



# **PROGRAMMI „TÖÖLESAAMIST TOETAVAD HOOLEKANDEMEETMED 2007-2009“ HINDAMINE**

**Lõpparuanne**

**25.01.2011**

# Sisukord

1.	Kokkuvõte.....	3
2.	Sissejuhatus.....	6
2.1.	Ülevaade hinnatavatest tegevustest.....	6
2.2.	Hindamise meetodika.....	7
3.	Maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused.....	9
3.1.	Ülevaade nõustamisteenuse osutamisest.....	9
3.1.1.	Nõustamisteenuse kliendid.....	10
3.1.2.	Osutatud teenused.....	12
3.1.3.	Nõustamiskeskustesse pöördumise põhjused.....	16
3.2.	Hinnang nõustamisteenuse pakkumisele nõustamiskeskustes.....	19
3.2.1.	Nõustamisteenuse tulemuslikkus, sh rakendumise soodustamine.....	19
3.2.2.	Vajadus nõustamisteenuse osutamise järele.....	22
3.2.3.	Rahulolu teenusega ehk teenuse sisuline kvaliteet.....	22
3.2.4.	Teenuse kättesaadavus sihtrühmale.....	25
3.2.5.	Nõustamiskeskuste füüsiline ligipääsetavus.....	27
3.2.6.	Teenuse korraldus.....	28
3.2.7.	Aruandlus.....	28
3.3.	Üldhinnang ja soovitused.....	29
4.	Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus.....	31
4.1.	Ülevaade teenuse osutamisest.....	31
4.1.1.	PTAKi kliendid.....	31
4.1.2.	Osutatud teenused.....	36
4.1.3.	Keskusesse pöördumine põhjused.....	37
4.2.	Hinnang nõustamisteenuse pakkumisele PTAK-s.....	38
4.2.1.	Nõustamisteenuse tulemuslikkus, sh rakendumise soodustamine.....	38
4.2.2.	Teenuse vajalikkus.....	40
4.2.3.	Rahulolu teenusega ehk sisuline kvaliteet.....	41
4.2.4.	Teenuse kättesaadavus klientidele.....	42
4.2.5.	Füüsiline ligipääsetavus.....	44
4.2.6.	Teenuse korraldus.....	44
4.2.7.	Aruandlus.....	45
4.3.	Üldhinnang teenusele ja soovitused.....	45
5.	Puudega laste lapsehoidjate koolitus.....	48
5.1.	Koolitusel osalejad.....	48
5.2.	Hinnang lapsehoidja koolituse tulemuslikkusele.....	49
5.2.1.	Koolituse läbinute rakendumine omandatud erialal.....	49
5.2.2.	Koolitatute rahulolu koolitusega.....	50
5.2.3.	Koostööpartnerite teadlikkus koolituste olemasolust ja koolitatute teenuste kasutamine.....	51
5.3.	Üldhinnang ja soovitused.....	52
Lisa 1.	Metoodikaraport.....	53
1.	Maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused.....	53
1.1.	Klienditoimikud.....	53
1.2.	Intervjuud teenuse saajatega.....	54
1.2.1.	Intervjuude meetodika.....	54
1.2.2.	Ülevaade valimist.....	55
1.3.	Intervjuud teenuse pakkujatega.....	58
1.4.	Intervjuud koostööpartneritega.....	59
2.	Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus.....	59
2.1.	Klienditoimikud.....	59
2.2.	Intervjuud teenuse saajatega.....	61
2.2.1.	Intervjuude meetodika.....	61
2.2.2.	Ülevaade valimist.....	63
2.3.	Intervjuud teenuse pakkujatega.....	66
2.4.	Intervjuud koostööpartneritega.....	66
3.	Puudega laste lapsehoidjate koolitus.....	67
3.1.	Intervjuud teenuse saajatega.....	67
3.2.	Intervjuud koostööpartneritega.....	67
Lisa 2.	Nõustamiskeskuste klientide rakendumine.....	68
Lisa 3.	Nõustamiskeskuste klientide kommentaarid nõustamisele.....	69
Lisa 4.	Nõustamiskeskuste klientide ettepanekud teenuse parandamiseks.....	70
Lisa 5.	PTAKis koolitusteenuse saajad.....	72
Lisa 6.	PTAKis koolitusteenuse saajate demograafilised andmed.....	73

# 1. Kokkuvõte

Käesolev aruanne võtab kokku Sotsiaalministeeriumi tellimusel Tartu Ülikooli ja Ernst & Young Baltic AS poolt läbiviidud programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ tegevuste hindamise tulemused.

Uuring viidi läbi ajavahemikus august kuni detsember 2010 ning eesmärgiks oli hinnata programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ tegevuste tulemuslikkust. Hindamine hõlmas alljärgnevat programmi tegevusi:

- maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused (Ida-Virumaal ja Pärnumaal)
- Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus (asub Tallinnas Astangul)
- puudega lapse lapsehoidjate koolitus.

Hindamine hõlmas dokumentatsioonianalüüsi ning kvalitatiivuuringu, mis tugines teenuse saajate, osutajate ning koostööpartnerite tagasisidele.

Hinnatud programmi tegevused (va lapsehoidjate koolitus) ei ole täitnud programmi üldeesmärki lähtudes seatud indikaatorist ja selle sihtmäärast (10% klientidest rakendub). Ühelt poolt puuduvad tegevustel otsesed hoovad rakendumise mõjutamiseks ja teisalt on eesmärgi täitmist raskendanud keeruline majanduslik olukord. Siiski aitavad elluviidud tegevused kaasa erivajadustega inimeste toimetuleku paranemisele, mis on oluliseks eelduseks inimeste valmisolekule tööturul rakenduda.

Nõustamiskeskustes nõustati perioodil 2008-2009 1135 inimest (Pärnus 623 ja Jõhvis 512). Kõik osapooled leidsid, et vajadus keskustes osutatud teenuste järele on kõrge. Enamik teenuse saajaid jäid teenusega rahule ja said abi oma probleemide lahendamisel. Teenused olid klientidele kättesaadavad ning ei esinenud ulatuslikke probleeme keskuste asukohaga, informeeritusega ja teenuse korraldusega. Võttes arvesse seda, et sarnased tasuta teenused Pärnumaal ja Ida-Virumaal praktiliselt puuduvad või neid on vähe, võib järeldada, et nõustamiskeskustes pakutud teenused olid vajalikud.

Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskuses (PTAK) sai perioodil 2008-2009 vastavalt aruandlusele nõustamist kokku 499 inimest. PTAK teenused aitasid sarnaselt nõustamiskeskustele kaasa klientide toimetulekule, kuid ei saavutanud püstitatud eesmärki rakenduvuse osas. Teenuse mõju toimetuleku osas vähendab see, et paljud PTAKi poolt esitatud soovitusel jäävad ellu rakendamata. See kehtib eelkõige keskkonna kohandamise alase nõustamise kohta, mille puhul pole 55% juhtudest kohandusi ellu viidud, st klientide toimetulek pole paranenud. Kuigi kohanduste ellu mitteviimise põhjused ei ole seotud PTAK teenusega, vähendab see teenuse tulemuslikkust. Sellele vaatamata pidasid kõik teenuse osapooled PTAK teenuseid väga vajalikeks. Teenuse saajad jäid teenusega rahule ja ei esinenud ulatuslikke probleeme teenuse kättesaadavusega.

PTAK teenuse saajate küsitluse läbiviimisel ilmses probleem, et märkimisväärne osa inimestest, kellega ühendust võeti, väitis, et pole nõustamist saanud. Oluline on, et programmi rakendusasutus analüüsiks põhjalikumalt selle probleemi tausta.

Raske ja sügava puudega laste lapsehoidja koolituse läbis edukalt 75 inimest, kellest 82% on koolituse järgselt omandatud erialal töötanud (sh 65% on töötanud puudega lapse hoidjana), millega on saavutatud soovitud tulemus ehk suurendatud puudega laste lapsehoiuteenuse kättesaadavust. Valdava osa küsitletud koostööpartnerite hinnangul soodustab selline koolitus puudega laste vanemate võimalusi tööturul osalemiseks. Peamise põhjusena, miks osad koolitatud ei rakendunud, toodi välja töökohtade puudumist KOV-is antud ajahetkel.

Teenuse jätkamisel võib peamiste soovitusena välja tuua nõustamisteenuse (nii nõustamiskeskused kui PTAK) eesmärgi ja soovitud tulemuste täpsemat määratlemist. Programmi üldeesmärgiks on töölesaamise soodustamine, mida nõustamisteenusel on raske mõjutada. Seega oleks vajalik defineerida, milline on mõju, mida teenused saavutama peaksid (tulemusindikaatorite määratlemine).

Teiseks üldiseks soovitusena on vastavalt sätestatud tulemusindikaatoritele regulaarse monitoorimissüsteemi rakendamine nõustamisteenuste tulemuste väljaselgitamiseks. PTAK-i puhul on lisaks soovitusena info levitamise tõhustamine, aruandluses esinevate probleemide põhjuste väljaselgitamine ja neile lahenduste leidmine.

## Summary

University of Tartu and Ernst & Young Baltic carried out an assessment of program „Welfare measures supporting employment 2007-2009”. The analysis was carried out from August to December 2010 and it included following activities:

- Counselling services provided by Counselling Centres in Pärnu ja Jõhvi
- Counselling services provided by Center for Disability Related Information and Technical Aids (PTAK)
- Training of the disabled child minders

The assessment comprised documentation analysis and analysis of qualitative data which was collected from service providers, receivers and partners.

Program activities covered with the analysis (excluded the training of the disabled child minders) did not meet the program indicator (10% employment of the clients). The program activities could not influence employment directly. Also there was the influence of difficult economic situation. However, the activities had significant influence on improving people's well-being which is related to employment.

In Jõhvi and Pärnu counselling centres the services were provided to 1135 clients (623 in Pärnu and 512 in Jõhvi) during 2008 - 2009. During the interviews all the parties (service providers, receivers and partners) pointed out high demand for the services provides. Most of the service customers were satisfied with the counselling and received the benefit of the service in solving their problems. Services were available to the customers and there were no extensive problems with the location of counselling centres, information or service management. Considering also that the similar free services in Pärnu and Ida-Viru County are practically nonexistent, it can be concluded that the provided counselling services were necessary.

According to the reports the Center for Disability Related Information and Technical Aids (PTAK) provided counselling services to 499 people during the period 2008 - 2009. PTAK services, like counselling services had positive impacts on clients' well-being, but did not meet the program indicator. The impact of the services is reduced by the fact, that many of the recommendations made by the PTAK were not implemented. This mainly applies to giving advice on adaptations for disabled people on which 55% of cases, the adjustments are not carried out (thus customers' well-being is not improved). Although the reasons for not carrying out the adjustment are not related to PTAK services, it reduces the effectiveness of the service. Still, all the parties of PTAK services pointed out high demand for these services. Service customers were satisfied with the counselling and there were no extensive problems with availability of the services.

The interviews carried out with PTAK customers revealed that a significant proportion of people who were presented as clients did not receive counselling (according them). It would be advisable to investigate the background of this problem more thoroughly.

In 2008 77 people participated in the training of the disabled child minders. 82% of them have been working on acquired vocation after the training (65% have worked as disabled child minder). This means achieving the desired result, namely the increased availability of child care services for children with disabilities. The majority of the interviewed partners estimate that the training promotes

opportunities for parents of children with disabilities to participate in the labour market. However, due to the low demand for the disabled child care, the engagement of the trained people is complicated.

The main recommendation regarding continuing the service is to set precise definition of the purpose and desired outcomes of the service (both counselling centres and PTAK). The general objective of the program is to supporting employment which is not directly related to these services. It would be necessary to define the result indicators for the services.

Secondly, monitoring system of the services should be implemented in accordance with the performance indicators. Regarding PTAK services information about the service should be enhanced and problems with reporting the results of the services should be investigating.

## 2. Sissejuhatus

Käesolev aruanne võtab kokku Tartu Ülikooli ja Ernst & Young Baltic AS poolt läbiviidud programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ tegevuste hindamise tulemused.

Uuring viidi läbi ajavahemikus august kuni detsember 2010 ning selle eesmärgiks oli hinnata programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ tegevuste tulemuslikkust.

Programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007 - 2009“ üldeesmärgiks on suurendada erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõivet. Üldeesmärgi täitmiseks viidi programmi raames ellu mitmeid tegevusi, käesolev uuring hõlmas neist kolme:

- maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused (Ida-Virumaal ja Pärnumaal)
- Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus (Tallinnas Astangul)
- puudega lapse lapsehoidjate koolitus.

Hindamine koosnes dokumentatsioonianalüüsist ning kvalitatiivuuringust, mille käigus küsiti teenuste kohta tagasisidet nii teenuse saajatelt, osutajatelt kui koostööpartneritelt. Täpsemalt on hinnatud tegevusi ja uuringu metoodikat kirjeldatud alljärgnevas peatükis ja lisa 1.

Käesolev aruanne on jagatud kolmeks osaks, millest igaüks käsitleb ühte hinnatud tegevust. Igas peatükis antakse kõigepealt lühiülevaade tegevusest (tausta kirjeldus), tuuakse hinnangud teemade lõikes ning esitatakse soovitusel. Aruandele on lisatud metoodikaraport (vt lisa 1).

