koha ja teenusega

Ruumidega rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Asukoht	1	-	6	7	14	3.36
Ruumide suurus	-	1	6	7	14	3.64
Tööaja pikkus	1	2	4	7	14	3.21
Riiete jagamise tingimused	2	1	4	7	14	3.14
Valiku mitmekesisus	2	3	2	7	14	3.0
Teenuseosutaja viisakus	-	-	5	9	14	3.64
Riiete hind	-	2	3	7	14	2.93

Rahulolu teenusega on üldiselt kõrge, probleeme võib välja tuua kaks – vähene valik, alati ei ole võimalik saada vajalikku eset ja teiseks hind, mida mõnikord peetakse kõrgeks.

Varjupaigas, rehabilitatsioonikeskuses ja supiköögis tehtud intervjuude võrdlus rahulolu aspektist pakub üllatavaid tulemusi. Esiteks on üllatav hinnang sissetulekule. Usutav on see, et rehabilitatsiooniteenuse kasutajate sissetulek on suurem kui varjupaigas viibivatel isikutel ja vähetõenäoline, et see on suurem supiköögi klientide omast. Ometi on selle grupi rahulolu sissetulekuga kõige kõrgem.

Teiseks on üllatav varjupaiga elanike poolt elamistingimustele antud hinnang. See on kõrgem, kui andsid oma elamistingimustele kaks teist gruppi.

Kolmandaks on tuntavalt üle keskmise hinnatud suhtlemisvõimalusi. Samas on hästi teada, et kõigil kolmel grupil on suhtlemisvõimalused piiratud, perekonnad väikesed või puuduvad, sidemed sugulastega nõrgad jne.

Üllatav on ka suhteliselt kõrge hinnang oma eluviisile: rehabilitatsioonikeskuse klientidel 3.4 palli neljast võimalikust, varjupaiga klientidel 2.6. Kui eluviisiga ollakse rahul, siis on seda raske muuta (klienti rehabiliteerida).

*Tabel 89. Üldine rahulolu elu ja teenindusega, võrdlus*

Üldise rahulolu aspekt	Varjupaik	Rehabilitatsioonikeskus	Supiköök
Sissetulek	2.05	2.54	2.25
Tervis	2.0	3.08	2.32
Eluviis	2.57	3.38	2.81
Elamistingimused	3.0	2.77	2.77
Toit	2.95	3.17	3.0
Olme	2.48	2.77	2.66
Perekond	2.06	3.0	2.22
Töövõime	1.95	2.83	2.14
Suhtlemisvõimalused	3.13	3.11	3.12

### **2.3.9 Laste päevakeskuse, varjupaiga, tugiisiku ja noorte psühholoogilise nõustamise teenus**

Pealkirjas loetletud nelja lastele-perekondadele ja noortele osutatava teenuse analüüs on kõige keerukam. Erinevatel põhjustel on intervjueeritute arv väike, ainsana on pisut suurem intervjueeritud laste päevakeskuse klientide arv.

#### **2.3.9.1 Laste päevakeskuse teenus**

Laste päevakeskuse teenust osutatakse Pärnu Linnavolikogu 18.11.2004.a. määruse nr. 29 alusel ning teenus on defineeritud kui alaealistele lastele toimetulekuvõime tõstmiseks ja igapäevase eluga toimetulekuks ning suhtlemiseks ümbritseva keskkonnaga osutatav abi. Päevakeskus on päevast hooldamist korraldav institutsioon.

Vastanute arusaamine teenusest on küllalt selgepiiriline, tähtsaks peetakse päevakeskuse asukoha, ruumide, personali, tegevuste erinevaid aspekte. Ainus hindamiseks pakutud väide, mida olulisel määral ei tähtsustatud, oli päevakeskuse kui mitmekesist abi pakkuva perekeskuse roll (väide „aidatakse saada muud abi“).

Tabel 90. Ootused päevakeskuse teenuse suhtes

Ootused teenuse suhtes	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Lahtioleku aeg on sobiv	-	1	15	16	2.94
Päevakeskus on kodu lähedal ja sinna on turvaline minna	3	2	11	16	2.5
Ruumid on soojad ja puhtad	-	1	15	16	2.94
Toit on maitsev ja küllaldane	-	1	15	16	2.94
Personal on asjalik ja abivalmis	-	2	14	16	2.88
Lapsed on järelvalve all ja nende pärast võib rahulik olla	1	1	14	16	2.82
Lastel aidatakse õppida ja neil on huvitav olla	-	1	15	16	2.94
Aidatakse saada muud abi	4	1	11	16	2.44
Kõik lastega seotud probleemid, mida töötajad märkavad, arutatakse minuga läbi	1	-	15	16	2.88

Hinnangud teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on üldjoontes heatahtlikult positiivsed. Ainult kaks küsitletut nimetas raskusi info saamisel ja 1 asjaajamisel. Mitmes küsimuses puudutatakse teenuse hinda ja see on peaaegu ainus aspekt päevakeskuse teenuse korraldamisel, mis negatiivses mõttes äramärkimist leiab.

Tabel 91. Teenusele (laste päevakeskus) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	2	1	13	16
Asjaajamine oli keeruline	1	3	12	16
Ametnike suhtumine oli leige	-	1	15	16
Teenuse ooteaeg oli pikk	-	3	12	15
Teenuse on kallid	3	3	10	16
Teenuse maht on väike	1	4	10	15

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati nagu ka täiskasvanutele mõeldud teenuste puhul eelkõige seda

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust;
- 3) tutvustati teenusepakkujat.

Erinevalt täiskasvanute teenustest tunnistavad küsitletud, et teenusele suunamisel arutati enamikul juhtudel ka kliendi (lapse) tulevikuväljavaateid, küsiti soovide ja ootuste kohta, selgitati linna võimalusi ja arutati üldise toimetuleku teemadel.

Tabel 92. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (arv)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	2	1	13	16
Üldised teemad	3	3	10	16
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	3	3	10	16
Küstiti soovide ja ootuste kohta	3	3	10	16
Selgitati teenuse olemust	3	1	12	16
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	2	1	12	15
Arutati tulevikku	4	2	10	16

Teenusele saamine ja teenuse jooksev korraldus ja probleemide lahendamine on klientide hinnangul hea, rahulolu on selles osas kõrge. Eriliseks probleemiks pole küsitletute puhul olnud teenusele pääsu ootamise (pikk) aeg, ka info saamine teenuse kohta ja asjaajamine on ilmselt kulgenud suuremate tõrgeteta.

Tabel 93. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	-	-	9	7	16	3.44
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	-	7	9	16	3.56
Teenusele pääsu ootamine	-	-	4	12	16	3.75
Jooksev töökorraldus	-	-	5	11	16	3.67
Probleemide lahendamine	-	-	5	11	16	3.67

Rahulolul päevakeskuse töötajate tööga on erakordselt kõrge, raske on oodata kõrgemaid hinnanguid.

Tabel 94. Rahulolu päevakeskuse töötajate tegevusega (tööga)

Töötajate:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	-	-	1	15	16	3.94
Usaldusväärsus	-	-	2	14	16	3.88
Viisakus	-	-	1	15	16	3.94
Ajabilanss	-	-	4	12	16	3.75
Paindlikkus	-	-	2	14	16	3.88

Rahulolu teenuse osutamise koha (päevakeskus) ja korraldusega on kõrge. Rahuolematuse osas on selles osas minimaalne. 1 intervjuueritu hindab ruumid, kus päevakeskus asub, selle tegevuse jaoks sobimatuteks, 1 vastaja peab päevakeskuse kasutamise seonduvaid kulusid liiga suureks.

Hinnangu erinevused ühele või teisele teenuse osutamise aspektile (indeksi suurus) sõltub eelkõige sellest, kui palju on esitatud arvamusi „üldiselt rahul“ ja „väga rahul“.

Tabel 95. Rahulolu tingimustega päevakeskuses

Ruumide:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Asukoht	-	2	4	10	16	3.5
Sobivus päevakeskuse tööks	1	-	5	10	16	3.44
Hubasus ja puhtus	-	-	4	12	16	3.75
Soojus ja õhurikkus	-	-	2	13	15	3.87
WC, pesuruumi, abiruumide sobivus	-	-	3	13	16	3.81
Privaatsus	-	2	4	10	16	3.5

Tabel 96. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-	-	1	13	14	3.92
Hind	1	-	2	11	14	3.57
Maht	-	-	1	11	12	3.92
Sisu	-	-	1	13	14	3.92

Hinnangud üldisele toimetulekule on intervjuueritutel, kelle lapsed käisid päevakeskuses, suhteliselt madalad. Rahulolu baasvajaduste rahuldamise osas on madal, ainsana ollakse enam vähem rahul toiduga. Rahulolu sissetuleku, eluaseme, terviseiga on madalam kui mitmetel teistel gruppide. Vähem probleeme tundub olevat perekonna, töö, suhtlemise jms samuti elus väga oluliste teguritega.

Tabel 97. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahuolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	4	7	5	-	16	2.06
Tervis	1	1	12	2	16	2.68
Elamistingimused	4	4	4	4	16	2.5
Toit	-	1	8	7	16	3.38
Olme		4	8	4	16	3.0
Perekond	1	-	6	8	15	3.4
Töö, õppimine	1	-	5	7	13	3.38
Suhtlemisvõimalused	1	-	2	5	8	3.38

### 2.3.9.2 Laste varjupaiga teenus

Intervjueeritud laste varjupaiga teenuse ja tugiisiku teenuse kasutajate arv (4 ja 5 isikut) on väike ning seetõttu on järgnev analüüs üsna lühike. Väga kindlate hinnangutega on sellise arvu intervjuude puhul riskantne esineda.

Ootused varjupaigale sarnanevad vanemate ootustega päevakeskuse tegevuse suhtes.

Tabel 98. Ootused varjupaiga teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Varjupaiga režiim on sobiv	-	-	4	4	3.0
Varjupaik on turvalises asukohas	-	2	2	4	2.5
Ruumid on soojad ja puhtad	-	-	4	4	3.0
Toit on maitsev ja küllaldane	-	-	4	4	3.0
Personal on asjalik ja abivalmis	-	-	4	4	3.0
Lapsed on järelvalve all ja nende pärast võib rahulik olla	-	-	4	4	3.0
Lastel aidatakse õppida ja neil on huvitav olla	-	-	4	4	3.0
Aidatakse saada muud abi	-	1	3	4	2.75
Kõik lastega seotud probleemid, mida töötajad märkavad, arutatakse minuga läbi	1	-	3	4	2.5



Tabel 99. Teenusele (laste varjupaika) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	1	-	3	4
Asjaajamine oli keeruline	-	1	3	4
Ametnike suhtumine oli leige	1	1	2	4
Teenuse ooteaeg oli pikk	-	-	4	4
Teenus on kallid		2	2	4
Teenuse maht on väike	-	3	1	4

Teenusele saamisel üldjuhul intervjueeritutel probleeme pole olnud, teemad mida on arutatud ametnikega (sotsiaaltöötajatega) on eelkõige seotud toimetulekuga (raskustega). Teenuse olemust tutvustati klientidele, teenusepakkuja tutvustust ei tehtud, soovide ja vajaduste üle üldjuhul ei arutletud.

Tabel 100. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (arv)

Arutatud teemad	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	-	-	4	4
Üldised teemad	-	-	4	4
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	-	-	4	4
Küsitati soovide ja ootuste kohta	3	-	1	4
Selgitati teenuse olemust	-	2	2	4
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	2	-	2	4
Arutati tulevikku	2	-	2	4

Teenusele saamine ja teenuse jooksev korraldus ja probleemide lahendamine on klientide hinnangul hea, rahulolu on selles osas kõrge. Varjupaiga töötajate professionaalseid- ja isikuomadusi hinnatakse kõrgelt.

Tabel 101. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	1	-	2	1	4	2.75
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	-	4	-	4	3.0
Teenusele pääsu ootamine	-	-	1	3	4	3.75
Jooksev töökorraldus	-	-	2	2	4	3.5
Probleemide lahendamine	1	-	2	1	4	2.75

Tabel 102. Rahulolu varjupaiga töötajate tegevusega (tööga)

Töötajate:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	-	-	2	2	4	3.5
Usaldusväärsus	-	-	2	2	4	3.5
Viisakus	-	-	2	2	4	3.5
Ajabilanss	-	-	2	2	4	3.5
Paindlikkus	-	-	2	2	4	3.5

Rahulolu teenuse osutamise kohaga (varjupaigaga) on samuti kõrge, ühel intervjueeritul oli etteheiteid kütterežiimi suhtes.

Tabel 103. Rahulolu tingimustega varjupaigas

Ruumide:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Asukoht	-	-	1	3	4	3.75
Ruumide sobivus varjupaiga tööks	-	-	2	2	4	3.5
Ruumide hubasus ja puhtus	-	-	2	2	4	3.5
Ruumide soojus ja õhurikkus	1	-	1	2	4	3.0
WC, pesuruumi, abiruumide sobivus	-	-	2	2	4	3.5
Privaatsus	-	-	1	3	4	3.75

Tabel 104. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-	-	2	2	4	3.5
Hind	-	-	1	2	3	3.67
Maht	-	-	2	2	4	3.5
Sisu	-	-	2	2	4	3.5

Hinnangud üldisele toimetulekule on intervjueeritutel, kelle lapsed käisid varjupaigas, mõnevõrra vastuolulised. Näiteks rahuolu perekonnaga on kõrge, samas laste viibimine varjupaigas viitab probleemide olemasolule perekonnas. Tervist hindavad intervjueeritud (emad) heaks, probleeme on sissetuleku, eluaseme jms.

Tabel 105. Üldine rahulolu elu ja teenindusega

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	1	-	2	1	4	2.75
Tervis	-	-	2	2	4	3.5
Elamistingimused	1	-	2	1	4	2.75
Toit	-	-	1	3	4	3.75
Olme	-	-	3	1	4	3.25
Perekond	-	-	1	3	4	3.75
Töö, õppimine	-	-	2	2	4	3.5
Suhtlemisvõimalused	-	-	2	2	4	3.3

### 2.3.9.3 Laste tugiisiku teenus

Laste tugiisiku teenust osutatakse Pärnu Linnavolikogu 18.12.2003.a. määruse nr 54 alusel ning teenus on defineeritud analoogselt päevakeskuse teenusega kui „...alaealistele lastele toimetulekuvõime tõstmiseks ja igapäevase eluga toimetulekuks ning suhtlemiseks ümbritseva keskkonnaga osutatav abi.“ Erinevalt päevakeskuse teenusest on tugiisiku teenus avahooldusteenus.

Vastanute arusaamine teenusest räägib sellest, et kliendid (esindajad) ootavad tugiisikult eelkõige tegelemist lapse ja tema probleemidega ning ei soovi sekkumist perekonna siseasjadesse, ei oota temalt abi perekonna elukorralduse muutmiseks, eelarve paremaks tasakaalus hoidmiseks vms.

Tabel 106. Ootused tugiisiku teenuse suhtes

Ootus	Ei ole tähtis (1)	Oluline (2)	Väga tähtis (3)	Kokku vastanud	Indeks
Tugiisik õpetab mulle asju mida ma varem ei osanud	3	-	2	5	1.8
Tugiisik on kannatlik ja abivalmis	-	2	3	5	2.6
Tugiisikul on minu jaoks aega ja ta täidab minu soove	-	3	2	5	2.4
Tugiisik õhutab mind tegema asju, mida ma muidu ei viitsinud teha	5	-	-	5	1.0
Saan ravi, rehabilitatsiooni jm teenuseid kasutada sest tugiisik oskab neid soovitada	1	2	1	4	2.0
Minu elu on huvitavam ja vaheldusrikkam	-	2	3	5	2.6
Tunnen ennast nüüd palju iseseisvamalt, kuna mul on abiline, kellega probleeme arutada	1	1	3	5	2.4
Saan rahaliselt paremini hakkama, tugiisik aitab minu eelarvet teha	3	1	1	5	1.6
Saan tugiisikuga arutada ka muid probleeme, see teeb minu elu vaheldusrikkamaks	-	3	2	5	2.4

Hinnangud teenusele saamise protseduuri (korralduse) kohta on üldjoontes samad nagu teiste lastele mõeldud teenuste puhul. Kaks küsitletut viiest nimetas asjaajamise keerukust, 1 kurtis ametnike leige suhtumise üle, 1 väitis, et teenuse ootamise aeg oli pikk ja 1, et teenuse maht on väike.

Tabel 107. Teenusele (laste päevakeskus) saamine (arv)

Teenusele saamise aspekt	Nii see oli	Päris nii see ei olnud	Nii see kindlasti ei olnud	Küsimusele vastanute arv
Info saamine oli keeruline	-	1	4	5
Asjaajamine oli keeruline	2	-	3	5
Ametnike suhtumine oli leige	1	2	2	5
Teenuse ooteaeg oli pikk	1	1	3	5
Teenus on kallid	-	2	3	5
Teenuse maht on väike	1	1	3	5

Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati, millised probleemid lapsel (perekonnal) on, arutati üldiste teemade ja tuleviku üle. Intervjueeritute väidete järgi ei tutvustatud kõikidel juhtudel neile teenusepakkujat, ega küsitud soovide ja ootuste kohta.

Tabel 108. Teenuse taotlemisel arutatud teemad (arv)

Teema	Kindlasti ei arutatud	Vist ei arutatud	Jah, seda arutati	Küsimusele vastanute arv
Probleemid, mille tõttu on abi vaja	-	2	3	5
Üldised teemad	1	-	4	5
Selgitati linna võimalusi teenuseid osutada	2	1	2	5
Küsi soovide ja ootuste kohta	2	1	2	5
Selgitati teenuse olemust	1	1	3	5
Tutvustati teenusepakkujat ja personali	2	-	3	5
Arutati tulevikku	1	-	4	5

Teenusele saamine, teenuse jooksev korraldus ja probleemide lahendamine on klientide hinnangul mõnevõrra halvem, kui päevakeskuse teenuse ja varjupaiga teenuse puhul. Klientide rahulolu nii teenuse korraldusega, kui töötajate oskuste-omadustega on madalam. Samuti on hinnangud teenuse osutamise tingimustele (teenuse maht, hind, sisu jms) pisut madalamad eelnenud hinnangutest.