### 2.1. Ülevaade hinnatavatest tegevustest

Programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ üldeesmärgiks on suurendada erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõivet. Programmi eesmärgi hindamiseks on seatud indikaator ja selle sihtmäär - töölesaamist toetavate teenuste abil tööle rakendunud inimeste osakaal kõigist vastavaid teenuseid saanutest peab olema 10%.

Lisaks sellele on programmis välja toodud spetsiifilised indikaatorid tegevuste lõikes (vt tabel 1).

Tabel 1. Programmi indikaatorid tegevuste lõikes

Nõustamiskeskused	PTAK	Puudega laste lapsehoidjate koolitus
1. Nõustamiskeskuste mudel on välja töötatud	1. Keskus on loodud ning tegevus käivitatud	1. Koolitatud on 75 puudega laste lapsehoidjat (50 eestikeelset ja 25 venekeelset)
2. Nõustamiskeskuste mudel on piloteeritud Pärnumaal ja Ida-Virumaal	2. 2009. aasta lõpuks on keskus esindatud 60% abivahendite liikidest	
3. Nendes piirkondades on erivajadustega inimestele ja nende peredele vajalikud teenused kättesaadavad	3. Käivitunud on abistava tehnoloogia alane infoportaal	
4. Metoodilised materjalid on kättesaadavad: infomaterjalid, käsiraamat tööks erivajadustega inimeste ja nende peredega	4. Puudealase teabe ja abivahendite keskus on nõustatud 500 inimest	
5. Loodud nõustamiskeskuste ühtne veebilehekülg	5. Korraldatud on vähemalt 4 univertsaalset disaini koolitust	
6. Välja on töötatud ja kinnitatud kvaliteedi-standardid nõustamisteenuse pakumise osas	6. Loodud on 4 uut töökohta 7. Kaasatud on 5 vabatahtlikku	

Alljärgnevalt antakse ülevaade läbiviidud hindamisega hõlmatud tegevustest.

### **Maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused**

Maakondlike teavitamis- ja nõustamiskeskuste (edaspidi nõustamiskeskused) sihtrühmaks on füüsiliste, vaimsete või sotsiaalsete erivajadustega inimesed ja nende pered. Üldine toimetulekualane nõustamisteenus hõlmab mitmeid tegevusi, mis on suunatud erivajadustega inimeste võimetekohase toimetuleku ja ühiskonda integreerumise toetamisele, mille kaudu saab suurendada nende inimeste tööhõivet ja igapäevast toimetulekut. Nõustamiskeskuste rolliks on olla kompetentsikeskuseks, kust on võimalik saada igakülgset infot, abi ja vajalikke teenuseid erivajadustega inimeste aitamiseks ning mis on koostööpartneriks erinevatele asutustele (KOV, Töötukassa).

Nõustamiskeskused avati 2008. a lõpus Ida-Virumaal (Jõhvis) ja Pärnumaal (Pärnus). Ida-Virumaa nõustamiskeskuse projekti rakendajaks oli OÜ Corrigo ja Pärnumaa nõustamiskeskuse projekti rakendajaks MTÜ Eesti Abikeskused. Nõustamiskeskused tegid koostööd erinevate asutustega, näiteks Eesti Töötukassaga, et inimesed nõustamise abil tööle rakenduksid või nende konkurentsivõime tööturul suureneks.

Uues programmis jätkatakse Ida-Virumaal nõustamisteenuste pakkumist ning laiendatakse tegevust teistesse maakondadesse. Pärnumaa ja Ida-Virumaa teenusepakkujad on esitanud sarnase tegevuse jätkamiseks taotlusi, et saada rahastust teistest finantseerimisallikatest.

### **Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus**

Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus (PTAK) loodi Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse juurde ning on suunatud puudega inimestele ja nende peredele. PTAK'i eesmärgiks on pakutavate teenuste kaudu suurendada erivajadustega inimeste toimetulekuaset, vähendada hooldajate hoolduskoormust ja edendada läbi nõustamisteenuse tööhõivet. PTAK pakub nõustamist abivahendite ning kodu ja töökoha kohandamise alal, aga ka koolitusi universaalse disaini alal. Lisaks on püütud saavutada eesmärki olla üleriigiline kompetentsikeskus, kuhu on koondatud kogu info tehnilistest abivahenditest ja füüsilise keskkonna kohanduste võimalustest (sh näidised). Keskus osutab teenuseid üle Eesti.

Teenus on vajalik, kuna teadlikkus abivahenditest ja keskkonna kohandamise viisidest on ebaühtlane ning on olemas nõudlus nii abivahendite kui ka keskkonna kohandamise alase erapooletu, põhjaliku ja kvaliteetse nõustamise järele. Sama tegevusega jätkatakse programmi ka 2010 - 2011. aastal.

### **Puudega lapse lapsehoidjate koolitus**

Programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009” raames koolitati 77 (lõpetas 75) lapsehoidjat, kes võivad hoida raske ja sügava puudega lapsi. Koolituse eesmärgiks oli muuta puudega lapse hoiu teenus senisest kättesaadavamaks ning toetada pereliikmete naasmist tööturule või osalemist aktiivse tööpoliitika meetmetes. Sügava- ja raske puudega laste lapsehoidjate edaspidised koolitused tuleb rahastada koolitatavatel endal või teenuseosutajatel.

## **2.2. Hindamise meetodika**

Hindamine hõlmas dokumentatsioonianalüüsi ning kvalitatiivuuringu, mis sisaldas teenuse saajate, teenuse osutajate ning koostööpartnerite küsitlemist.

Dokumendianalüüs viidi läbi klienditoimikute põhjal ning selle käigus koostati statistiline ülevaade teenuste kasutamisest. Lisaks dokumendianalüüsile koguti hindamise käigus kvalitatiivset informatsiooni tegevuste erinevate osapoolte käest. Nõustamiskeskuste ja PTAK tegevuse kohta hinnangute kogumiseks viidi läbi teenuse saajate, teenuse osutajate ja koostööpartnerite küsitlemine. Lapsehoidja koolituse kohta hinnangulise informatsiooni kogumiseks küsitleti koolitusel osalejaid ja koostööpartnereid (kohalikud omavalitsused).

Uurimaks rahulolu nõustamiskeskuste ja PTAKi teenustega ning teenuste tulemuslikkust viidi läbi telefoniintervjuud klientidega. Kokku küsitleti 260 nõustamiskeskuse klienti (145 Pärnu ja 115 Ida-Viru keskuse klienti) ja 95 PTAKi klienti. Klientide käest küsiti tagasisidet nende rahulolu kohta teenusega, millistest kanalitest nad said infot teenuse kohta, ettepanekuid teenuse paremaks muutmiseks, samuti said kliendid välja tuua, milliste probleemidega nad teenuse juures kokku puutusid.

Nõustamiskeskuste ja PTAK teenuste osas läbi viidud nõustajate intervjuerimise käigus koguti nõustamisteenuse läbiviijate hinnanguid osutatud teenusele. Kokku viidi läbi intervjuud 13 nõustamisteenuse osutajaga. Muuhulgas küsiti teenuse osutajatelt hinnanguid nõustamisteenuse vajalikkusele, tulemuslikkusele, sisulisele ja füüsilisele ligipääsetavusele ja uuriti, milliseid probleeme teenuse osutamisega esines ning mida tuleks teenuse juures nende hinnangul muuta.

Nõustamiskeskuste ja PTAK teenuste osas küsitleti kokku 14 koostööpartnerit (eelkõige kohalikud omavalitsused (KOV) ja töötukassa kohalikud osakonnad). Koostööpartneritelt uuriti muuhulgas, milline on nende rahulolu osutatud nõustamisteenusega ning mida peaks nende hinnangul teenuse juures teisiti tegema. Lapsehoidja koolituse koostööpartnerite küsitamine hõlmas kohalikke omavalitsusi, kelle territooriumilt koolitusel inimesi osales. Kokku laekus hinnanguid kuuelt KOV-lt. Muuhulgas uuriti KOV-delt, kust nad said infot koolituse kohta ning kas ja kuidas on nende KOV-s koolituse läbinud rakendatud.

Kirjeldatud allikatest laekunud infot analüüsiti ning nende põhjal vormistati terviklik hinnang kõikidele uuringuga hõlmatud tegevustele.

Nõustamisteenusele hinnangu andmiseks analüüsiti infot lähtuvalt alljärgnevatest teemadest:

- *Teenuse tulemuslikkus, sh rakendumise soodustamine* - analüüsiti seda, millist mõju on osutatud nõustamisteenus klientidele avaldanud, sh kas see on aidanud kaasa tööle rakendumisele.
- *Teenuse vajalikkus* - analüüsiti, kuidas hindavad vajadust sellise teenuse järele erinevad teenuse osapooled (teenuse saajad, osutajad ja koostööpartnerid).
- *Rahulolu teenusega* - uuriti eelkõige teenuse saajate, aga ka koostööpartnerite rahulolu osutatud nõustamisteenusega (sh tagasisidet selle kohta, mis tekitab rahulolematust), et anda hinnangut teenuse sisulisele kvaliteedile.
- *Teenuse kättesaadavus sihtrühmale* - analüüsiti, mil määral oli teenus seda vajavatele klientidele kättesaadav, sh uuriti näiteks teadlikkusega seotud küsimusi.
- *Keskuste füüsiline ligipääsetavus* - analüüsiti, kas ja milliseid probleeme esines nõustamisteenuse saamisel seoses keskuste üldise füüsilise ligipääsetavusega.
- *Teenuse korraldus* - nõustamiskeskuste puhul analüüsiti ka seda, kas teenuse osutamisele ette nähtud mahupiirangud on põhjendatud.
- *Aruandlus* - analüüsiti, milliseid probleeme esines seoses nõustamisteenuse osutamise aruandlusega.

Lapsehoidja koolitusele hinnangu andmiseks analüüsiti infot lähtuvalt alljärgnevatest teemadest:

- *Koolituse läbinute tööle rakendumine* - analüüsiti, kui suur hulk koolitatutest on peale koolitust omandanud erialal töötanud.
- *Koolitatute rahulolu koolitusega* - koguti koolitatute hinnanguid teenusele (sh uuriti, milliseid probleeme nad nägid).
- *Koostööpartnerite teadlikkus koolituste olemasolust ja koolitatute teenuste kasutamine* - uuriti, milline on KOV-de teadlikkus koolituse olemasolust ning kas ja kuidas on koolitatud KOV-des rakendatud.

### 3. Maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused

Jõhvis ja Pärnus avati 2008. aasta lõpus maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused, et parandada erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõivet ning toimetulekut argieluga. Nõustamiskeskused on suunatud füüsiliste, vaimsete või sotsiaalsete erivajadustega inimestele ja nende pereliikmetele.

Alljärgnevalt on esitatud lühiülevaade nõustamiskeskuste tegevusest:

- **Pärnumaa nõustamiskeskus**

Pärnumaa nõustamiskeskus avati 2008. aasta lõpus ning nõustamine toimus seal perioodil 2008-2009, pärast programmi lõppu keskuse tegevus ei jätkunud. Nõustamiskeskus asus Pärnumaa keskkuses Pärnu linnas, teenustest pakuti sotsiaalnõustamist, perenõustamist, võlanõustamist, psühholoogilist nõustamist, psühhiaatrilist nõustamist ja juriidilist nõustamist.

Pärnumaa nõustamiskeskus osutas teenuseid eelkõige Pärnu linna ja maakonna elanikele, kuid kliente oli ka teistest maakondadest. Pärnu nõustamiskeskuses toimus nõustamine keskkuses kohapeal, samuti käisid nõustajad mõnedel juhtudel teenust osutamas väljaspool keskkust (sh maakonnas). Teatud juhtudel teostati nõustamist ka telefoni või e-posti teel.

Teenuse saamiseks pöördusid kliendid keskkusesse kas telefoni teel või tulid keskkusesse. Oluline roll oli ka koostööpartneritel, kes inimesi teenusele suunasid (nt KOV-d, töötukassa, erialaliidud ja muud koostööpartnerid). Kliendi esimeseks kontaktiks olid sotsiaalnõustajad, kes vestlesid klientidega ning suunasid nad vastavalt vajadusele spetsialistide juurde.

Nõustatute kohta täitsid nõustajad klienditoimikuid. Telefoni teel nõustatute kohta klienditoimikuid ei koostatud, küll aga peeti nende kohta eraldi arvestust.

- **Ida-Virumaa nõustamiskeskus**

Ida-Virumaa nõustamiskeskus alustas tööd 2008. a lõpus ning asus Ida-Virumaa keskkuses Jõhvis. Keskkuses osutati nõustamisteenust programmi lõpuni ehk 2009. a lõpuni, pärast programmi lõppemist jätkub keskuse tegevus uue programmi raames.

Ida-Virumaa nõustamiskeskuses osutati sotsiaalnõustamist, perenõustamist, võlanõustamist ja psühholoogilist nõustamist<sup>1</sup>. Jõhvi nõustamiskeskuse teenuseid kasutasid eelkõige Ida-Virumaa inimesed. Nõustamisteenust osutati keskkuses kohapeal, samuti käisid nõustajad teenust osutamas väljaspool keskkust.

Teenuse saamiseks pöördusid kliendid keskkusesse telefoni teel, e-posti teel või tulid keskkusesse. Nõustatute kohta täitsid nõustajad klienditoimikuid. Telefoni teel läbiviidud nõustatute kohta klienditoimikuid ei koostatud, kuid nende kohta peeti eraldi arvestust.

#### 3.1. Ülevaade nõustamisteenuse osutamisest

Nõustamiskeskustes pakuti erinevat liiki nõustamist vastavalt inimese vajadusele, et tulla toime argieluga, mis oli häiritud sotsiaalsete, majanduslike või psühholoogiliste põhjuste pärast. Nõustamiskeskuste sihtrühmaks olid füüsiliste, vaimsete või sotsiaalsete erivajadustega inimesed ja nende pered. Sihtgruppi kuulumise üle otsustas iga inimene ise (st kas avaldada oma võimalik puue või mitte).

Nõustamise liigid jagunevad sisust lähtuvalt<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> Osutati ka kogemusnõustamist, kuid see ei olnud antud uuringuga hõlmatud.

<sup>2</sup> Info Ida-Virumaa nõustamiskeskuse teenuste kohta <http://noustamisteenused.sm.ee/ida-virumaa/teenused.html>

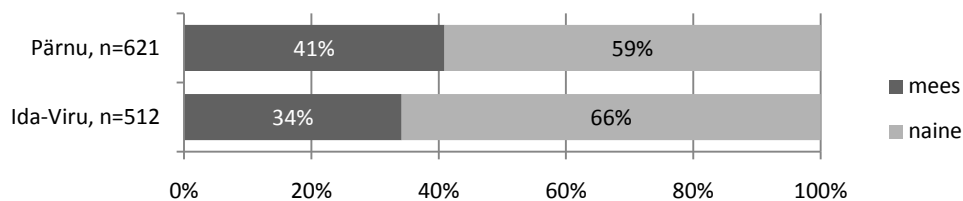
- *Sotsiaalnõustamine* - inimestel aidati tulla toime argieluga, mis oli siiani häiritud.
- *Psühholoogiline nõustamine* - inimesel aidati mõista oma võimeid ja otsiti lahendusi toimetulekut takistavatele probleemidele.
- *Perenõustamine* - abistamine inimsuhete, pereelu ja laste kasvatusega seotud küsimustes.
- *Võlanõustamine* - aidati ülemäärase võlgnevuse korral.
- *Psühhiaatriline nõustamine (ainult Pärnus)* - pakuti inimestele, kellel on vaimse tervise probleemid, näiteks depressioon.
- *Juriidiline nõustamine (ainult Pärnus)* - pakuti õigusosalast nõu.

Erivajadusega inimesel või tema pereliikmel oli võimalik alates esmapöördenisest saada omal valikul üldjuhul kuni kuus tundi erinõustamisi (pere-, võla-, juriidilist, psühhiaatrilist või psühholoogilist nõustamist)<sup>3</sup>. Sotsiaalnõustamise maht ei olnud piiratud, vaid sõltus sellest, kui palju abi nõustamiskeskusesse pöördunu oma mure lahendamiseks vajab.

### 3.1.1. Nõustamisteenuse kliendid

Kokku pöördus perioodil 2008-2009 nõustamiskeskusesse abi saamiseks 1135 inimest (Pärnusse 623 ja Jõhvi 512). Klienditoimikutes, mida iga külastaja kohta täideti, sisaldub info soo, vanuse, emakeele, hariduse, sotsiaalse staatuse ja leibkonna struktuuri kohta (vt pikemat ülevaadet andmetest metoodikaraporti ptk 1.1).

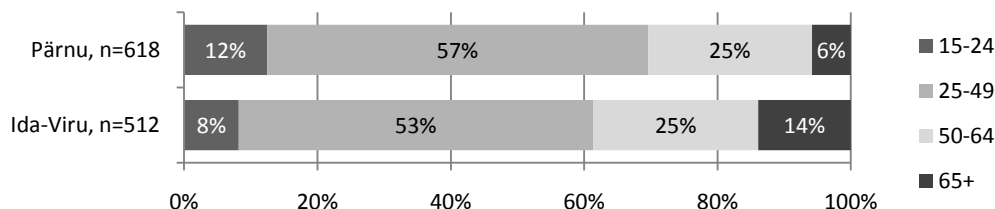
Pärnumaal on nõustamiskeskuste külastajate seas meeste osakaal mõnevõrra kõrgem kui Ida-Virumaal: kui Ida-Virumaal oli 34% külastajast meessoost, siis Pärnumaal oli meeste osakaal 41%.



Joonis 1. Nõustamisteenuse saajate jagunemine soo lõikes

Märkus: Keskuse nime järel on toodud vastava grupi inimeste arv, 2 inimese sugu oli märkimata (Pärnu keskus)

Üle poole nõustamiskeskuste külastajatest on vanuses 25-49 aastat, kümnendik noored (vanuses 15-24 aastat) ning ligikaudu kolmandik vanemaealised (50-aastased ja vanemad). Pärnumaal on nooremaealiste osakaal mõnevõrra kõrgem kui Ida-Virumaal. Kui Ida-Virumaal on keskuse külastajatest ligikaudu 40% 50-aastased või vanemad, siis Pärnumaal on näitaja 31%.

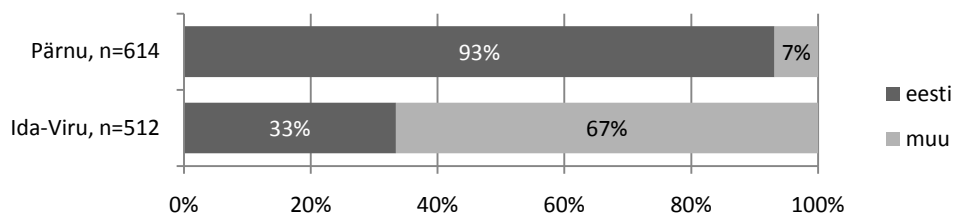


Joonis 2. Nõustamisteenuse saajate vanuseline struktuur

Märkus: 5 inimese vanus oli märkimata (Pärnu keskus)

<sup>3</sup> Tegemist ei olnud range maksimumpiiriga, kuna vajadusel oli võimalik koos sotsiaalnõustajaga otsustada, kui palju oli konkreetsel inimesel oma probleemide lahenduse leidmiseks abi vaja.

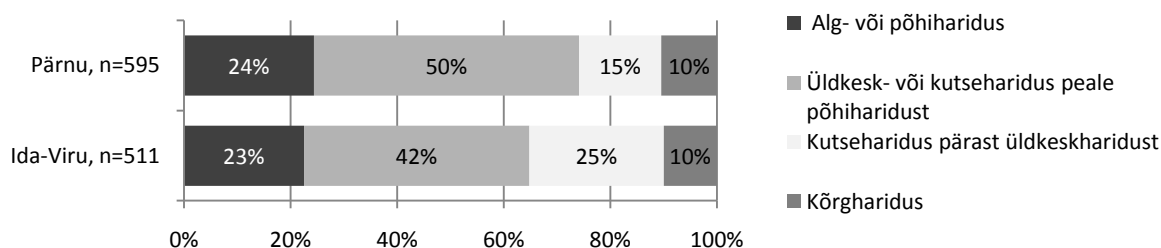
Kui Pärnumaa nõustamiskeskuse puhul oli üheksal juhul kümnest külastaja emakeeleks eesti keel, siis Ida-Virumaal oli see näitaja tunduvalt madalam – vaid kolmandik. Üle poole (54%) Ida-Virumaal nõustatutest ei osanud üldse eesti keelt, Pärnumaal ei leidunud ühtki sellist inimest (need, kelle emakeeleks oli märgitud muu keel, oskasid siiski ka eesti keelt).



Joonis 3. Nõustamisteenuse saajate jagunemine emakeele alusel

Märkus: 9 inimese emakeel oli märkimata (Pärnu keskus)

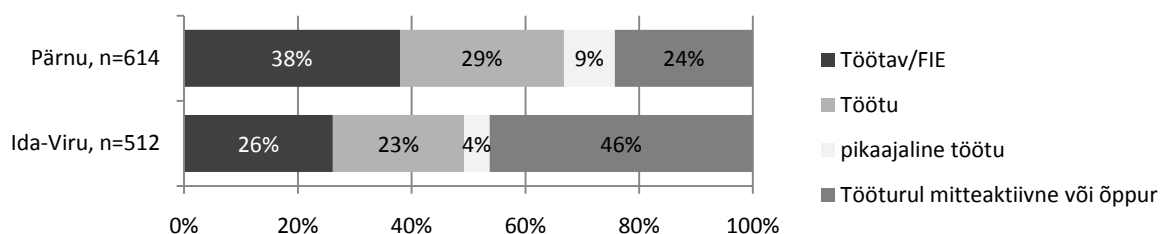
Kahe nõustamiskeskuse võrdluses on abi otsinute jagunemine hariduse alusel sarnane, Pärnumaal on osakaaluna kümnendiku võrra rohkem kesk- või põhihariduse baasil kutsehariduse omandanud ning sama palju vähem pärast üldkeskharidust kutsehariduse omandanud. Seega nõustamiskeskuse külastanute keskmine haridustase on Ida-Virumaal mõnevõrra kõrgem kui Pärnumaal.



Joonis 4. Nõustamisteenuse saajate jagunemine kõrgeima lõpetatud haridustaseme alusel

Märkus: 29 inimese haridus oli märkimata (Pärnu keskus – 28, Ida-Viru -1)

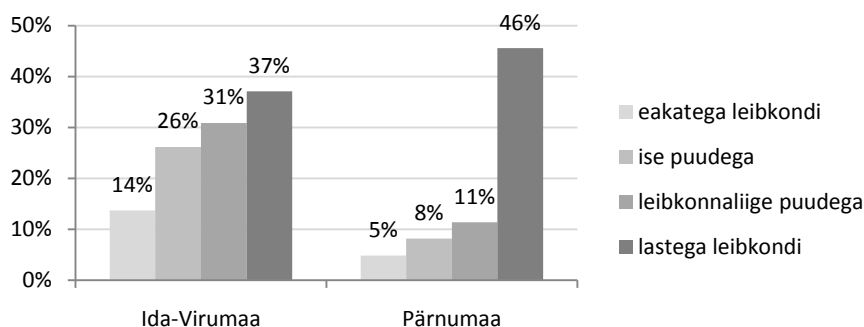
Pärnumaal oli nõustamiskeskuse klientide seas hõivatud ja töötute inimeste osakaal kõrgem ning mitteaktiivsete osakaal madalam kui Ida-Virumaal. Kui Pärnumaal töötas ligikaudu 40% nõustamiskeskuse klientidest, siis Ida-Virumaal vaid veerand klientidest, mitteaktiivsete osas on proportsioonid vastupidised – Pärnumaal oli mitteaktiivseid veerand klientidest, Ida-Virumaal aga 46%.



Joonis 5. Nõustamisteenuse saajate jagunemine tööturuseisundi alusel

Märkus: 9 inimese tööturustaatus oli märkimata (Pärnu keskus). Pikaajaline töötu on käesoleva uuringus määratletud kui töötu, kes ei ole olnud hõivatud tööga või tööga võrdsustatud tegevusega 12 kuud, 15-24 aastaste töötute puhul 6 kuud enne projektiga liitumist. Ülejäänud töötud kuuluvad kategooriasse „töötu“.

Lapsi oli leibkonnas pisut vähem kui pooltel Pärnumaa ning 37% Ida-Virumaa nõustamiskeskusesse pöördujatel. Eakaid oli abitsinute leibkondades märksa vähem – vastavalt 5% ja 14%. Esiletoomist väärib see, et kui Ida-Virumaal oli ligikaudu üks neljast abi otsinust ise puudega, siis Pärnumaal iga kaheteistkümnes.



Joonis 6. Nõustamisteenuse saajate jagunemine leibkonna struktuuri alusel

Ida-Virumaa nõustamiskeskuste külastajatest oli 29 vangist vabanenud või viibisid kinnipidamisasutustes, 21 sõltlased ja 1 immigrant<sup>4</sup>, Pärnumaal olid näitajad vastavalt 4, 13 ja 0.

Kokkuvõtteks, Ida-Virumaa ja Pärnumaa nõustamiskeskuste külastajate jagunemine sotsiaal-demograafiliste näitajate lõikes on mõnevõrra erinev. Järgnevalt on kokku võetud eelnev analüüs ja kirjeldatud keskuste „keskmist“ klienti.

Tabel 2. Nõustamiskeskuste klientide tüüpilised demograafilised tunnused

Ida-Viru nõustamiskeskus	Pärnu nõustamiskeskus
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sagedamini naine (66%)</li> <li>▪ Pigem vanemad inimesed (üle 50a – 39%)</li> <li>▪ Oluliselt enam muud (mitte eesti) keelt emakeelena rääkivad inimesed (sh eesti keelt ei valda 54%)</li> <li>▪ Pigem madalama haridustasemega inimesed (alg- v põhiharidusega 23%)</li> <li>▪ Oluliselt enam mittetöötavad inimesed (74%)</li> <li>▪ Paljud seotud puudega isikuga (ise 26%, pereliige 31%)</li> <li>▪ Palju lastega peresid (37%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sagedamini naine (59%)</li> <li>▪ Valdavalt eesti keelt emakeelena rääkivad inimesed</li> <li>▪ Pigem madalama haridustasemega inimesed (alg- või põhiharidusega 24%)</li> <li>▪ Oluliselt enam mittetöötavad inimesed (62%)</li> <li>▪ Palju lastega peresid (46%)</li> </ul>

Selgub, et mitmes aspektis on keskuse kliendid sarnased (enam naised, pigem madalama haridustasemega ja mittetöötavad), kuid esineb ka erinevusi (emakeel, puude olemasolu).