Tabel 109. Töökorraldus teenuse taotlemisel/teenusele saamisel

Töökorralduse aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	1	-	1	3	5	3.2
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	-	2	2	1	5	2.8
Teenusele pääsu ootamine	1	1	3	-	5	2.4
Jooksev töökorraldus	1	1	3	-	5	2.4
Probleemide lahendamine	-	2	3	-	5	2.6

Rahulolu tugiisiku tööga on samal ajal erakordselt kõrge, raske on oodata kõrgemaid hinnanguid.

Tabel 110. Rahulolu tugiisiku teenuse osutajate tegevusega (tööga)

Töötajate:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Professionaalsus	1	-	1	3	5	3.2
Usaldusväärsus	-	-	3	2	5	3.4
Viisakus	-	-	1	4	5	3.8
Ajabilanss	-	2	1	1	4	2.75
Paindlikkus	-	1	2	2	5	3.2

Rahulolu teenuse korraldusega on kõrge. Rahuolematus on selles osas minimaalne.

Hinnangu erinevused ühele või teisele teenuse osutamise aspektile (indeksi suurus) sõltub eelkõige sellest, kui palju on esitatud arvamusi „üldiselt rahul“ ja „väga rahul“.

*Tabel 111. Rahulolu teenuse osutamise tingimustega*

Teenuse:	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Osutamise aeg	-	1	1	3	5	3.4
Hind		1	4	-	5	2.8
Maht	-	1	4	-	5	2.8
Sisu	-	-	4	1	5	3.2

Hinnangud üldisele toimetulekule on intervjueeritel, kes kasutasid tugiisiku teenust, paremad kui kahel eelmisel grupil. Mõnevõrra muret teeb majanduslik seis ja tervis, kuid muude elu-olu aspektidega on rahulolu suhteliselt kõrge (ka rahulolu perekonnaga).

*Tabel 112. Üldine rahulolu elu ja teenindusega*

Üldise rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Majanduslik seis	-	3	1	1	5	2.6
Tervis	-	3	1	1	5	2.6
Elamistingimused	1	1	1	2	5	3.6
Toit	-	-	2	2	4	3.5
Olme	-	-	2	2	5	3.5
Perekond	-	1	3	1	5	3.0
Töö, õppimine	-	-	3	1	4	3.25
Suhtlemisvõimalused	-	-	4	1	5	3.2

#### **2.3.9.4 Noorte psühholoogilise nõustamise teenus**

Noorte psühholoogilise nõustamise teenuse osutamist Pärnus reguleerib volikogu 20. aprilli 2006.a. määrus nr 21. Määruse kohaselt on teenuse sihtgrupp noored vanuses seitse kuni kakskümmend kuus eluaastat, kes vajavad abi iseenda isiksuse, suhete, elusündmuste ja elumuutustega seotud probleemidega toimetulekuks. Teenust osutab linnavalitsuse hallatav hoolekandeesatus pereabikeskus, kliente võetakse vastu nii pereabikeskuse ruumides (Kiige 9) kui ka sotsiaallosakonna majas Kuninga 19.

Nõustamisteenuse kasutajate arvamuse saamiseks kasutati lühikest A4 formaadis lehele mahtuvat küsimustikku. Nõustaja andis peale kliendiga töötamise lõppu viimasele küsimustiku palvega see täita ja lasta vastuvõturuumis olevasse kinnisesse kasti. Valimi määramisel lähtuti

sotsiaalosakonnast saadud infost 2005.a. teenindatud klientide kohta (1032 nõustamistundi, kokku umbes 550 klienti). Eeldati, et küsitluse toimumise nelja nädala jooksul teenindatakse umbes 50 klienti ning iga kolmas neist nõustub täitma hindamisküsimustiku. Seega loodeti saada ca 15 vastust. Faktiliselt täideti 13 ankeeti.

Psühholoogilise nõustamise kliendid on valdavalt naised, nii oli ka küsitlusel (11 naist ja 2 meest), keskmisest suuremast perekonnast (perekonna keskmine suurus 3.42, Eesti keskmine 2.3). Kõik vastanud käisid vastuvõtul üksinda, 5 isikut (38.5%) kasutasid teenust esimest korda, 3 teist korda, 5 olid kolmandat või rohkemat arvu kordi vastuvõtul.

Valdav osa klientidest on saanud infot nõustamisteenuse kohta või innustust teenusele minekuks ümbritsevatelt inimestelt. 3 isikut oli endale ise selgeks teinud kuhu minna ja millist abi võib saada, 4 puhul oli soovitus andnud sotsiaaltöötaja, 5 olid info või tõuke saanud perekonnaliikmete, sugulaste, töö- või koolikaaslaste poolt.

Vastuvõtule registreerimine toimus: 1 isik interneti, 5 telefoni teel, 7 tuli kohale ja sai kohapeal aja.

Mured, millele lahendust otsiti, olid etteantud variantide kaudu koondatud järgmistesse gruppidesse:

- 1) abieluga seotud probleemid (3);
- 2) vaimse tervise probleemid (ka stress, depressioon, alkoholism) (6);
- 3) muud tervise, puudega vm seotud probleemid (1);
- 4) laste kasvatamise probleemid (2);
- 5) muu (1).

Tegelikult oli enamikul klientidest nõ liitprobleem, keerukas kogum kuhjunud muredest, vastuoludest, ebakõladest.

7 inimest 13st kirjutas oma mure ühe-kahe reaga lahti, neid 7 juhtumit iseloomustavad järgmised märksõnad:

*Tabel 113. Nõustamisteenuse klientide mured, probleemide kirjeldus märksõnadena*

Juhtumi nr	Probleem märksõnadena
1	Enesehinnangu küsimused
2	Alkoholism töökaotus, laste probleemid
3	Majanduslikud raskused
4	Seksuaalsuhted, stress, laste probleemid
5	Abikaasa alkoholism, stress, majandusraskused, laste probleemid
6	Tervis (puue), õppimine ja töö, suhted vanematega
7	Tervis, majanduslik toimetulek, vanematevahelised suhted

Klientide rahulolu nõustamisteenusega on üldjoontes kõrge. Probleemidena on 1 klient välja toonud halva asukoha (ilmselt Kiige 9), 1 järjekorra (ilmselt tuli klient otse ilma eelregistreerimiseta vastuvõtule) ja 1 nõustaja ajabilansi (ilmselt tundus kliendile, et temaga ei tegeldud ajalises mõttes piisavalt, nõustaja väljendas kärsituse märke vms).

Olulisemad teenusega rahulolu mõjutavad aspektid (nõustaja suhtumine klienti, hinne 4 palli 4st, professionaalsus 3.85 palli, privaatsus 3.62 jt) on hinnatud väga kõrgelt.

Tabel 114. Rahulolu nõustamisteenusega

Teenusega rahulolu aspekt	Ei ole üldse rahul (1)	Pigem ei ole rahul (2)	Üldiselt rahul (3)	Väga rahul (4)	Küsimusele vastanute arv	Indeks
Nõustaja juurde aja saamine	-	-	2	11	13	3.84
Järjekord	1	-	4	8	13	3.46
Ooteaja pikkus	-	-	2	10	12	3.54
Keskuse asukoht	1	-	2	10	13	3.62
Privaatsus	-	-	5	8	13	3.62
Ruumide hubasus	-	-	3	10	13	3.77
Nõustaja ajabilanss	1	-	2	10	13	3.62
Nõustaja suhtumine klienti	-	-	-	13	13	4.0
Professionaalsus	-	-	2	11	13	3.85
Töökorraldus nõustamiskeskuses	-	-	8	5	13	3.38
Hind	-	-	1	7	8	3.88

Hinnates nõustamise sisulist tulemust väitsid 10 vastanut, et nad said nõuandeid otstarbeka käitumise suhtes, 2 kirjutasid, et nad said kinnitust oma senisele käitumisele.

Püüdes saadud tulemust konkreetsemalt formuleerida, konstateerisid 2 isikut, et nad said suunamise konkreetse spetsialisti juurde, 1, et ta sai nõ konkreetse käitumisskeemi, mida ja kuidas teha, 1 väitis, et ta tunneb oma enesehinnangu olevat paranenud ja 1 väitis, et saadud nõuanne on nõ praktiline ja teostatav.

Kõik küsimustiku täitnud isikud väitsid, et nad on nõustamise järel optimistlikud. Küsimusel, kas tunnete, et saate abi ja lahendate oma probleemid vastati järgmiselt:

- Jah, kindlasti (5)
- Jah, üldiselt küll (6)
- Ei tea veel täpset lahendust, kuid olen optimistlik (2).



### **III PROBLEEMID TEENUSTE SAAMISEGA, LAHENDUSED, OOTUSED TEENUSTE JA TULEVIKU SUHTES**

Käesolevasse peatükki on koondatud sisuliselt kolme küsimuse analüüs.

Esiteks, probleemid teenindamise või teenindajatega. Teenuste kvaliteedi esmase hindamise mooduseks on kaebuste analüüs. Kaebuste puudumist käsitletakse üldjuhul kui rahulolu tunnust. Alati ei ole selline järeldus õige. Sageli ei soovita asutuse siseseid konflikte lahendada kaebuste esitamise ja kõrvaliste isikute mängu toomise abil, ning kaebusi seetõttu ei esitata. Seetõttu esitati kõigile intervjueritavatele muu hulgas küsimus konfliktide esinemise ja nende lahendamise kohta.

Teiseks, teenusevajadus – intervjueritu hinnang kasutatava teenuse sobivuse kohta tema probleemi lahendusena ja soovid täiendavate või teiste teenuste kasutamise kohta.

Kolmandaks, tulevikuperspektiiv – kui turvaliselt ja optimistlikult hoolekandeteenuse kasutajad vaatavad tulevikku.

Tabelist 115 on näha, et probleemide olemasolust ei taheta eriti teavitada ka kõrvalisele osapoolle, intervjuerijale. Kuigi eelnev analüüs näitas, et rahuolu teenindajatega on suhteliselt kõrge, oli ka rahulolematuid kliente. St paratamatult on sellega seoses ka vastuolusid, lahkarvamusi jms. Väga sagedane juhtum on see, kui koduhoolduse teenust saav eakas klient nõuab hooldaja väljavahetamist, sest tema arust abistab hooldaja liiga vähe. Sama võib juhtuda ka teise hooldajaga ja alles kolmanda teenindaja puhul saab eakas inimene aru, et hooldaja pole perekonnaliige, koduabiline vms.

Tabeli 115 andmetel on probleeme olnud enamiku teenuste juures, kuid vastuolud on suudetud omavahel lahendada. Ülemustelt on teenindaja korralekutsumiseks vms abi otsinud laste varjupaiga teenuse kasutaja, hooldekodu ja koduhooldusteenuse ning viipekeele tõlgi teenuse saaja. Teenindaja ümbervahetamist on ainsana nõudnud isikliku abistaja teenuse kasutaja.

Tabel 115. Konfliktide esinemine seoses teenuste osutamisega (%)

Teenus	Jah, olen nõudnud teenindaja ümbervahetamist	Jah, olen pöördunud ülemuste poole	Jah, oleme omavahel lahendanud	Ei, aga olen teinud ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks	Ei ole midagi ette heita	Faktiliselt küsitletud klientide arv
Hooldekoduteenus	-	5.6	2.8	5.6	86.1	36
Koduhooldusteenus	-	2.7	2.7	2.7	91.9	37
Koduõendus- hooldusteenus	-	-	-	-	100.0	9
Invatakso teenus	-	-	3.8	-	96.2	26
Isikliku abistaja teenus	11.1	-	11.1	11.1	66.7	9
Viipekeele tõlgi teenus	-	7.1	7.1	50.0	35.7	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	-	-	-	33.3	66.7	12
Päevakeskuse teenus lastele	-	-	25.0	6.2	68.8	16
Laste varjupaiga teenus	-	25.0	25.0	-	50.0	4
Tugiisiku teenus lastele	-	-	20.0	20.0	60.0	5

Osapoolte vahelised konfliktid on mõneti teravamad varjupaiga, rehabilitatsiooniteenuse, supiköögi teenuse kasutajate ja teenuseosutajate vahel. 60-80% nimetatud gruppidest intervjueeritud isikutest väidab, et arusaamatusi pole olnud. Samas, iga neljas varjupaiga ja iga kümnes rehabilitatsiooniteenuse või supiköögi klient tunnistab, et tüli on ulatunud kuni jõu kasutamiseni.

Tabel 116. Konfliktid teenindajatega

Teenus	Jah, on olnud, on kasutatud jõudu	Jah, on käitunud ebaõiglaselt aga olen tagasi tõmbunud	Jah on olnud aga need on omavahel klaaritud	Ei ole olnud	Faktiliselt küsitletud klientide arv
Varjupaik	27.3	4.5	9.1	59.1	22
Rehabilitatsioonikeskus	13.4	1.5	9.0	76.1	14
Supiköök	9.7	-	6.5	83.9	31

Kaudseks rahulolu hindamiseks kasutatava teenusega esitasime küsimuse, kas seda soovitatakse sugulastele - tuttavatele, või mitte. Kindlad soovitusel („Jah, kindlasti soovitaks“ ja „Jah, pigem soovitaks“) jäävad vahemikku 60-80%. St märkimisväärne osa mõne teenuse klientidest mõtleb

siiski, kas olukorra lahendamiseks on võimalikud mingid alternatiivid, või mitte (20-40% ei soovitaks teenust tuttavatele).

Selgelt ütleb, et ei soovita oma lähedastele seda teenust, mida nad saavad, kümnendik hooldekodu klientidest ja isikliku abistaja teenuse kasutajatest.

*Tabel 117. Kas soovitaks teenust sugulastele-sõpradele (%)*

Teenus	Jah, kindlasti	Jah, pigem soovitaks	Ei, pigem ei soovitaks	Ei, kindlasti mitte	Ei oska öelda	Faktiliselt küsitatud klientide arv
Hooldekoduteenus	36.1	27.8	2.8	11.1	22.2	36
Koduhooldusteenus	83.3	5.6	2.8	-	8.3	36
Koduõendus- hooldusteenus	88.9	11.1	-	-	-	9
Invatakso teenus	100.0	-	-	-	-	26
Isikliku abistaja teenus	37.5	37.5	-	12.5	12.5	8
Viipekeele tõlgi teenus	78.6	14.3	-	-	7.1	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	75.0	25.0	-	-	-	12
Päevakeskuse teenus lastele	81.25	6.25	-	-	12.0	16
Laste varjupaiga teenus	50.0	50.0	-	-	-	-4
Tugiisiku teenus lastele	-	-	20.0	-	20.0	5

Eelnevalt konstateerisime, et paljude teenuse kasutajatega ei räägitud nende tulevikust, toimetuleku paranemisest jms siis, kui neile hakati osutama sotsiaalteenust (teenuseid). Põhimõtteliselt on pilt samasugune ka täna. Eakate ja puuetega klientidega ei ole 2/3 juhul nende tulevikust räägitud. Kas nad saavad ka edaspidi seda sama või mõnda muud teenust, kas teenusevajadus suureneb või väheneb, kas on leitud mingid alternatiivid parema toimetuleku saavutamiseks vms?

Täiesti teistsugune on pilt laste-hoolekande klientidega. Neist 1/5-1/3 on tulevikuväljavaadete osas rääkinud sotsiaaltöötajaga, samuti on suheldud praeguse teenuseosutajaga, räägitud meditsiinitöötajate ja sugulaste ning tuttavatega.

Tabel 118. Kas ja kellega on räägitud tulevikust (%)

Teenus	Jah, sotsiaaltöötajaga	Jah, arsti/õega	Jah, sugulas-tega	Jah, teenuse- osutajaga	Muu subjekt	Ei ole kellegagi rääkinud	Faktiliselt küsitlud klientide arv
Hooldekoduteenus	-	5.8	8.6	17.1	5.7	62.9	35
Koduhooldusteenus	8.1		24.3	2.7	-	64.9	37
Koduõendus- hooldusteenus	-	-	11.1	11.1	11.1	66.7	9
Invataksoteenus	7.7	7.7	19.2	-	3.8	61.5	26
Isikliku abistaja teenus	11.1		22.2	-	11.1	55.6	9
Viipekeele tõlgi teenus	-		61.5	15.4		23.1	13
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	8.3	66.7	8.3	8.3	8.3	-	12
Päevakeskuse teenus lastele	31.25	18.8	6.2	12.5	25.0	6.2	16
Laste varjupaiga teenus	25.0				25.0	50.0	4
Tugiisiku teenus lastele	20.0	-	20.0	-	20.0	40.0	5

Ka see küsimus tulevikuperspektiividest oli varjupaiga, rehabilitatsiooni ja supiköögi klientide jaoks formuleeritud mõnevõrra teisiti, kui teenustesaajate põhiosa jaoks. Nimelt, „Kas keegi on rääkinud Teiega teie olukorra muutustest, arengutest, muudest teenustest?“

Tabel 119. Varjupaiga, rehabilitatsioonikeskuse, supiköögi klientide tulevikuperspektiivid (%)

Teenus	Ei, ma ei saa veel ise hakkama	Ei, kuid ma soovin hakata ise hakkama saama	Jah, et ma vajan teistsugust abi	Jah, et saan ise hakkama	Faktiliselt küsitlud klientide arv
Varjupaik	28.6	38.1	14.3	19.0	21
Rehabilitatsioonikeskus	7.1	57.1	14.3	21.4	14
Supiköök	20.7	55.2	3.4	20.7	31

Tabeli andmetest on näha, et tegemist on väga optimistlike inimestega. Viiendik kõigist intervjuueritutest leiab, et nad saaksid ka iseseisvalt hakkama. Sõltuvalt sihtgrupist 40-50% väidab, et on valmis tegema pingutusi suurema iseseisvuse nimel. 14% varjupaiga ja samapalju rehabilitatsiooniteenuse kasutajatest väidab, et nad vajaksid teistsugust abi. Umbes veerand kogu grupist tunnistab, et nad pole suuremateks elumuutusteks valmis ning peavad jätkama sama moodi, nagu nad praegu elavad.

Sotsiaalteenuste tarbijatele on iseloomulik soov saada keerukamat, kallimat jne teenust, kui sotsiaaltöötajad neile on määranud. See tendents iseloomustab ka Pärnu hoolekande kliente. Kuigi märkimisväärne osa intervjueritutest tunnistab olemasoleva teenuse enda jaoks sobivaks ja otstarbekaks, on paljudel juhtudel lahtise küsimuse all (lahter muu all) enda jaoks sobivana kirjeldatud nõ laiendatud või professionaalse teenindaja poolt osutatud teenust. Näiteks koduhoolduse teenuse kliendid soovisid mitmel juhul hoopis suuremat abi (sisuliselt koduabilist), isikliku abistaja teenuse saajad rõhutasid teenuseosutaja professionaalsust jne.