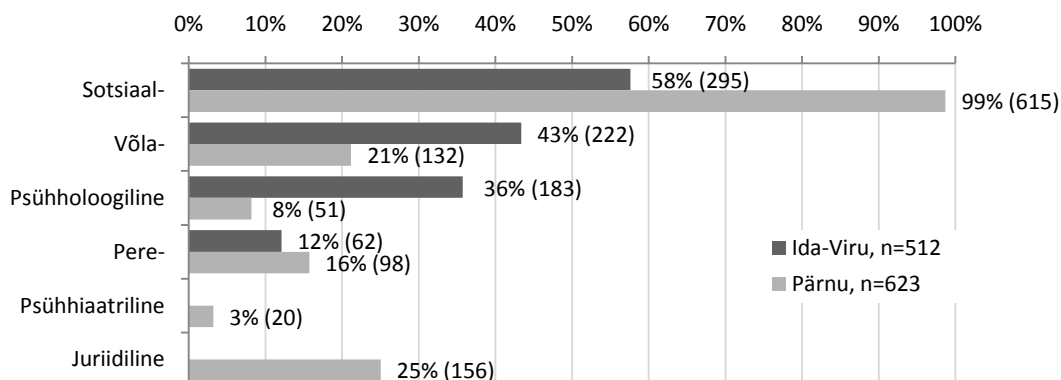
### 3.1.2. Osutatud teenused

Antud peatüki lugemisel tuleb arvesse võtta, et nõustamise liigid ei olnud üksteist välistavad, st isik võis saada mitut liiki nõustamist.

Nii Ida-Virumaal kui Pärnumaal said keskusesse pöördujad kõige enam sotsiaal-nõustamist. Küll aga erineb kahe keskuse lõikes oluliselt sotsiaal-nõustamise ulatuslikkus – kui Pärnumaal pakuti seda praktiliselt igale keskuse külastajale, siis Ida-Virumaal pisut enam kui pooltele. Kui Ida-Virumaal pakuti laialdaselt ka võla- ja psühholoogilist nõustamist, siis Pärnumaal on nende nõustamise liikide

<sup>4</sup> Väljastpoolt Euroopa Liitu kolmandatest riikidest saabunud migrant või asüülitaoletaja, kes on Eestis elanud/viibinud vähem kui kolm aastat.

saanute osakaal märksa tagasihoidlikum. Seevastu Pärnumaal oli erinevalt Ida-Virumaast võimalik saada psühhiaatrilist ja juriidilist nõustamist, mida pakuti vastavalt 3%-le ja 25%-le küllastanutest.



Joonis 7. Klientidele pakutud teenused (keskuse poolt märgitud teenuse alusel)

Sageli pakuti keskusesse pöördunud inimesele enam kui üht liiki nõustamist – vaid üht liiki nõustamist sai Ida-Virumaal 56% klientidest ja Pärnumaal 37% klientidest, kaht liiki nõustamist aga Ida-Virumaal 38% klientidest ja Pärnumaal 55% klientidest. 6% klientidest Ida-Virumaal ja 8% Pärnumaal said kolme või enam liiki nõustamist.

Näiteks esines oluline seos psühholoogilise ja perenõustamise vahel Ida-Virumaa klientide puhul – 82% perenõustamisel käinutest said ka psühholoogilist nõustamist (vt tabel 3). Kuna Pärnu keskus said praktiliselt kõik kliendid sotsiaalnõustamist, siis on Pärnu keskus teised nõustamise liigid seotud sotsiaalnõustamisega.

Tabel 3. Nõustamise liikide kombinatsioonid

Ida-Viru	Kokku	Sotsiaal-	Võla-	Psühholoogiline	Pere-
Sotsiaal-	295	48%	32%	23%	5%
Võla-	222	42%	41%	20%	6%
Psühholoogiline	183	38%	25%	27%	28%
Pere-	62	26%	21%	82%	3%

Pärnu	Kokku	Sotsiaal-	Võla-	Psühholoogiline	Pere-	Psühhiaatriline	Juriidiline
Sotsiaal-	615	37%	21%	8%	15%	3%	25%
Võla-	132	100%	0%	7%	5%	2%	10%
Psühholoogiline	51	94%	18%	2%	14%	6%	10%
Pere-	98	93%	7%	7%	5%	6%	11%
Psühhiaatriline	20	100%	15%	15%	30%	0%	5%
Juriidiline	156	100%	8%	3%	7%	1%	0%

Märkus: osakaalud erinevate nõustamisliikide kombinatsioonide lõikes ei anna kokku 100%, sest võidi saada ka kolme ja enam liiki nõustamist (tabelis kombinatsioonid kahekaupa). Halliga on tähistatud ainult konkreetset nõustamist saanud klientide osakaal.

Mõlemas keskus oli sotsiaal- ja võlanõustamine valdavalt ühekordse iseloomuga, enam kui kolmveerand nimetatud liiki nõustamist saanutest said seda üks kord ja väga vähesed enam kui kaks korda (vt tabel 4). Seevastu psühholoogilistele ja pereprobleemidele lahenduste leidmine on pikemaajalisem protsess ning sestap on nende teenuse liikide korral korduvnõustamine sagedane – psühholoogilist nõustamist pakuti korduvalt 30% Ida-Virumaa ja 40% Pärnumaa seda liiki nõustamist saanutele; perenõustamise korral tehti seda Ida-Virumaal korduvalt kolmandikul ning Pärnumaal pisut

vähem kui pooltel juhtudel. Ka psühhiaatiline ja juriidiline nõustamine, mida Pärnumaal pakuti, olid sageli korduva iseloomuga, ligikaudu kolmandikku inimestest, kes nimetatud liiki abi said, nõustati korduvalt.

Tabel 4. Nõustamiste jagunemine kordade alusel (%\*)

Kordade arv	Ida-Viru				Pärnu					
	Sotsiaal-	Võla-	Psühholoogiline	Pere-	Sotsiaal-	Võla-	Psühholoogiline	Pere-	Psühhiaatiline	Juriidiline
1	76	85	70	66	87	76	61	56	65	63
2	15	12	20	19	10	18	22	20	25	23
3	4	2	5	13	2	3	6	9	5	10
4	4	1	4	2	1	2	8	5	5	3
5 +	2	0	1	0	1	2	4	9	0	1

Märkus: \*osakaal kõikidest vastavat nõustamist saanutest.

Inimesi, kes pöördusid nõustamiskeskusesse, võidi suunata erinevatesse asutustesse. Ida-Virumaal kasutati seda võimalust aktiivsemalt – ligi pooled kliendid suunati edasi, enamasti suunati edasi ühte asutusse, kuid esines kahte ja kolme asutusse suunamist. Pärnu nõustamiskeskuses kasutati edasi suunamist oluliselt vähem – vaid 14% keskusesse pöördujatest suunati edasi.

Tabel 5. Asutustesse suunamiste arv keskuste lõikes

Kordade arv	Ida-Viru		Pärnu	
	Arv	%	Arv	%
0	246	48%	538	86%
1	180	35%	81	13%
2	74	14%	4	1%
3	12	2%		
<b>KOKKU</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

Kõige enam on kliente edasi suunatud sotsiaal- ja võlanõustamise puhul. Asutustest on kõige enam edasi suunatud töötukassasse (aktiivsele tööturuteenusele) – see on kõige levinum koostööpartner kõigi nõustamise liikide puhul. Ida-Viru keskuses on sotsiaalnõustamise puhul 32% teenust saanud klientidest suunatud Töötukassasse ja 28% kohalikku omavalitsusse, enam on kliente suunatud ka Pensioniametisse; ka Pärnu keskuses on kõige enam nimetatud teenuseid saanud kliente suunatud Töötukassasse. Võlanõustamise puhul on Ida-Virumaa kliendid enam suunatud samuti Töötukassasse ja kohalikku omavalitsusse, aga ka juristi juurde.

Tabel 6. Asutustesse suunamine nõustamiskeskuste teenuste lõikes

Ida-Viru	Sotsiaal-		Võla-		Psühholoogiline		Pere-	
	arv	%	arv	%	arv	%	arv	%
KOKKU teenuseid	295		222		183		62	
Töötukassa	95	32%	86	39%	37	20%	6	10%
Pensionamet	40	14%	17	8%	4	2%	1	2%
KOV	82	28%	28	13%	16	9%	2	3%
Jurist	23	8%	47	21%	8	4%	1	2%
Kohtutäitur	6	2%	10	5%	1	1%		
Psühhiaater	1		1		6	3%	3	5%
Muu asutus	2		8					

Pärnu	Sotsiaal-		Võla-		Psühho- loogiline		Pere-		Psühhiaat- riline		Juriidiline	
	arv	%	arv	%	arv	%	arv	%	arv	%	arv	%
KOKKU teenuseid	615		132		51		98		20		156	
Töötukassa	34	6%	14	11%			5	5%	1	5%	4	3%
KOV	13	2%	2	2%	1	2%	1	1%			1	1%
Pank	3	0.5%	3	2%								
Pärnu Pereabikeskuse Psühholoogia teenistus	12	2%	2	2%			1	1%			3	2%
SKA	7	1%			2	4%	1	1%			1	1%
Muu asutus	20		2				1				4	

Märkus: muud asutused Ida-Virumaal – Tarbijakaitseamet, Maksu- ja Tolliamet, laenuhaldur/võlausaldaja, politsei; Pärnumaal - Maksu- ja Tolliamet, Õppenõustamiskeskus, Tõõharjutuskeskus, arst, haigla, Tõõkaitseinspeksioon, lasteaed, rehabilitatsiooni teenus, kohtutäitur

Kokku suunati aktiivsele tööturuteenusele Ida-Virumaal 30% nõustatutest, kõige enam rakendati seda töötute ja pikaajaliste töötute hulgas, vastavalt 80% ja 83%. Pärnus nõustatutest suunati aktiivsele tööturuteenusele oluliselt vähem kliente - 5,5%. Enam suunati sinna töötud, puudega ja muud tööturu nõrgemas positsioonis olevad isikud.

Erinevate teenuste puhul on kliendid demograafiliste tunnuste lõikes mõnevõrra erinevad. Järgnevas tabelis on neid seoseid lähemalt analüüsitud.

Tabel 7. Eri liiki nõustamist saanud klientide võrdlus keskuse „keskmise“ kliendiga

	Keskuse keskmine klient	Sotsiaal-	Võla-	Psühho- loogiline	Pere-	Psühhiaat- riline	Juriidi- line
Ida- Viru	Naine 59%	65%	60%	<b>75%</b>	<b>76%</b>	X	x
	15-24 8%	7%	9%	9%	5%	X	x
	25-49 53%	48%	62%	59%	<b>77%</b>		
	Üle 50 39%	<b>45%</b>	29%	31%	18%		
	Põhiharidus 23%	22%	24%	20%	23%	X	x
	Kesk/kutseh põhik 42%	46%	42%	38%	39%		
	Kutseh keskk 25%	24%	29%	29%	24%		
	Kõrgharidus 10%	7%	6%	<b>14%</b>	<b>15%</b>		
	Töötab 26%	21%	24%	35%	<b>44%</b>	X	x
	Töötü 27%	28%	<b>40%</b>	20%	11%		
MA 46%	51%	36%	46%	45%			
Emakeel: muu 67%	<b>71%</b>	<b>69%</b>	50%	42%	X	x	
Puudega 26%	<b>33%</b>	13%	<b>28%</b>	13%	X	x	
Pärnu	Naine 66%	59%	58%	58%	68%	<b>37%</b>	61%
	15-24 12%	12%	11%	<b>20%</b>	15%	5%	5%
	25-49 57%	57%	63%	53%	<b>66%</b>	30%	56%
	Üle 50 31%	31%	26%	27%	20%	<b>65%</b>	39%
	Põhiharidus 24%	24%	<b>34%</b>	<b>34%</b>	26%	<b>35%</b>	18%
	Kesk/kutseh põhik 50%	50%	56%	36%	38%	47%	55%
	Kutseh keskk 15%	15%	6%	18%	20%	6%	16%
	Kõrgharidus 10%	11%	4%	12%	<b>16%</b>	12%	11%
	Töötab 38%	38%	39%	24%	<b>56%</b>	26%	34%
	Töötü 38%	38%	44%	41%	20%	<b>47%</b>	37%
MA 24%	24%	16%	<b>35%</b>	24%	26%	29%	
Emakeel: eesti 93%	93%	92%	98%	98%	100%	93%	
Puudega 8%	8%	8%	<b>14%</b>	6%	0%	10%	

Märkus: Kesk/kutseh põhik – keskhariidus või kutsehariidus peale põhikooli; Kutseh keskk – kutsehariidus peale keskkooli

Võrreldes nõustamise liike, selguvad järgmised erisused:

- Sotsiaalnõustamine on suhteliselt universaalne teenus, mida pakuti paljudele (nt Pärnu keskuses praktiliselt kõigile nõustatutele), seetõttu ei eristu ka demograafilisi gruppe. Ida-Viru keskuses on sotsiaalnõustamist saanute seas mõnevõrra enam üle 50-aastaseid inimesi võrreldes teiste teenustega.
- Võlanõustamist on Ida-Viru keskuses saanud enam töötud ja muud emakeelt (mitte eesti) rääkivad inimesed, Pärnu keskuses aga enam madalama haridustasemega inimesed.
- Psühholoogilist nõustamist on Ida-Viru keskuses saanud enam naised ning mõnevõrra enam kõrgharidusega ja tööturul hõivatud inimesed. Pärnu keskuses on teenust saanud mõnevõrra enam inimesed vanuses 15-24 aastat, madalama haridustasemega ja vastupidiselt Ida-Viru keskusega mitteaktiivsed inimesed. Ka puudega inimesed on mõnevõrra enam psühholoogilist nõustamist saanud.
- Perenõustamist on Ida-Viru keskuses enam saanud naised, inimesed vanuses 25-49 aastat, kõrgharidusega inimesed, hõivatud ja võrreldes teiste teenustega enam eesti keelt rääkivad inimesed. Ka Pärnu keskuses on perenõustamist saanud enam inimesed vanuses 25-49 aastat, kõrgharidusega ja tööturul hõivatud inimesed.
- Psühhiaatriline nõustamine eristub selgelt sellega, et nõustamist on oluliselt enam saanud mehed ja üle 50-aastased inimesed, kliendid on mõnevõrra enam põhiharidusega ja töötud. Samas tuleb arvestada, et seda nõustamist on saanud vähe inimesi (20).
- Juriidilist nõustamist on mõnevõrra enam saanud üle 50-aastased inimesed.