Soovitud või otstarbekate teenuste analüüs võimaldab teha 3 järeldust:

- 1) Ravi ja meditsiinilise rehabilitatsiooni teenuste vajadus on rahuldamata. Neile teenustele on tähelepanu pööratud nii eakad, puudega kliendid kui ka töörealised varjupaika asukad.
- 2) Mõnede olemasolevate teenuste puhul on probleemiks teenuste osutaja professionaalsus või sobivus (isikliku abistaja teenus, varjupaiga teenus), teiste puhul teenuse sisu (ulatus – koduhoolduse teenus)
- 3) Täiesti uute teenuste vajadust kliendid selgelt välja ei toonud. Üks „rohkem häält“ saanud uuendus on turva- või häirenupp, mille järele tunnevad vajadust üksikud koduhoolduse kliendid. Oma olemuselt on tegemist invaabivahendiga (tehniline abivahend), millega peaks tegelema Sotsiaalministeerium. Mitmel korral nimetati ka kogukonnas elamise teenust, kui vaimupuudega inimeste otstarbekat elukorraldust. Allakirjutanu arvates tuleks eelnevalt hinnata, kas toetatud elamise teenuse laiendamise võimalused on Pärnus ammendatud ja seejärel langetada otsus kogukonnas elamise teenuse perspektiivikuse suhtes.

Tabeli 120 all on lühidalt kirjeldatud, milliseid teenuseid lisaks ankeedis pakutud variantidele, intervjueritud ise välja tõid.

*Tabel 120. Millist abi enda arvates tegelikult vajab?*

Teenus	Sama, mida praegu	Hooldus-ravi haiglas	Koduõendus-hooldusteenus	Eri-arstiabi	Hoolde-kodu	Päevakeskuse teenust	Kodu-hooldust	Muu
Hooldekoduteenus	29	1	3	1	-	-	-	1
Koduhooldusteenus	37	2	2	3	-	1	-	6
Koduõendus-hooldusteenus	4	1	-	4	-	1	-	5
Invatranspordi teenus	21	1	1	-	2	-	-	7
Isikliku abistaja teenus	6	-	1				1	5
Viipekeeletõlgi teenus	13	-	-	1	-	-	-	-
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	12	-	-	4	-	2	-	3
Varjupaik	X	1	-	3	-	-	-	3
Rehabilitatsiooniteenus	X	-	-	1	-	-		8
Supiköök	X	-	1	3	-	1	-	3
Päevakeskuse teenus lastele	14	1	-	-	-	-	-	4

Laste teenus	varjupaiga	4	-	-	-	-	-	-	-
Tugiisiku lastele	teenus	3	-	-	1	-	-	-	3

Hooldekodu. Muu teenus: kedagi, kes peseks (hooldustöötaja?).

Koduhooldusteenus. Muu teenus: häirenupp (4), invatakso, laiendatud koduhooldus (6).

Koduõendus-hooldusteenus. Muu teenus: koduhooldus (4), häirenupp.

Isiklik abistaja. Muu teenus: hooldusravi, koduhooldus, koduhooldus koos abivahendite ja eluruumi kohandamisega, professionaalne isiklik abistaja, füsioteraapia (meditsiiniline rehabilitatsioon).

Invatakso teenus. Muu teenus: isiklik abistaja (2), kogukonnas elamine, rehabilitatsiooniteenus, taastusravi, tugiisiku teenus.

Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele. Muu teenus. häirenupp(3), kogukonnas elamine.

Varjupaik. Muu teenus: alkoholismi ravi (1).

Rehabilitatsiooni teenus. Muu teenus: alkoholismi ravi (5).

Supiköök. Muu teenus: alkoholismi ravi (3).

Päevakeskuse teenus lastele. Muu teenus: lastehoiuteenus, inimest, kellega saaks koos olla ja kes minu eest hoolitseks (elukaaslane?), psühholoogiline abi, riideabi.

Tugiisiku teenus lastele. Muu teenus: häirenupp, psühhiaatriline abi.

Hinnang üldise enesetunde kohta on intervjueeritutel üldjuhul optimistlik. Vaid koduõendusehoolduse teenuse kasutajad (parandamatult haiged), konstateerivad, et nende praeguse seisundi puhul ei suuda neid keegi aidata. Enamikul juhtudel on 2/3 intervjueeritud inimestest tuleviku suhtes optimistlikult meelestatud.

Tabel 121. Hinnang üldisele enesetundele, kas tunneb turvaliselt ja on lootusrikas tuleviku suhtes (%)

Teenus	Jah, kindlasti	Jah, üldiselt küll	Ei oska öelda, ei mõtle tulevikule	Ei tunne turvaliselt	Mind ei saagi keegi aidata	Faktiliselt küsitatud klientide arv
Hooldekoduteenus	27.8	41.7	27.8	2.8	-	36
Koduhooldusteenus	13.5	40.5	35.1	10.8	-	37
Koduõendus- hooldusteenus	11.1	11.1	33.3	-	44.4	9
Invatranspordi teenus	26.9	34.6	11.5	26.9	-	26
Isikliku abistaja teenus	11.1	55.6	33.3	-	-	9
Viipekeele tõlgi teenus	21.4	71.4	7.1	-	-	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	8.3	8.3	50.0	33.3	-	12
Päevakeskuse teenus lastele	25.0	50.0	12.5	12.5	-	16
Laste varjupaiga teenus	25.0	75.0	-	-	-	4
Tugiisiku teenus lastele	-	60.0	-	40.0	-	5

Küsimus enesetunde ja tulevikuväljavaadete kohta esitati varjupaiga, rehabilitatsiooniteenuse ja supiköögi kasutajatele mõnevõrra teistsuguses formuleeringus, kui ülejäänud klientidele. Nende vastused on järgnevas tabelis. Üllatuslikult pole isikute osa, kes ei tunne ennast tuleviku mõttes turvaliselt, sugugi suurem, kui see oli teistes teenusekasutajate gruppides.

Tabel 122. Kas saate abi hetkel ja tunnete et asjad lähevad paremaks (%)

Teenus	Jah, kindlasti	Jah, üldiselt küll	Ei oska öelda, ei mõtle tulevikule	Ei tunne turvaliselt	Mind ei saagi keegi aidata	Faktiliselt küsitatud klientide arv
Varjupaik	27.3	36.4	22.7	-	13.6	22
Rehabilitatsioonikeskus	28.6	50.0	7.1	14.3	-	14
Supiköök	19.4	35.5	29.0	16.1	-	31

## KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED KLIENTIDE TEENUSEGA RAHULOLU UURINGU KOHTA PÄRNU LINNAS

- **Sotsiaalteenus on Eesti hoolekande seisukohalt oluline kategooria.** Valdav osa hoolekande ressursidest (raha ja tööjõud) on seotud teenuste osutamisega. Pärnu linna 2007.a. eelarves sotsiaalseks kaitseks mõeldud 53.660 tuhandest kroonist on 2/3 mõeldud teenuste osutamiseks. Teenuse oluline omadus on protsessuaalsus. St teenuse tarbimine on protsessis osalemine. Sisuliselt antakse kliendipoolne hinnang teenusele juba teenuse osutamise ajal. Kuna sotsiaalteenuste osutamisel ei toimi Eestis turg (tarbija pole teenuse rahastaja), siis ei kaasne teenuse halva kvaliteediga alati „karistus“ (tarbija lahkumist ühe teenusepakkuja juurest teise juurde). Seetõttu on hoolekande ja konkreetsete teenuste arendamiseks vajalikud nii kvaliteedi uuringud kui ka teenustega rahulolu uuringud.

- **Tervishoiuteenuste kvaliteedi hindamisel lähtutakse kolmedimensioonilisest mudelist** (Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamine Eestis, 2004). Sama mudel levib ka sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamisel.

Eristatakse:

- 1) kliendikvaliteet ehk kvaliteet kliendi jaoks: mida klient ootab teeninduselt oma vajaduste rahuldamiseks;
- 2) professionaalne kvaliteet: kas teenindus rahuldab kliendi vajadusi nii, nagu see on ette nähtud erialasel tasemel ning kas protseduurid, mis arvatakse olevat vajalikud kliendi vajaduste rahuldamiseks, on läbi viidud nõuetekohaselt;
- 3) juhtimise kvaliteet: efektiivsem ja produktiivsem ressurside kasutamine kliendi vajaduste rahuldamiseks, mis ei ole vastuolus seadusandluse ja ühiskonna eetiliste tõekspidamistega.

- **Käesolevas analüüsis keskendutakse kliendikvaliteedile, selgitades kliendi ootusi teenuste suhtes ja hinnates tema rahulolu teenuste korraldamise ja osutamisega.** Rahulolu hinnatakse klientide küsitlemise abil. Märtsis/aprillis 2007.a. intervjueriti Pärnus 259 erinevate sotsiaalteenuse kasutajat (36 hooldekodu, 37 koduhoolduse, 9 koduõendus-hooldusteenuse, 26 invatranspordi teenuse, 9 isikliku abistaja teenuse, 14 viipekeele tõlgi teenuse, 12 täiskasvanud vaimupuudega isikut tugiisiku teenuse kasutajat, 71 varjupaiga, rehabilitatsiooniteenus, supiköögi teenuse kasutajat, 16 laste päevakeskuse, 4 varjupaiga, 5 laste tugiisiku teenuse kasutajat). Nimetatud isikuid intervjueriti näost-näku intervjuu vormis, kasutades struktureeritud intervjuu meetodit. Valim koostati Pärnu sotsiaalosakonna poolt juhuvalimi põhimõtet kasutades. Aluseks võeti teenuse kasutajate alfabeetiline nimekiri, millest intervjueritavad valiti välja kindla sammu alusel (iga kolmas, neljas või viies nimi). Seega kas 1/3, 1/4 või 1/5 teenuse tarbijatest. Väikese sihtgrupi (isikliku abistaja teenus, täiskasvanute tugiisiku teenus, koduõendus-hooldusteenus jt) puhul püüti küsitleda kõiki sihtgruppi kuuluvaid teenusesaajaid. Psühholoogilise nõustamise teenuse saajate rahulolu hinnati küsimustiku abil, mille visiidi lõpul andis kliendile nõustaja, paludes küsimustik täita ja panna see suletud kasti. Kokku täideti 13 küsimustikku. Seega koguti 272 pärnaka hinnangud sotsiaalteenuste korralduse, kvaliteedi jms kohta.

- **Küsitletud on oma sotsiaaldemograafiliste näitajate poolest nõ tavapärased või traditsioonilised sotsiaalhoolekande teenuseid tarbivad isikud.** Esiteks on tegemist eakate isikutega (40% vanemad kui 65 aastat), töövõimete või puudega (38%), halva tervisega (41% tervise enesehinnang halb või väga halb), majanduslike raskustega (48% aeg-ajalt raskustes või pidevalt kitsikuses) võitlevate isikutega.



- **Pärnu sotsiaalosakonna kliendid on valdavas enamuses sotsiaalteenuste saamise võimalustest informeeritud.** Sotsiaalabi vajajate suhtes on kombeks öelda, et neil pole informatsiooni oma õiguste-võimaluste kohta kunagi piisavalt, või see informatsioon pole täielik. Pärnus on klientide informeerimine, hinnates seda nende enda poolt intervjuerijatele antud vastuste põhjal, hea. Umbes 40% intervjueritud klientidest hankis infot ise või perekonna- ja sugulaste abiga, 60% kasutas erinevaid väliseid allikaid: 20% sotsiaaltöötaja/hooldaja abi, 18% mõne ühiskondliku organisatsiooni (invaorganisatsioon või muu), 12% perearsti/eriarsti abi ja 12% muid allikaid.

Toonitame hea koostöö vajadust perearstidega ja nende pidevat varustamist värske hoolekannet ja selles toimunud muutusi käsitleva infoga. Olles pidevas kontaktis oma nimestiku (eakate või puudega) liikmetega, on nende võimuses anda operatiivselt infot sotsiaaltöötajatele klientide toimetulekuraskuste kohta ning klientidele hoolekandeteenuste kohta.

- **Põhiosa küsitletutest sai enne teenusele tulekut iseseisvalt hakkama, 40% nii kodus kui väljaspool kodu, 25% kodus, 30% vajab siiski abi nii kodus kui väljaspool ja 4.3% olid lamajad.** Peamine abi tuli perekonnaliikmetelt, formaalsete (koduhooldaja) ja mitteformaalsete (lepinguga vormistatud ametlik hooldaja) osa oli tagasihoidlik.

Kuna põhiosa intervjueritud klientidest sai iseseisvalt hakkama, siis võib järeldada, et teenused jõudsid nendeni suhteliselt optimaalsel ajal, siis kui nende toimetulekuvõime oli hakanud vähenema, aga nad polnud veel hädas ja abitud.

- **Märkimisväärne osa intervjueritutest läbis enne teenusele saamist ühes või teises vormis toimetuleku hindamise (45%).** Kõige vähem on hindamist tehtud hooldekodus elavatele ja viipekeele tõlgi teenust kasutavatele isikutele. Mõlemal juhul on tegemist suhteliselt pikka aega teenust kasutanud klientidega, seega nende teenusele suunamise reeglid olid mõnevõrra teistsugused kui täna kehtivad põhimõtted.

- **Ootused teenuse suhtes erinevad märkimisväärselt sõltuvalt teenusest.** Järgnevasse tabelisse on paigutatud kolm olulisemat asjaolu, mida erinevaid teenuseid kasutavad kliendid esile tõstsid. Hinnangud on antud 3 palli süsteemis, st mida kõrgem on hindepall, seda tähtsam on antud asjaolu kliendi meelest.

Teenus	I argument	II argument	III argument
Hooldekodu	Saan vajadusel arstiabi ja ravimeid 2.88	Kindel katus pea kohal ja soe tuba elamiseks 2.86	Tunnen ennast turvaliselt, kogu aeg inimesed ümberringi 2.82
Koduhooldus	Saab hooldaja abiga kodus hakkama, ei pea mujale elama minema 2.97	Hooldaja on asjatundlik ja abivalmis 2.97	Minu soovid arutatakse läbi ja täidetakse vastavalt võimalusele 2.97
Koduõendus- hooldusteenus	Saan olla oma kodus, tunnen ennast harjunud	Õde on kompetentne ja abivalmis	Ma tunnen ennast turvaliselt

	ümbruses hästi 3.00	3.00	3.00
Invatranspordi teenus	Autojuht on asjalik ja abivalmis 2.96	Autojuht peab kinni kokkulepitud päevadest ja kellaegadest 2.96	Autojuhil on aega ja soove kuulatakse tähelepanelikult 2.84
Isikliku abistaja teenus	Isiklik abistaja on asjalik ja abivalmis 3.0	Tunnen ennast nüüd palju iseseisvamalt, kuna ma ei sõltu nii palju oma sugulaste/tuttavate abist 3.0	Saan nüüd ringi liikuda siis kui mulle vaja 2.89
Viipekeele tõlgi teenus	Tunnen ennast nüüd palju kindlamalt, kuna minust saadakse paremini aru 2.78	Saab senisest rohkem asju korda ajada 2.71	Tõlk on asjalik ja abivalmis 2.71
Tugiisiku teenus vaimupuudega täiskasvanutele	Tugiisik on kannatlik ja abivalmis 2.67	Tugiisikul on minu jaoks aega ja ta täidab minu soove 2.58	Minu elu on huvitavam ja vaheldusrikkam 2.5
Laste päevakeskuse teenus	Lahtioleku aeg on sobiv 2.94	Ruumid on soojad ja puhtad 2.94	Toit on maitsev ja küllaldane 2.94
Laste varjupaiga teenus	Personal on asjalik ja abivalmis 3.0	Lapsed on järelvalve all ja nende pärast võib rahulik olla 3.0	Lastel aidatakse õppida ja neil on huvitav olla 3.0
Laste tugiisiku teenus	Tugiisik on kannatlik ja abivalmis 2.6	Minu elu on huvitavam ja vaheldusrikkam 2.6	Tugiisikul on minu jaoks aega ja ta täidab minu soove 2.4

• **Teenuse taotlemisel (teenusele suunamisel) arutati kliendiga tüüpiliselt kolme küsimuste ringi:**

- 1) millised probleemid inimesel on ja mis tingivad tema abivajaduse;
- 2) selgitati teenuse olemust ja;
- 3) tutvustati teenuseosutajat (asutust).

Üldjuhul ei küsitud kliendilt tema soove ja ootusi teenuse suhtes, ega arutatud tema tuleviku üle. Erandiks on lastele osutatavad teenused, selle sihtgrupiga käsitleti nimetatud teemasid. Teenuste puhul, mille osutamisel on ilmselt Pärnus eelarvest tulenevad mahulised piirangud (invatakso teenus, isikliku abistaja teenus) arutati kliendiga linna võimalusi (st informeeriti teda piirangutest).

• **Hinnates rahulolu teenusele suunamise protseduuridega (alljärgnevad kaks tabelit) ja rahulolu teenindajate tööga (tabelid järgmises punktis) peame konstateerima, et üldjuhul on rahulolu ametnike tööga ja formaalsete protseduuridega pisut madalam kui rahulolu otseste teenindajate tööga.** Mõnel juhul mõjutab (vähendab) rahulolu teenusele pääsu ootamine, teisel juhul liialt bürookraatlik protseduur.