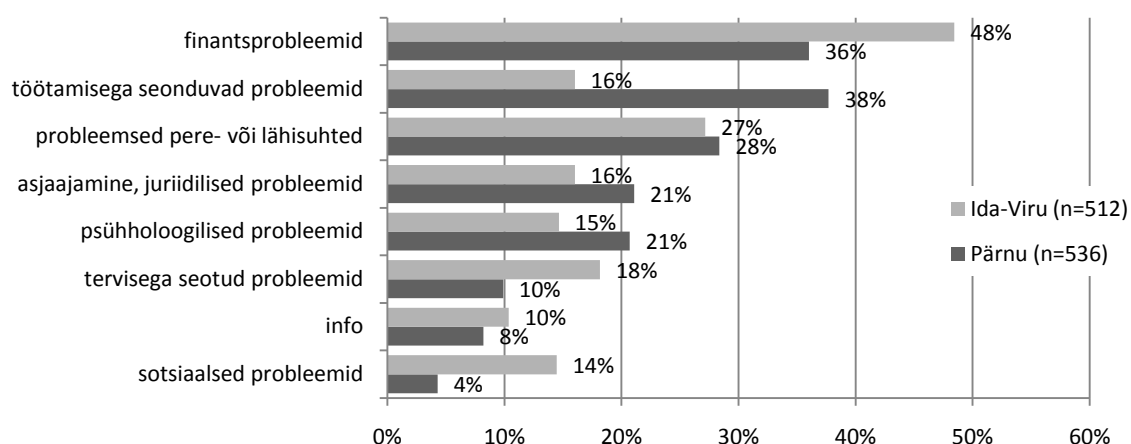
### 3.1.3. Nõustamiskeskustesse pöördumise põhjused

Käesoleva osa aluseks on võetud nõustamisankeetides inimese keskusesse pöördumise põhjusena märgitud probleemid. Andmed olid 536 Pärnu nõustamiskeskuse kliendi (86%) ja 512 Ida-Virumaa nõustamiskeskuse kliendi (100% klientidest) kohta.

Probleemid klassifitseeriti 8 gruppi:

1. Finantsprobleemid,  
sh võlad, laenud; maksmata arved; maksmata alimendid; kohtutäituri nõuded; käendamisega seotud probleemid; majanduslikult raske olukord, sissetulek ei ole piisav.
2. Füüsilise tervisega seotud probleemid,  
sh raske tervislik seisund; füüsilise puue, sellega seonduvad raskused
3. Psühholoogilised probleemid,  
sh depressioon, stress, ärevusseisund; unehäired; sõltuvusprobleemid
4. Töö või selle puudumisega seotud probleemid,  
sh töötus; ettevõtja pankrot; koondamine; tööandja pole palka välja maksnud
5. Probleemsed pere- või lähisuhted  
sh pinged peresuhtes; kodune vägivald, peretülid; laste käitumishäired
6. Sotsiaalsed probleemid,  
sh suhtlemisraskused; üksindus; sotsiaaloskuste puudumine, keeleprobleemid
7. Juriidilised küsimused ja asjaajamine,  
sh abi dokumentide täitmisel, juriidilised küsimused (alimentide väljanõudmine, kohtuasjad jne)
8. Infovajadus,  
sh info toetuste, teenuste kohta Eestis

Kõige levinumad põhjused Ida-Viru nõustamiskeskusesse pöördumisel olid finantsprobleemid ning probleemsed peresuhted. Rahalised raskused olid mureks peaaegu pooltel klientidel. Suhteliselt võrdsel määral pöördusid kliendid keskusesse ka töötamisega seonduvate, juriidiliste, psühholoogiliste, füüsilise terviseiga seonduvate ja sotsiaalsete probleemidega. Pärnu nõustamiskeskusesse pöördumise põhjuste hulgas domineerisid finantsprobleemid ja töötamisega seonduvad probleemid, palju pöörduti keskusesse ka pereprobleemidega. Ligi viiendik klientidest pöördus keskusesse ka juriidilistes küsimustes ja psühholoogiliste probleemidega (siin toodi palju välja stressi ja depressiooni).



Joonis 8. Nõustamisel käinud inimestel esinenud probleemid (% klientidest)

Kahe keskuse võrdlus viitab, Ida-Viru keskusesse pöördus osakaaluna kõigist klientidest oluliselt vähem inimesi töötamise ja töötusega seonduvate probleemidega (Ida-Virus 16%, Pärnus 38% klientidest). Samas oli võrreldes Pärnu keskusega Ida-Virumaal protsentuaalselt rohkem kliente, kes pöördusid keskusesse finantsmuredega, füüsilise terviseiga seonduvate muredega ja sotsiaalsete probleemidega. Terviseprobleemide puhul tuleb ülekaal sellest, et oluliselt rohkem pöörduti Ida-Viru keskusesse puudega seonduvate probleemidega, see on kooskõlas ka kliendiprofiiliga – Ida-Viru keskuse klientide seas on puudega kliente 26% (vrdl Pärnu keskusega – 8%) ja puudega inimestega leibkondi 31% (vrdl Pärnu keskusega – 11%). Sotsiaalsete probleemide osas olid Ida-Viru keskuses ülekaalus keeleprobleemid, millega Pärnu keskuses kokku ei puutunud.

Enamikul inimestest oli mitu üksteisega seotud probleemi (vt tabel 8).

Tabel 8. Nõustamisel käinud inimestel esinenud probleemide kombinatsioonid

	Kokku probleeme	Finantsprobleemid	Füüsiline tervis	Töötamine	Pere- või lähisuhted	Sotsiaalsed probleemid	Vaimne tervis	Asjaajamine, juriidiline mure	Info
<b>Ida-Viru</b>									
Finantsprobleemid	248	42%	11%	15%	17%	7%	9%	11%	2%
Füüsiline tervis	93	30%	10%	11%	13%	18%	25%	18%	13%
Töötamine	82	46%	12%	9%	15%	15%	16%	16%	11%
Pere- või lähisuhted	139	29%	9%	9%	47%	6%	17%	3%	3%
Sotsiaalsed probleemid	74	24%	23%	16%	12%	16%	22%	23%	5%
Vaimne tervis	75	31%	31%	17%	32%	21%	11%	7%	4%
Asjaajamine, juriidiline mure	82	33%	21%	16%	5%	21%	6%	22%	2%
Info	53	11%	23%	17%	8%	8%	6%	4%	38%

<b>Pärnu</b>	<b>Kokku probleeme</b>	<b>Finantsprobleemid</b>	<b>Füüsiline tervis</b>	<b>Töötamine</b>	<b>Pere- või lähisuhted</b>	<b>Sotsiaalsed probleemid</b>	<b>Vaimne tervis</b>	<b>Asjaajamine, juriidiline mure</b>	<b>Info</b>
Finantsprobleemid	193	30%	5%	41%	9%	4%	12%	17%	3%
Füüsiline tervis	53	19%	11%	40%	21%	8%	23%	9%	19%
Töötamine	202	40%	10%	16%	16%	3%	23%	10%	7%
Pere- või lähisuhted	152	12%	7%	22%	46%	2%	24%	3%	3%
Sotsiaalsed probleemid	23	30%	17%	30%	13%	4%	48%	0%	4%
Vaimne tervis	111	22%	11%	42%	32%	10%	15%	6%	0%
Asjaajamine, juriidiline mure	113	28%	4%	19%	4%	0%	6%	45%	1%
Info	44	11%	23%	34%	9%	2%	0%	2%	39%

Märkus: Tõlgendamine - % teatud probleemidega pöördujatest, kes pöördusid keskusesse ka teise probleemiga (nt Pärnu 19% füüsilise tervise tõttu keskusesse pöördujatest tõi välja ka finantsprobleeme). Osakaalud erinevate probleemide kombinatsioonide lõikes ei anna kokku 100%, sest pöörduda võidi ka kolme ja enama murega. Halliga on tähistatud ainult konkreetset murega pöördunud klientide osakaal.

Mõlemas keskusel olid tihedamalt omavahel seotud töötamine (ja tööpuudus) ning finantsraskused; vaimne tervis ja peresuhted ning finantsprobleemid ja juriidilised küsimused. Pärnu keskusel olid tihedamalt seotud teemad ka töötamine (ja tööpuudus) ning vaimne tervis; info küsimine ja töötamine ning vaimne tervis ja sotsiaalsed probleemid. Ida-Viru keskusel olid tihedamalt omavahel seotud probleemid füüsilise tervise (sh sageli puue) ja finantsraskustega ning füüsiline ja vaimne tervis.

Mõlemas keskusel pakuti suhteliselt palju sotsiaalnoustamist (Pärnu keskusel praktiliselt kõik kliendid said sotsiaalnoustamist). Ilmselt mitmed probleemid olidki sotsiaalnoustamisega lahendatavad – näiteks info küsimine ja küsimused füüsilise tervise kohta. Finantsprobleemide puhul on mõlemas keskusel oodatavalt pakutud enam võlanõustamist. Pereprobleemid on keskusel lahendatud mõnevõrra erinevalt – nii Pärnu kui ka Ida-Viru keskusel pakuti klientidele perenõustamist, kuid Ida-Viru keskusel pakuti oluliselt enam ka psühholoogilist nõustamist. Vaimse tervise probleemidega pakuti Pärnu keskusel suhteliselt võrdselt psühholoogilist, pere- ja muud nõustamist, Ida-Viru keskusel aga palju psühholoogilist nõustamist. Juriidiliste küsimuste puhul pakuti Pärnu keskusel muid teenuseid (mille alla loeti ka juriidiline nõustamine), Ida-Viru keskusel pakuti enam võlanõustamist.

Tabel 9. Nõustamisel käinud inimestel esinenud probleemid ja nõustamise liik

<b>Ida-Viru</b>	<b>Kokku probleeme</b>	<b>Sotsiaalnoustamine</b>	<b>Võlanõustamine</b>	<b>Psühholoogiline nõustamine</b>	<b>Pere-nõustamine</b>	<b>Muu</b>
Finantsprobleemid	248	50%	76%	20%	1%	7%
Füüsiline tervis	93	73%	20%	30%	2%	10%
Töötamine	82	68%	38%	38%	2%	7%
Pere- või lähisuhted	139	51%	24%	71%	35%	8%
Sotsiaalsed probleemid	74	64%	18%	49%	1%	23%
Vaimne tervis	75	57%	23%	76%	9%	9%
Info	53	83%	17%	25%	2%	9%
Asjaajamine, juriidiline mure	82	78%	30%	17%	0%	6%

<b>Pärnu</b>	<b>Kokku probleeme</b>	<b>Sotsiaal-nõustamine</b>	<b>Võla-nõustamine</b>	<b>Psühholoogiline nõustamine</b>	<b>Pere-nõustamine</b>	<b>Muu</b>
Finantsprobleemid	193	95%	57%	5%	6%	25%
Füüsiline tervis	53	94%	9%	11%	11%	19%
Töötamine	202	97%	20%	10%	8%	24%
Pere- või lähisuhted	152	96%	7%	13%	41%	14%
Sotsiaalsed probleemid	23	83%	9%	22%	13%	13%
Vaimne tervis	111	95%	12%	25%	23%	21%
Info	44	100%	2%	7%	7%	16%
Asjaajamine, juriidiline mure	113	99%	21%	5%	2%	65%

Märkus: muu – juriidiline, psühhiaatiline (Pärnus) ja muu nõustamine. Kuna muu teenuse juures ei eristatud klienditoimikutes alati juriidilist ja psühhiaatrilist nõustamist, siis ei saanud Pärnu keskuse andmete puhul neid teenuseid eristada. Vastusevariandid ei anna kokku 100%, kuna saadi mitut liiki nõustamist ja pööruti mitme murega.

Probleemide ja pakutud teenuste varieeruvus on üsna oodatav. Ühelt poolt tuleb pealtnäha sarnaseid probleeme lahendada erinevalt ning teisalt võis keskusesse pöördumise põhjuse kõrval tõstatada teisi muresid, millele lahendust otsiti.