Tabel 123. Rahulolu teenusele suunamise protseduuridega (1)

Asjaajamise aspekt	Hooldekodu	Koduhooldus	Koduõendus- hooldusteenus	Invatakso- teenus	Isikliku abistaja teenus
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	3.12	3.42	3.22	3.24	2.75
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	3.10	3.67	2.89	3.46	2.89
Teenusele pääsu ootamine	3.24	3.86	3.44	3.38	2.67
Jooksev töökorraldus	3.2	3.81	3.78	3.38	2.67
Probleemide lahendamine	3.28	3.74	3.78	3.44	2.78

Tabel 124. Rahulolu teenusele suunamise protseduuridega (2)

Asjaajamise aspekt	Viipekeele tõlgiteenus	Tugiisiku teenus vaimupuudega täiskasvanutele	Laste päevakeskuse teenus	Laste varjupaiga teenus	Laste tugiisiku teenus
Ametnikepoolsed selgitused murede lahendamise kohta	3.0	3.0	3.44	2.75	3.2
Asjaajamine, mis kaasnes taotlemisega	3.3	3.09	3.56	3.0	2.8
Teenusele pääsu ootamine	2.89	2.64	3.75	3.75	2.4
Jooksev töökorraldus	3.1	3.72	3.67	3.5	2.4
Probleemide lahendamine	3.0	3.18	3.67	2.75	2.6

- **Rahulolu teenindajatega hinnati 4 palli süsteemis (ei ole üldse rahul, pigem ei ole rahul, pigem olen rahul, olen väga rahul).** Mida kõrgem on järgnevates tabelites olev pall, seda kõrgem on tarbija rahulolu. Kõrvutades antud tabeli palle teistele küsimustele antud vastustega võib väita, et isikliku abistaja teenusele ja laste tugiisiku teenusele antud madalamad rahulolu hinnangud ei tulene ainult vastajate kui grupi spetsiifikast (on eriti kriitilised isikud), vaid peegeldavad tegelikku teenuste osutamise situatsiooni.

Praktiliselt kõikide teenuste puhul on kliendid andnud madalama hinde real „ajabilanss“. St teenindajatel pole piisavalt aega klientidega tegelemiseks.

Tabel 125. Rahulolu teenindajatega (1)

Teenindaja:	Hooldekodu	Koduhooldus	Koduõendus-	Invatakso	Isikliku
-------------	------------	-------------	-------------	-----------	----------

			hooldusteenus	teenus	abistaja teenus
Professionaalsus	3.22	3.86	3.89	3.85	3.11
Usaldusväarsus	3.26	3.97	4.0	3.88	3.11
Viisakus	3.39	4.0	4.0	3.85	3.56
Ajabilanss	3.03	3.57	3.78	3.58	2.67
Paindlikkus	3.15	3.81	3.89	3.73	3.12

Tabel 126. Rahulolu teenindajatega (2)

Teenindaja:	Viipekeele tõlgi teenus	Tugiisiku teenus vaimupuudega täiskasvanutele	Laste päevakeskuse teenus	Laste varjupaiga teenus	Laste tugiisiku teenus
Professionaalsus	3.64	3.83	3.94	3.5	3.2
Usaldusväarsus	3.57	3.92	3.88	3.5	3.4
Viisakus	3.78	3.83	3.94	3.5	3.8
Ajabilanss	3.14	3.67	3.75	3.5	2.75
Paindlikkus	3.0	3.58	3.88	3.5	3.2

- **Võrreldes kahe keerukama klientide grupi – varjupaiga kasutajad ja rehabilitatsiooniteenuse kasutajad - rahulolu teenuseosutajatega märkame selget erinevust rehabilitatsiooni keskuse töötajate kasuks.** Peame tähelepanu juhtima asjaolule, et osa intervjuerituid on mõlema teenuse kasutajad, st neil on olemas võrdusmoment.

Tabel 127. Varjupaiga ja rehabilitatsioonikeskuse klientide rahulolu, võrdlus

Töötajate:	Varjupaik	Rehabilitatsioonikeskus
Professionaalsus	3.21	3.44
Objektiivsus	3.18	3.72
Viisakus	3.36	3.61
Oskus konflikte ja probleeme lahendada	3.0	3.5
Vastutulelikkus	3.24	3.61

- **Hinnangud teenuse osutamise sellistele aspektidele nagu aeg (töö või argipäev, tööaeg või tööväline aeg jms), hind, maht ja teenuse sisu täpsustavad teenusepakkumise seis.** Selget rahulolematust teenuse mahu suhtes avaldavad isikliku abistaja ja invataksos teenuse kasutajad. Ajalistele probleemidele viitavad viipekeele tõlgi teenuse kasutajad. Teenuse sisu suhtes on andnud madala hinnangu nii täiskasvanute kui ka laste tugiisiku teenuse kasutajad.

Tabel 128. Rahulolu teenuse osutamise aja, hinna, mahu ja sisuga (1)

Teenuse:	Hooldekodu	Koduhooldus	Koduõendus- hooldusteenus	Invataksos teenus	Isikliku abistaja teenus
Osutamise aeg		3,92	3,67	3,77	2,33
Hind		2,95	3,11	3,62	2,56

Maht		3,54	3,56	3,04	1,89
Sisu		3,92	3,78	3,38	2,67

Tabel 129. Rahulolu teenuse osutamise aja, hinna, mahu ja sisuga (2)

Teenuse:	Viipekeele tõlgi teenus	Tugiisiku teenus vaimupuudega täiskasvanutele	Laste päevakeskuse teenus	Laste varjupaiga teenus	Laste tugiisiku teenus
Osutamise aeg	3.0	3.75	3.92	3.5	3.4
Hind	3.54	4.0	3.57	3.67	2.8
Maht	3.14	3.58	3.92	3.5	2.8
Sisu	3.3	3.25	3.92	3.5	3.2

- **Hinnates uute või täiendavate teenuste vajadust saame välja tuua järgmised asjaolud:**
  - 1) Ravi ja meditsiinilise rehabilitatsiooni teenuste vajadus on rahuldamata. Neile teenustele on tähelepanu pööranud nii eakad, puudega kliendid kui ka tööealised (varjupaiga asukad)
  - 2) Mõnede olemasolevate teenuste puhul on probleemiks teenuste osutaja professionaalsus või sobivus (isikliku abistaja teenus, varjupaiga teenus), teiste puhul teenuse sisu (ulatus – koduhoolduse teenus)
  - 3) Täiesti uute teenuste vajadust kliendid selgelt välja ei toonud. Üks „rohkem hääli“ saanud uuendus on turva- või häirenupp, mille järele tunnevad vajadust üksikud koduhoolduse kliendid. Oma olemuselt on tegemist invaabivahendiga (tehniline abivahend), millega peaks tegelema Sotsiaalministeerium. Mitmel korral nimetati ka kogukonnas elamise teenust kui vaimupuudega inimeste otstarbekat elukorraldust.
- **Hoolekandeteenuste tarbijatel on märkimisväärseid majanduslikke probleeme, neile teeb muret tervislik seisund, lastest klientidel (perekondadel) on mured eluasemega.**

Tabel 130. Hoolekandeteenuste klientide üldine hinnang elule (1)

Hinnangu aspekt	Hooldekodu	Koduhooldus	Koduõendus- hooldusteenus	Invataks teenus	Isikliku abistaja teenus
Majanduslik seis	2.6	2.78	2.69	2.69	2.22
Tervis	2.37	1.35	2.04	2.04	2.0
Elamistingimused	3.08	3.32	3.0	3.0	2.67
Toit	3.28	3.51	3.32	3.32	3.44
Olme	3.03	3.08	2.92	2.92	2.78
Perekond	3.26 <sup>1</sup>	3.21	3.79	3.79	3.33
Töö, õppimine	3.0 <sup>2</sup>	2.0	3.45	3.45	2.67
Suhtlemisvõimalused	3.12	3.28	1.9	1.9	2.89

<sup>1</sup>Naabrid

<sup>2</sup>Vaba aja veetmise võimalused

Tabel 131. Hoolekandeteenuste klientide üldine hinnang elule (2)

Hinnangu aspekt	Viipekeele tõlgi teenus	Tugiisiku teenus vaimupuudega täiskasvanutele	Laste päevakeskuse teenus	Laste varjupaiga teenus	Laste tugiisiku teenus
Majanduslik seis	2.75	2.08	2.06	2.75	2.6
Tervis	2.77	2.42	2.68	3.5	2.6
Elamistingimused	3.15	2.25	2.5	2.75	3.6
Toit	3.08	2.92	3.38	3.75	3.5
Olme	3.08	2.83	3.0	3.25	3.5
Perekond	3.25	3.17	3.4	3.75	3.0
Töö, õppimine	3.1	3.33	3.38	3.5	3.25
Suhtlemisvõimalused	3.12	3.22	3.38	3.3	3.2

- **Suhteliselt kõige keerukamate toimetulekuprobleemidega grupp – varjupaiga, rehabilitatsiooniteenuse, supiköögi teenuse kasutajad on oma elu suhtes positiivselt meelestatud.** Nende rahulolu näiteks majandusseisuga, elamistingimustega, toiduga on kõrgem mitmete teiste gruppide rahulolust. Kaudselt räägib see loomulikult vähenõudlikkusest jms. Samas on neil inimestel tänu vähenõudlikkusele võimalik motivatsiooni tekkimisel aeglaselt, samm-sammult oma elujärge parandada.