## **3.2. Hinnang nõustamisteenuse pakkumisele nõustamiskeskustes**

### **3.2.1. Nõustamisteenuse tulemuslikkus, sh rakendumise soodustamine**

Programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ üldeesmärgiks on suurendada erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõivet. Programmi eesmärgi hindamiseks on seatud indikaatori sihtmäär - töölesaamist toetavate teenuste abil tööle rakendunud inimeste osakaal kõigist vastavaid teenuseid saanutest peab olema 10%. Kuna tegevuste lõikes pole eraldi sihtmäära indikaatorile seatud, hinnatakse ka nõustamiskeskuse teenuseid üldeesmärgist lähtuvalt.

Hindamise käigus analüüsiti, milline mõju oli nõustamiskeskuste poolt pakutaval nõustamisteenusel tööhõive edendamisele. Klienditoimikute andmetel oli enne nõustamist töötavaid isikuid ja FIE-sid Ida-Virumaal nõustatutest kokku 134 (26%), Pärnumaa keskuses nõustatutest töötas enne nõustamist 233 inimest (38% kõigist nõustatutest). Pärast pakutud teenuseid leidis Ida-Virumaal nõustatutest tööturul rakendust 21 inimest (4,1% nõustatutest). Pärnus nõustamas käinutest rakendus 52 inimest (8,3% kõikidest nõustatutest). Ida-Viru keskuse klientidest on keskmisest enam rakendunud 15-24 aastased (10% selle vanusegrupi inimestest) ja töötud (7% töötutest ja 9% pikaajalistest töötutest). Ka Pärnu nõustamiskeskuse klientidest rakendusid keskmisest oluliselt enam töötud - rakendus 22% töötutest ja 11% pikaajalistest töötutest (vt ka lisa 2).

Nõustamise liigil võib olla mõningane mõju rakendumisele. Ida-Virumaa nõustamiskeskuse puhul siiski oluliselt edukamat nõustamise liiki ei saa välja tuua<sup>5</sup> (vt tabel 10). Küll aga on Pärnumaa nõustamiskeskuses rakendumise aspektist lähtuvalt kõige edukamad olnud psühholoogiline ja psühhiaatiline nõustamine.

<sup>5</sup> Ka erinevate teenuse liikide kombinatsioonide vaatlemine ei andnud tulemust, kuna tekkinud analüüsigrupid olid liiga väikesed, et nende puhul sisukaid järeldusi teha.

Tabel 10. Rakendunute osatähtsus nõustamise liikide lõikes

	Ida-Viru			Pärnu		
	Kõik kliendid	Rakendunud	Rakendumise määr	Kõik kliendid	Rakendunud	Rakendumise määr
<b>KOKKU</b>	<b>512</b>	<b>21</b>	<b>4%</b>	<b>623</b>	<b>52</b>	<b>8%</b>
Sotsiaalnõustamine	295	19	6%	615	52	8%
Võlanõustamine	222	9	4%	132	6	5%
Psühholoogiline nõustamine	183	10	5%	51	9	18%
Perenõustamine	62	3	5%	98	9	9%
Psühhiaatiline nõustamine	x	x	x	20	3	15%
Juriidiline nõustamine	x	x	x	156	8	5%

Nõustamiskeskused on rakendumisele kaasa aidanud ka kaudselt läbi erinevatesse asutustes suunamiste. Kõige enam on kliente suunatud Töötukassasse (aktiivne tööturuteenus), kusjuures 9% Ida-Viru nõustamiskeskusest Töötukassasse suunatutest ja 21% Pärnu nõustamiskeskusest Töötukassasse suunatutest rakendusid.

Hindamise raames uuriti nõustamisteenuse saajatelt, kas keskusesse pöörduiti muuhulgas ka sooviga endale/pereliikmele tööd leida või töökohta säilitada, et selgitada, kuivõrd inimesed seostasid keskusesse pöördumist rakendumisega<sup>6</sup>.

Paljud inimesed vastasid, et nõustamiskeskusesse mineku eesmärk ei olnud rakendumisega seotud - selline soov oli vaid 30% (34 inimest) küsitletud Jõhvi keskuse klientidest ja 25% (36 inimest) Pärnu keskuse klientidest<sup>7</sup>. Inimestelt küsiti, kas nad enne ja pärast teenuse saamist töötasid. Jõhvi keskuse klientidest töötas enne teenuse saamist 45% ja pärast teenuse saamist 36%, seega on töötavate inimeste osakaal mõnevõrra vähenenud. Pärnu keskuse klientidest töötas enne teenuse saamist 50% ja pärast teenuse saamist 60%, seega on töötavate inimeste osakaal tõusnud. Ka mitmed teenuse pakkujad avaldasid arvamust, et pakutud nõustamisteenused ei omanud selget seost tööle rakendumisega.

Et saada hinnangut, kas muutused on seotud nõustamisteenusega, küsiti inimeste arvamust, kas teenuse saamine aitas rakendumisele kaasa<sup>8</sup>. Jaatavalt vastas veerand Jõhvi keskuse klientidest (9 inimest 34st) ja pooled Pärnu keskuse kliendid (19 inimest 36st). Isikuid, kes enne teenuse saamist ei töötanud ja pärast teenuse saamist töötasid, oli kokku 32, neist 9 Jõhvi keskuse kliendid ja 23 Pärnu keskuse kliendid. Pooled neist (16 klienti) tulid keskusesse sooviga rakenduda ning neist omakorda pooled (8 inimest) ütlesid, et keskuselt oli abi töö leidmisel.

See viitab, et nõustamiskeskuste töö ei ole väga tihedalt seotud keskuse ühe tegutsemise eesmärgiga - rakendumisega. Sellele viitasid ka nõustamisteenuse osutajad. Nõustajad leidsid, et elluviidud tegevuste kaudu oli programmi lõppeesmärki väga raske mõjutada. Suurema osa teenuse osutajate hinnangul ei saa nõustamise tulemust otseselt tööle saamisega seostada ehk ei saa tagada, et nõustatud inimene selle tulemusel tööle saab. Nõustamiskeskusel pole otseseid hoobasid rakendatavust mõjutada ning sestap on mõju pigem kaudne, avaldades näiteks pärast Töötukassast nõustamise saamist.

Samuti on rakenduvus tihedalt seotud majanduskliima ja seeläbi olukorraga tööturul, mistõttu praeguses kõrge tööpuuduse olukorras on inimestel väga raske tööd leida. Seda tõid välja ka nõustajad, kelle hinnangul oli rakendumine muutunud tööturu olukorra (tööpuuduse kasv) tõttu raskesti saavutatav. Programmi koostamise hetkel oli Eesti silmitsi tööjõu puudusega ning nähti

<sup>6</sup> Kas nõustamise saamise soov oli Teil ka seetõttu, et soovisite leida tööd endale või pereliikmele/soovite säilitada enda või pereliikme töökohta? Palun täpsustage, kas enne keskuses käimist (kas töötas/ei töötanud, kas ise/pereliige). Kas Te/Teie pereliige on pärast keskuse külastamist tööd leidnud/edasi töötanud? Kas keskuselt saadud nõustamine aitas Teil/Teie pereliikmel tööd leida või töökohta säilitada või on tekkinud soov ja valmisolek tööle minna?

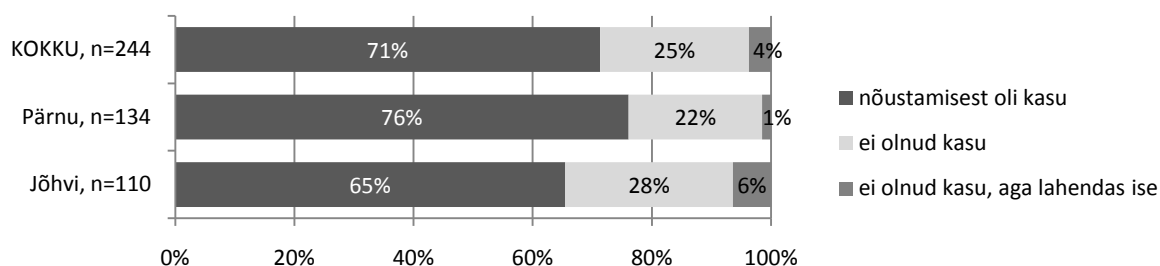
<sup>7</sup> Küsimusele jättis vastamata 3 inimest (1 Jõhvi keskuse klient, 2 Pärnu keskuse klienti)

<sup>8</sup> Küsimust ei küsitud üldjuhul nende käest, kelle soov ei olnud rakenduda.

vajadust seni mitteaktiivsete inimeste hõivesse toomiseks ja töötuse ennetamiseks. Teenuse osutamise hetkeks oli toimunud tööpuuduse järsk kasv, mistõttu oli ka erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõive suurendamine oluliselt raskemaks muutunud.

Kuigi töölesaamist teenus oluliselt ei toetanud, aitas teenus kaasa inimeste üldise toimetuleku parandamisele, mis on töölesaamisega seotud. Nõustamisteenuse osutajate ja koostööpartnerite hinnangul aitas teenus inimestel leida muredele lahendusi, suurendada nende avatust, enesekindlust ning vältida muredele allaandmist. Kuigi selline abi aitab kaudselt kaasa inimese tööturule minekuks ettevalmistamisega, ei omanud see eelnevalt esitatud ülevaate kohaselt niivõrd suurt mõju, et inimesed planeeritud määral tööle oleksid rakendunud. Siin tuleb siiski korrektse tõlgendamise huvides arvesse võtta ka seda, et teenuse saajad ise ei läinud valdavas osas keskusesse töö leidmise sooviga.

Teenuse saajatelt küsiti, mis saadud nõustamise tulemusena muutus ja kas nad leidsid nõustamise abiga oma probleemile lahenduse. Suur osa vastanutest (76% Pärnu keskuse klientidest ja 65% Jõhvi keskuse klientidest) ütlesid, et said nõustamise tulemusena probleemi lahendatud või oskuse/julguse edasi tegutseda. Veerand vastajatest nentis, et probleem on endiselt alles ja nõustamine ei toonud neile mingit kasu. Nendest inimestest, kes ütlesid, et nõustamise tulemusena ei muutunud midagi, ütlesid ligikaudu pooled (42% Jõhvi ja 47% Pärnu klientidest), et ei saanud nõustamiselt vajalikku infot. See viitab, et pooltel juhtudel ei olnud probleemi lahendamise takistuseks mitte ebapiisav nõustamine, vaid muud asjaolud (nt pereliikmed ei soovinud kaasa töötada).



Joonis 9. Muutus nõustamise tulemusena, % vastanutest

Märkus: küsimusele ei soovinud või ei osanud vastata 16 inimest (4 Jõhvi, 12 Pärnu keskuse klienti)

Konkreetselt tõid inimesed välja, et peresuhted paranesid (suudeti pereliikmele läheneda, teda mõista), inimene oskas oma käitumist hinnata, inimene ise oli julgem, enesekindlam, vähem stressis/depressioonis, mõtles õiges suunas/oskas probleemile objektiivselt läheneda, registreerus kursustele, koostas CV, läks vajalikele protseduuridele, sai ravi, leidis lahenduse võlgadest vabanemisele, sai teada oma õiguste kohta. Toodi ka välja, et probleem ei lahenenud, aga nõustamise tulemusena saadi hingerahu, koondamisega seonduvalt ei muutunud midagi, aga klient sai muud vajalikku infot.

Lisaks probleemi lahendusele uuriti inimestelt, kas teenusega kaasnes ka mingi lisakas. Kõige enam toodi välja paranenud peresuhteid (38 inimest), kasvanud enesekindlust-enesetundmist (39 inimest) ning paranenud meeleolu ja enesetunnet (31 inimest). Toodi ka välja, et hea oli oma mure ära rääkida, nimetati ka töö leidmist.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et tööle rakendumise osas nõustamisteenused programmi eesmärki ei saavutanud. Sihtmärgiks seatud rakendumise määra (10%) nõustamisteenusega tagada ei suudetud, kuid paljud teenuse osutajad ja saajad ei pidanudki seda teenuse eesmärgiks. Nõustamisteenus aitas siiski inimesi ette valmistada tööturule minemiseks läbi toimetuleku paranemise. Toodi välja paranenud peresuhteid, enesekindluse tõusu jne. Valdav osa nõustamiskeskuste klientidest said keskusest abi probleemi lahendamiseks.

### 3.2.2. Vajadus nõustamisteenuse osutamise järele

Kõik nõustamisteenuse osapooled (teenuse saajad, osutajad ja koostööpartnerid) pidasid nõustamisteenust vajalikuks. Kuna vajadus sellise nõustamisteenuse järele on säilinud ka praegu, siis peeti oluliseks sarnaste teenuste pakkumisega jätkamist.

Nõustamisteenuse saajatest olid 95% seda meelt, et teenus on vajalik (95% Jõhvi keskuse klientidest ja 96% Pärnu keskuse klientidest)<sup>9</sup>. Teenus oli inimeste arvates vajalik, kuna sealt sai vajadusel abi küsimustes, mida ise ei osata lahendada. Väga vähesed kliendid olid negatiivselt meelestatud. Vaid üks Jõhvi klient ja kaks Pärnu keskuse klienti pidasid teenust ebavajalikuks. Kokku 9 inimest tõid välja, et teenus on küll vajalik, aga nemad ei saanud abi või tuleks midagi teenuse korralduses muuta. Näiteks lisasid mitmed juurde, et teenus iseenesest on vajalik, kuid teenus ei tohiks jääda poolikuks ja nõustajad peavad olema kompetentsed.

Kõik nõustamisteenuse osutajad nõustusid, et nõustamisteenus on väga vajalik. Teenuse osutajad pidasid vajalikuks kõiki osutatud nõustamisteenuse liike ning nende sõnul oli huvi nõustamisteenuse vastu suur. Teenuse osutajad leidsid, et on väga oluline, et erivajadustega inimestel on võimalik tasuta nõustamisteenust saada. Kuna nõustamisteenuste saamine võib olla seotud häbitundega, siis on nõustajate arvates teenuse vajajatel sageli emotsionaalselt kergem keskuse nõustaja juurde pöörduda, kui KOV-st abi paluma minna. Nõustajad leidsid, et nõustamiskeskusesse tulek on inimese jaoks sageli diskreetssem.

Sarnaselt nõustamisteenuse saajatele ja osutajatele pidasid teenust vajalikuks ka nõustamiskeskuste koostööpartnerid (sellega nõustusid kõik intervjueeritud 8 koostööpartnerit). Teenust hinnati vajalikuks, sest abivajavate inimeste hulk on suur, kuid sarnased tasuta teenused Pärnumaal ja Ida-Virumaal praktiliselt puuduvad<sup>10</sup>, samuti pole paljudel nõustamiskeskuse poole pöördunud klientidel võimalik vajamineva nõustamisteenuse eest tasuda. Intervjueeritud koostööpartnerite hulgas oli ka 4 kohaliku omavalitsuse sotsiaalvaldkonna töötajat, kelle käest uuriti KOV-i valmisoleku kohta ise sarnaseid teenuseid finantseerida. Neljast KOVi töötajast kolm leidsid, et neil pigem poleks võimalik sellise nõustamisteenuse osutamist finantseerida, ise ei ole KOV-l võimalik nõustamisteenuse osutamist korraldada, kuna puuduvad vastava eriala spetsialistid<sup>11</sup>. Üks intervjueeritud KOVi töötaja oli seisukohal, et nad võiksid toetada nõustamisteenuse saamist vaid raskematel üksikjuhtudel. Küll on KOV-d toetanud inimesi nõustamiskeskuste poolt pakutud teenuse saamisel (nt bussipileti kompenseerimine, autoga keskusesse viimine vms).

Kokkuvõtlikult võib hinnata vajadust nõustamiskeskustes osutatud teenuste järele kõrgeks, kuna väljaspool tegutsenud/tegutsevat nõustamiskeskust on tasuta teenuste pakkumine vähene. Teenuse sihtrühmal (nt võlanõustamise puhul) pole võimalik sageli teenuse eest tasuda. Antud hindamise raames KOV-dega läbiviidud intervjuude põhjal ei ole KOV-d valmis teenust ise finantseerima.

### 3.2.3. Rahulolu teenusega ehk teenuse sisuline kvaliteet

Teenuse sisulise kvaliteedi hindamiseks koguti teenuse saajatelt tagasisidet selle kohta, kuidas nad teenusega rahule jäid.

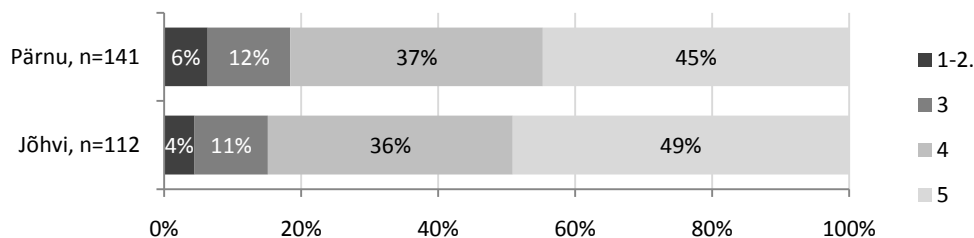
Vastajatel paluti hinnata rahulolu keskuse tööga tervikuna skaalal 1-5 (1 – pole üldse rahul, 5 – väga rahul). Jõhvi keskuse tööd hinnati keskmiselt 4,3 palliga ja Pärnu keskust 4,1 palliga (vt joonis 10). Enamik vastajaid andis hinde 4 või 5. Siiski tuleb tähele panna, esines ka vastajaid, kes keskuste

<sup>9</sup> Küsimusele ei vastanud 5 inimest (üks Jõhvi keskuse klient, neli Pärnu keskuse klienti).

<sup>10</sup> Programmi rakendaja hinnangul on Pärnu linn üks paremini arenenud sotsiaalteenuste osas ning ka Ida-Virumaal on suuremates KOV-des palju projektipõhiseid tasuta teenuseid. Siiski hindasid nõustamisteenuse koostööpartnerid, et sarnased tasuta teenused nendes maakondades praktiliselt puuduvad. Sellest on tõstatud edasine uurimusküsimus, kas koostööpartnerid (nt KOV-d) ei ole kursis pakutavate teenustega või ei hinda neid piisavaks.

<sup>11</sup> Sellele küsimusele vastanud neljast KOV-st kolm olid Pärnumaalt ning üks Ida-Virumaalt. Pärnumaa KOV-d leidsid, et neil pigem ei oleks valmidust seda teenust ise finantseerida. Ida-Virumaa KOV ühest vastust sellele küsimusele ei andnud – leiti, et see sõltub probleemi raskusastmest ning vajadusel võidakse konkreetsel juhtudel kaaluda ka nõustamisteenuse finantseerimist KOV-i poolt.

töoga rahule ei jäänud - negatiivse hinde (pallidega 1 ja 2) andis Jõhvi keskuse tööle 5 inimest ja Pärnu keskuse tööle 9 inimest. Neist enamik ei olnud rahul nõustamisega.



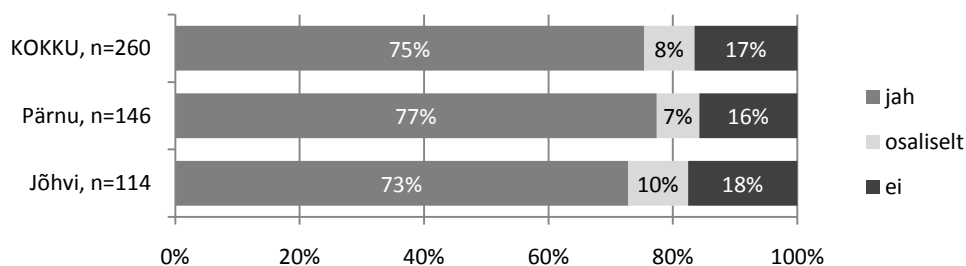
Joonis 10. Hinnang keskusega rahulolule (1 – pole üldse rahul, 5 – väga rahul), % vastanutest

Märkus: küsimusele jättis vastamata/ei vastanud üheselt 7 inimest.

Täpsemalt küsiti inimestelt, kuidas nad jäid rahule nõustamisega<sup>12</sup>. Nõustamisega jäid rahule paljud kliendid - 75% Jõhvi keskuse klientidest ja 88% Pärnu keskuse klientidest. Ka siis, kui vastajatel paluti välja tuua, mis neile kõige enam teenuse juures meeldis, kiideti kõige enam nõustamist/nõustajaid (68% Jõhvi keskuse klientidest ja 55% Pärnu keskuse klientidest). Vastajad tõid välja, et nõustaja oli soe ja abivalmis, viisakas ja lugupidav, kompetentne ja konkreetne, objektiivne. Vastajad tõid ka välja, et nõustajad suutsid inimese probleeme kuulata ja neisse süüvida.

Juhul, kui inimene ei jäänud nõustamisega täielikult rahule, küsiti põhjust. Kokku 20 inimest ei jäänud nõustamisega rahule (6% Jõhvi klientidest ja 9% Pärnu klientidest) ja 25 inimest jäid osaliselt rahule. 9 Pärnu keskuse klienti ja 2 Jõhvi keskuse klienti ütlesid, et nõustaja ei olnud kompetentne/konkreetne<sup>13</sup>. Samuti tõid vastajad välja pikka ooteaega või probleeme teenuse korraldusega (2 Pärnu, 13 Jõhvi keskuse klienti<sup>14</sup>), näiteks tõi üks Jõhvi klient välja, et nõustajad läksid varem lõunale ja hilinesid. Üksikud kliendid tõid välja nõustajate passiivsust, osavõtmatust, ebaviisakust. Ka ootasid mitmed vastajad rohkem abi probleemi lahendamisel. Üks vastaja tõi välja, et nõustaja soovitas igale poole pöörduda, teine, et nõustaja ütles ainult „mine ja otsi“. Kaks Pärnu vastajat tõid välja ka konfidentsiaalsuse puudumise, üks neist ütles, et tema vastuvõtu ajal võeti teine inimene vastuvõtule. (vt rohkem lisast 3)

Lisaks küsiti teenusesaajatelt, kas nad said keskusest vajalikku infot oma probleemi lahendamiseks (vt joonis 11). Kuigi nõustajad ei ole sageli võimelised lahendama kliendi muresid (rahamured, pereprobleemid jne), peavad kliendid nõustamisteenusega saama vajaliku info probleemiga edasi tegelemiseks.



Joonis 11. Hinnang saadud nõustamise piisavusele, % vastanutest

<sup>12</sup> Kas jäite rahule teenindusega, sh nõustaja(te) abivalmidus ja kompetentsus, ooteaeg?

<sup>13</sup> Pärnu kliendid, kes ei jäänud rahule nõustaja kompetentsusega: kolm klienti said psühhiaatrilist nõustamist, kaks sotsiaalnõustamist, üks perenõustamist, üks psühholoogilist nõustamist ja kaks klienti nii psühhiaatrilist kui ka sotsiaalnõustamist.

<sup>14</sup> Jõhvi keskuse kliendid, kes ei jäänud rahule ooteaegade/korraldusega: neli klienti said psühholoogilist nõustamist, kaks võlanõustamist, kaks sotsiaalnõustamist, üks perenõustamist, kaks klienti nii psühholoogilist kui ka võlanõustamist, üks klient nii pere- kui sotsiaalnõustamist ning üks klient nii psühholoogilist kui ka perenõustamist.

Kolmveerand (77% Pärnu keskuse klientidest ja 73% Jõhvi keskuse klientidest) teenusesaajatest vastas, et nad said nõustamiskeskusest infot oma probleemi lahendamiseks ning vaid veerand said infot enda sõnul osaliselt või ei saanud vajalikku infot (Jõhvis vastavalt 11 ja 20 inimest, Pärnus vastavalt 10 ja 23 inimest).

Põhjustena töid inimesed välja erinevaid aspekte. Enamasti olid probleemid seotud sellega, et inimesed ei saanud piisavalt infot või saadud info ei aidanud probleemi lahendada. Inimesed töid välja, et teatud osa probleemide puhul ei olnud nõustajad kompetentsed või tegu oli vale eriala spetsialistidega, andsid vähe infot, neil ei olnud saadud infost probleemi lahendamisel abi või see oli vale. Näiteks vajas üks külastaja abi kohtule hagi esitamiseks abielu lahutamiseks, kuid tal ei aidanud taotlust koostada (klient sai oma sõnul psühhiaatrilist nõustamist); teine töi välja, et talle pakuti infot, mida pank ei aktsepteerinud (võlanõustamine); kolmas töi välja, et nõustaja ei tundnud seadusi (võlanõustamine), neljas töi välja, et nõustaja ei osanud aidata raske haiguse osas (sotsiaalnõustamine). Samuti töid mitmed inimesed välja, et ootasid reaalsemat abi probleemide lahendamisel, kuid said ainult infot. Üks vastaja töi välja, et sai oma mure küll ära rääkida ja teda kuulati ära, kuid ei pakutud lahendusi; samuti toodi välja, et nõustamine jäi lihtsalt vestluseks, psühholoog rääkis üldistel teemadel, kuid ei esitanud konkreetseid küsimusi. Toodi välja, et inimesega ei tahetud tegeleda ja sooviti kohtumine järgmisse aastasse jätta, nõustaja ei ilmunud kohale, nõustamise aeg oli liiga lühike, inimest ei kuulatud. Üks Jõhvi keskuse klient mainis, et teenindaja oli venelane ja seetõttu ei saanud piisavalt infot. Peamiseks probleemiks tundub olevat asjaolu, et kliente ei suunata alati õigele nõustamisele ja spetsialisti juurde edasi ning seetõttu ei suudeta pakkuda kliendile vajalikku infot.

Paljuski tundus, et probleemi lahendamine ja sellele küsimusele vastamine oli seotud inimeste ootustega. Inimesed, kes läksid nõustamisele ootusega, et saada oma probleemi kohta uut infot ja kõrvalvaataja pilku, olid rohkem rahul teenusega ning ütlesid tagasisides, et said probleemi lahendatud või abi/infot ja oskavad nüüd probleemi lahendada, ise edasi minna (kuigi probleem hetkel veel polnud (täielikult) lahenenud). Nendest inimestest, kes vastasid, et nõustamisega ei muutunud midagi, olid ligikaudu pooled need, kes ka nõustamisel vajalikku infot ei saanud. Toodi välja, et nõustamine ei toimunud, kuna teised pereliikmed ei töötanud kaasa, ei sobinud pakutud lahendus (koolitus teises linnas, lahendus vajas raha). Ilmselt on selles grupis ka inimesi, kes ootasid, et nõustaja lahendaks realselt nende probleeme (nt nõustaja helistab vajalikku asutusse<sup>15</sup>), mitte ainult annaks infot.