Tabel 132. Varjupaiga, rehabilitatsioonikeskuse ja supiköögi klientide üldine hinnang elule

Hinnangu aspekt	Varjupaik	Rehabilitatsioonikeskus	Supiköök
Sissetulek	2.05	2.54	2.25
Tervis	2.0	3.08	2.32
Eluviis	2.57	3.38	2.81
Elamistingimused	3.0	2.77	2.77
Toit	2.95	3.17	3.0
Olme	2.48	2.77	2.66
Perekond	2.06	3.0	2.22
Töövõime	1.95	2.83	2.14
Suhtlemisvõimalused	3.13	3.11	3.12

## KASUTATUD KIRJANDUS

- Grönroos, C.** 1990. Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service. Toronto
- Grönroos, C.** 2000. Service Management and Marketing: a customer relationship management approach. 2nd ed. Chichester: John Wiley&sons, Ltd.
- Eesti lähituleviku kvaliteedikontseptsioon.** 1996
- Eversheim, W. 1997. Qualitätsmanagement für Dienstleister. Berlin
- Jaago, O., Paal, K., Olle, V.** 2003. Meditsiiniõiguse kommentaarid. Tartu
- Koger, A.** 2004. Vaatenurki proteesidega varustamise teenuse kvaliteedile. Magistritöö, Tartu
- Kree, S., Kõre, J., Maaros, H.-I.** 2005. Patsientide rahulolu statsionaarse hooldusravi ja koduõenduse teenusega Tartus. Eesti Arst, 2005 Eesti Arst: 84 (1), 7-12, 2005
- Kõiv, E. 2005. Tööta ja koduta inimesed Tartus. Tartu
- Medar, M.** 2004. Ida-Virumaa ja Pärnumaa elanike toimetulek. Sotsiaalteenuste vajadus, kasutamine ja korraldus. Tallinn, TPÜ Kirjastus
- Paavel, V.** 1996. Reformid Eesti vaimses tervishoius: kvaliteediprobleeme. Triangel: Tervise ajakiri, 1996, nr.6-7
- Perens, A.** 1998. Teenuste marketing. Tallinn
- Phillips, C., Palfey, C., Thomas, P.** 1994. Tervishoius ja sotsiaalhoolekandes hindamine. London
- Psüühilise erivajadusega inimestele riikliku hoolekande teenuseid osutavate asutuste erialalis-juhtimisalane audit.** Projekti lõpparuanne. 2001. Rahvatervise ja Sotsiaalkoolituse Keskus. Tallinn
- Põlluste, K.** 1997. Tervishoiu kvaliteet – Tervishoiusüsteemi strateegiline juhtimine. Tartu
- Raiend, T.** 2003. Eesti tervishoiuteenuste kvaliteet. Eesti Arst 2003, lisa nr 5, lk 15-18
- Sotsiaalhoolekande seadus, RT I 1995, 21, 323
- Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamine Eestis, 2004. <http://www.sm.ee>
- Tooman, H., Mae A.** 1999. Inimeselt inimesele. Turismi-, hotelli- ja teenindusala käsiraamat. Tallinn
- Tooman, H.** 2002. Sotsiaaltöötaja kui klienditeenindaja roll sotsiaalteenuste tervikliku kvaliteedi kujundamisel. Sotsiaalteenused – kellele, miks ja kuidas? Käsiraamat. TÜ Pärnu Koledži publikatsioonid
- Tooman, H.** 2003. Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Tallinn

## LISAD

### Lisa 1. Andmed valimi kohta

#### Kliendi (intervjueeritu) vanus

Teenus	Lapsed (0-15)	Noored (15-24)	Noored tööealised (25-44)	Vanemad tööealised (45-64)	Eakad (65+)	Faktiliselt küsitatud klientide arv
Hooldekoduteenus	-	-	1	6	29	36
Koduhooldusteenus	-	-	-	2	34	37
Koduõendus-hooldusteenus	-	-	1	4	4	9
Invatakso teenus	1	2	3	7	13	26
Isikliku abistaja teenus	-	2	1	4	2	9
Viipekeele tõlgi teenus	-	-	5	6	3	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	-	3	2	5	2	12
Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	-	1	5	42	21	71
Päevakeskuse/varjupaiga teenus lastele	3	3	12	1	1	20
Tugiisiku teenus lastele						5
Noorte/perede nõustamisteenus	-	3	8	2	-	13



### Põhiteenusele lisaks kasutatud täiendav teenus

Täiendav teenus, mida lisaks põhiteenusele kasutati	Põhiteenus, mille kasutajana intervjueriti						
	Koduhooldus	Koduõendus-hooldusteenus	Invatakso teenus	Isikliku abistaja teenus	Viipekeele tõlgi teenus	Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele
Koduhooldusteenus	X	1	7	1	-		
Koduõendus-hooldusteenus	2	X	1	1	-	-	
Invatakso teenus	3	5	X	6	-	3	
Isikliku abistaja teenus	-	-	2	X	2	-	
Viipekeele tõlgi teenus	3	-	-	1	X	-	
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	-	-	2		-	X	
Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	-	-	-		-	-	36
Päevakeskuse teenus täiskasvanutele	-	-	1	1	-	2	
Toit koju	1	-	-	-	-	-	
Ei kasutanud täiendavaid teenuseid	28	4	14	2	12	8	43
Kokku <sup>1</sup>	37	9	26	9	14	12	71

<sup>1</sup>Täiendavate teenuste kasutajate arv on suurem kokku numbrist, sest üks intervjueritu võis kasutada mitut teenust

## Teenusel oleku aeg

Teenus	Vähem kui 1 aasta	1-3.a.	3-5 a	Üle 5 a.	Vastanud/ küsitletud klientide arv	Faktiliselt
Hooldekoduteenus	5	7	10	14	36	
Koduhooldusteenus	6	?	?	7	37	
Koduõendus-hooldusteenus	2	3	2	2	9	
Invatakso teenus	4	8	7	7	26	
Isikliku abistaja teenus	1	1	4	3	9	
Viipekeele tõlgi teenus	-	-	1	13	14	
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	-	-	8	4	12	
Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	14	18	17	19	71	
Päevakeskuse/varjupaiga teenus lastele	10	3	6	1	20	
Tugiisiku teenus lastele	2	-	-	-	5	

<sup>1</sup>Vahe korral vastamata isikute arv

### Töövõimetu või puudega

Teenus	Ei ole	Töövõimetu	Puudega	Töövõimetu ja puudega	Vastamata	6Vastanud/ Faktiliselt küsitatud klientide arv
Hooldekoduteenus	9	8	13	-		36
Koduhooldusteenus	11	3	16	7	-	37
Koduõendus-hooldusteenus	-	-	9	-	-	9
Isikliku abistaja teenus	-	7	1	1	-	9
Viipekeele tõlgi teenus	-	2	5	6	1	14
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	-	3	5	4	-	12
Varjupaiga/rehabilitatsiooni teenus/supiköök/vältimatu abi teenus täiskasvanutele	-	9	3	-		71
Päevakeskuse/varjupaiga teenus lastele	19	1	-	-	-	20
Tugiisiku teenus lastele	4	1	-	-	-	5

### Infoallikad sotsiaalteenuste kohta

Teenus	Ise tegi asjad selgeks	Perekonnaliikmed/sugulased aitasid	Perearst/eriarst aitas	Hooldaja/sotsiaaltöötaja tegeles	Ühiskondlik organisatsioon aitas	Muu infoallikas	Vastanud klientide arv
Hooldekoduteenus	13	6	5	8	-	3	35
Koduhooldusteenus	4	8	11	5	7	-	35
Koduõendus-hooldusteenus	-	1	5	1	-	2	9
Invataksoteenus	6	6	-	7	6	1	26
Isikliku abistaja teenus	1	1	-	1	-	-	3
Viipekeele tõlgi teenus	-	3	-	-	10	-	12
Tugiisiku teenus vaimupuuetega täiskasvanutele	3	1	-	2	6	-	12
Noorte nõustamisteenus	3	2	-	4	-	4 <sup>2</sup>	13
Laste varjupaik/päevakeskus	3	4	-	5	1	7 <sup>1</sup>	20
Laste tugiisiku teenus	1	-	-	1	1	2	5
Kokku intervjueeritud- arv	34	32	21	34	31	19	171
Kokku intervjueeritud- %	19.9	18.7	12.3	19.9	18.1	12.2	100.0

<sup>1</sup>naabrid

<sup>2</sup>sõbrad, töö- või koolikaaslased

### Abistajad enne sotsiaalteenuse saamist

Teenus	Perekonnaliikmed	Sugulased aitasid	Ametlik hooldaja	Naabrid, tuttavad	Sotsiaaltöötaja (koduhooldaja)	Muu abistaja	Vastanudklientide arv
Hooldekoduteenus	8	1	2	3	6	-	20
Koduhooldusteenus	6	13	-	7	1	-	27
Koduõendus-hooldusteenus	6	1	-	2	-	-	9
Invatakso teenus	16	2	-	1	1		20
Isikliku abistaja teenus	-	1	-	1	1	-	3
Viipekeele tõlgi teenus	8	1	1	2	-	-	12
Tugiisiku vaimupuuetega täiskasvanutele teenus	-	1		2	-	-	3
Laste varjupaik/päevakeskus	5	1	-	2	1	2	11
Laste tugiisiku teenus	4	-	-	-	-	-	4
Kokku intervjueritud- arv	53	21	3	20	10	2	109
Kokku intervjueritud-%	48.9	22.8	1.1	19.6	5.4	2.2	100.0

## **Lisa 2. Intervjuerijate nimestik**

Sotsiaalteenuste rahulolu uuringus osalejad, Pärnu Kolledži sotsiaaltöö korralduse eriala üliõpilased:

Marili Kaunissaar  
Anneli Karlson  
Silja Krapp  
Ave Kull  
Andrus Kungla  
Mariel Kõrgemägi  
Janne Liik  
Raili Metsalu  
Reet Naagel  
Britt Nõmm  
Raili Paju  
Kätlin Peitre  
Enely Rannas  
Tiina Ring  
Siiri Saar  
Raido Tamar  
Laura Tass