Klientide rahulolu kinnitab ka asjaolu, et kui teenusesaajatelt küsiti, mida nad teenuse juures muudaksid või teisiti teeks, siis 58% Jõhvi keskuse klientidest ja 71% Pärnu keskuse klientidest ei osanud midagi välja tuua või olid kõigega rahul. Sarnaselt klientidega läbiviidud intervjuudele, selgus ka koostööpartneritega läbiviidud intervjuudest, et kogutud teenuse saajate tagasiside oli üldjuhul positiivne. Jõhvi keskuse kliendid tegid ettepanekuid nõustajate kohta – suhtumine peaks olema individuaalsem, kompetentsem, rohkem tähelepanu pöörav, lisaks peaks nõustamine olema kliendi emakeeles, samuti arvati, et nõustaja peaks rohkem realselt aitama (käima vajalikus asutuses, helistama). Üks vastaja töi välja, et nõustamisel võiks olla ka järelnõustamine, kus arutatakse, kas klient sai probleemi lahendatud. Ka Pärnu keskuse kliendid töid välja mitmeid ettepanekuid nõustamise kohta – võiks olla rohkem kompetentsust. (vt ka lisa 4) Koostööpartnerite intervjuudel konkreetseid probleeme välja ei toodud.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et rahulolu nõustamisteenusega oli kõrge. Enamik teenuse saajatest jäid teenusega rahule (75% Jõhvi keskuse klientidest ja 88% Pärnu keskuse klientidest). Peamised probleemid, mis rahulolu vähendasid, olid seotud nõustamise sisuga (rohkem Pärnu keskuses) - inimesed soovisid rohkem individuaalsemat lähenemist, rohkem nende probleemidele keskendumist ja et nõustaja oleks pädev kõigis küsimustes, ning ooteaegadega (rohkem Jõhvi keskuses). Mõlemad probleemid on seotud piiratud ressursidega – kuna teenuse järele oli suur nõudlus, võis see

---

<sup>15</sup> Märkuse tegi inimene, kes sai Jõhvis võlanõustamist.

kajastada kiirustamises ning võib-olla ei suunatud alati klienti edasi teise spetsialisti juurde. Samuti oli kindlasti oluline roll kliendi ootustes ja nõustamisteenuse vastavuses nendele ootustele.

### 3.2.4. Teenuse kättesaadavus sihtrühmale

Teenuse kättesaadavuse all uuriti muuhulgas järjekordade tekkimisega, väljaspool nõustamiskeskust läbiviidud nõustamise, teadlikkuse ja keeleoskusega seotud küsimusi.

Teenuse osutajate hinnangul oli kõigil nõustamiskeskusesse pöördunud võimalik teenust saada. Nõustamiskeskuses järjekordadega üldjuhul probleeme ei esinenud ning klientidele suudeti teenust pakkuda mõistliku aja jooksul. Nõustajate sõnul ei suudetud kõikidele klientidele küll pöördumise päeval nõustamist pakkuda, kuid sellistel juhtudel lepitati kokku aeg kohtumiseks. Nõustajad ei toonud välja juhtumeid, kus klient oleks pidanud nõustamisteenuse saamist ebamõistlikult kaua ootama. Teenuse saajatest töid pika ooteaja probleemi välja kaheksa Jõhvi keskuse klienti ja kolm Pärnu keskuse klienti<sup>16</sup>, Jõhvi keskuse klientidest said mitmed psühholoogilist nõustamist<sup>17</sup>.

Teenuse sisulist ligipääsetavust aitas suurendada see, et nõustamisteenust osutati ka väljaspool nõustamiskeskust. Enamik teenuse osutajatest pidasid väljaspool nõustamiskeskust teenuse osutamist teenuse kättesaadavuse seisukohalt oluliseks, seda eriti Ida-Virumaa keskuse puhul, kus nähti probleeme ühistranspordi ühendusega. Ka enamik koostööpartneritest leidis, et on väga oluline, et nõustamine toimuks ka keskusest väljaspool.

Linnas paiknevasse keskusesse tulekul nägid nõustajad ja koostööpartnerid klientide peamiste probleemidena transpordivahendi ja bussipileti raha puudumist, toodi välja ka juhtumeid, kus keskusesse polnud võimalik minna, kuna ei saanud lapsi päevaks üksi jätta. Samuti nimetati, et keskusesse tulek võib olla seotud inimeste häbitundega seoses abi vajamisega. Sellisel juhul on väljasõidud maakondadesse teenuse osutajate hinnangul parem lahendus, kuna kohalikel sotsiaaltöötajatel on kergem motiveerida inimesi nõustajaga kohtuma tulema. Jõhvi nõustamiskeskuse puhul lisasid teenuse osutajad takistusena halva ühistranspordi ühenduse maakonnas.

Mõned KOVi töötajad leidsid aga vastupidiselt, et kohapealne nõustamine ei ole otstarbekas. Seda töid välja eelkõige linnale lähedal asuvad KOV-d, kellel on linnaga hea ühistranspordi ühendus. Samuti nimetas üks alla 1000 elanikuga KOV-i esindaja, et inimesed ei julge kohapeal nõustamisele minna, kuna väikeses vallas pannakse seda tähele. Linna keskusesse tulek on privaatsem, mistõttu eelistavad inimesed seda varianti kasutada. Ka mõned Pärnumaa keskuse nõustajad töid välja motiveeritud klientide puuduse maakonnas.

Üldiselt oldi aga seisukohal, et nõustamine keskusest väljaspool on oluline ning suurendab teenuse kättesaadavust. Eriti oluliseks peeti seda Jõhvi keskuse puhul, mille üheks suurimaks probleemiks oli ebasoodne ühistranspordi ühendus lähipiirkondadega. Seetõttu oli klientide juurdepääs teenusele raskendatud ning olulisem oli välistel nõustamisel käimine, mida piiras nõustajate hinnangul aga programmist ettenähtud vahendite vähesus<sup>18</sup>.

Teenuse sisuline kättesaadavus seondub ka teadlikkusega teenuse olemasolust ja teenuse iseloomust. Teenuse osutajate ja koostööpartnerite hinnangul tegeleti info levitamisega palju. Inimesi teavitati pakutavast nõustamisteenusest läbi mitmete kanalite (näiteks infomaterjalid KOV-s, Töötukassas, infoüritused sihtgruppidele, reklaamid meedias jne). Nõustajate sõnul kasvas abivajajate teadlikkus teenuste kohta programmi jooksul. Klientide teadlikkusest olulisemaks võib

<sup>16</sup> Erinevus Pärnu klientide arvus, kes töid välja ooteaegade probleemi käesolevas alapeatükis ja alapeatükis 3.2.3 (siin: kolm klienti, ptk-s 3.2.3 kaks klienti) tuleneb sellest, et ptk-s 3.2.3 analüüsi kommentaare, mida toodi välja juhul, kui klient ei jäänud nõustamisega rahule, kuid käesolevas alapeatükis analüüsitakse kõiki kommentaare (st üks klient tõi ooteaegade probleemi välja siis, kui küsiti, mida teenuse juures võiks muuta).

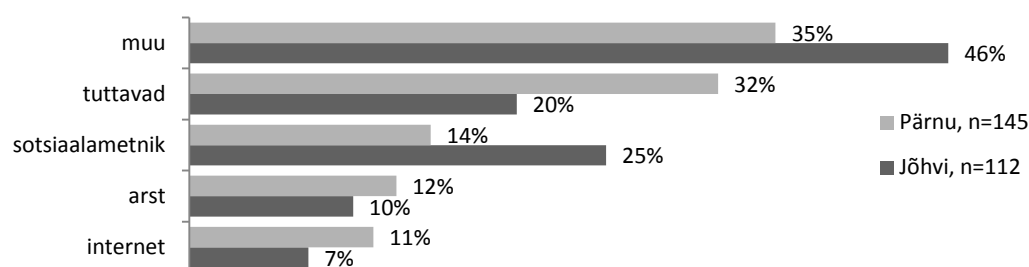
<sup>17</sup> Pärnu keskuse kliendid, kes töid välja ooteaegade probleemi: üks klient sai psühholoogilist nõustamist, üks psühhiaatrilist nõustamist ja üks juriidilist nõustamist. Jõhvi keskuse kliendid, kes töid välja ooteaegade probleemi: kolm klienti said psühholoogilist nõustamist, üks sotsiaalnõustamist, üks võlanõustamist, kaks klienti said nii psühholoogilist kui ka võlanõustamist ning üks klient nii psühholoogilist kui ka perenõustamist.

<sup>18</sup> Programmi rakendaja kommentaari kohaselt määras pakkuja ise oma pakumusega transpordi jms kulud. Keskused pididki mööda maakonda ringi sõitma vastavalt vajadusele, et tagada teenuse kättesaadavus.

nõustamisteenuse puhul pidada KOV-de sotsiaaltöötajate ja teiste partnerite teadlikkust teenuse olemasolust ja võimalustest. Intervjueeritud koostööpartnerite hinnangul oli neil piisavalt infot teenuse kohta ning nad said seda vahetult nõustamiskeskuselt. Koostööpartnerid jagasid infot teenuse kohta ka ise.

Ka teenuse saajatelt uuriti, millistest allikatest nad said infot keskuse kohta ning millised probleemid esinesid info leidmisel<sup>19</sup>. Teenuse saajate üldine hinnang oli, et teenuse kohta oli infot kerge leida, kuid pidasid ka vajalikuks seda, et keskused ennast rohkem reklaamiks. See tuleneb muuhulgas asjaolust, et paljud inimesed said info keskuse kohta juhuslikult (nt neid suunati).

Keskuste lõikes on infoallikad olnud mõnevõrra erinevad. Pärnu keskuse kliendid on enam infot saanud tuttavate käest ja ka muudest allikatest, Jõhvi keskuse kliendid on enam infot saanud sotsiaalametnikult ja samuti muudest allikatest. Muude allikate all mainiti enim ajalehti (26 inimest, 19 Jõhvis, 7 Pärnus), Töötukassat (8 inimest, 7 Jõhvis, 1 Pärnus), brošüüre ja flaiereid (9 inimest, 6 Jõhvis, 3 Pärnus). Veel nimetati Lastekaitset, alaealiste komisjoni, linnavalitsust, rehabilitatsioonikeskust, Pensioniametit, raamatukogu, kooli, raadiot ja töandjat.



Joonis 12. Keskuse kohta info saamise allikad, % vastajatest

Märkus: küsimusele jättis vastamata 3 inimest (2 Jõhvi keskusest, 1 Pärnu keskusest). 21 inimest märkis kaks allikat, 3 inimest kolm allikat, mistõttu vastusevariandid ei anna kokku 100%.

Enamasti olid inimesed seda meelt, et keskuse kohta oli lihtne infot leida – vaid 7 Jõhvi keskuse klienti (6%) ja 18 Pärnu keskuse klienti (13%) ütlesid, et info leidmine oli raske. Samas, paljud inimesed, kes ütlesid, et info leidmine polnud raske, täpsustasid, et nad ei pidanudki infot otsima, kuna neid suunati nõustamiskeskusesse. See viitab taaskord, et oluline on levitada infot nõustamiskeskuste kohta KOVides jt asutustes, kuhu inimesed oma murega potentsiaalselt pöörduda võivad. Jõhvi keskuse kohta toodi välja, et keskuse leidmiseks on vaja teada selle täpset nime ja alles siis leiab internetist vajaliku info. Ka Pärnu keskuse kliendid märkisid, et internetist oli keskuse kohta infot raske leida, kui täpselt ei teata aadressi või organisatsiooni nime. Üks vastaja tõi välja, et kui otsida tasuta nõustamiskeskuseid, siis ei leia infot kiirelt. Üks vastaja tõi välja, et vallaametnikud võiksid rohkem tegeleda inimeste probleemidega ja jagada infot sellise teenuse olemasolu kohta.

Teenuse saajatelt küsiti, kas nende arvates peaks keskust rohkem reklaamima. Suur osa vastajatest arvas, et see oleks vajalik (85% Jõhvi ja 84% Pärnu keskuse klientidest). Toodi välja, et reklaam on vajalik kasvõi seetõttu, et jõuda kõigi abivajajateni – reklaam ei saa halba teha. Reklaami vajalikkuse põhjendustena toodi välja mitmeid aspekte – infot teenuste kohta on vähe ja inimesed ei tea teenusest midagi, abivajajaid on palju, inimesed ei julge pöörduda. Samuti arvati, et kuna tegu on tasuta teenustega, oleks seda infot vaja võimalikult paljudele edasi anda. Reklaamida oleks vastajate meelest tarvis ajalehtedes (10 inimest), internetis (3 inimest), vene keeles (4 inimest), aga ka haiglates, perearstide juures, raadios, televisioonis, Töötukassas, sotsiaalosakonnas jm kanalite kaudu. Üks vastaja pidas oluliseks just avalikku reklaami, kuna kõik ei kasuta internetti. Samas arvas üks vastajatest, et reklaamida oleks tarvis just suunatult, st mitte suurele ringile, vaid nii, et info jõuaks nendeni, kes seda vajavad. Eitavalt vastanutest (11% Jõhvi keskuse klientidest, 10% Pärnu keskuse

<sup>19</sup> Kust Te saite infot keskuse kohta? Kas teenuse kohta oli lihtne infot leida? Millised probleemid esinesid info leidmisel? Kas Teie arvates peaks nõustamisteenust/nõustamiskeskust rohkem avalikult reklaamima?

klientidest) arvasid mitmed, et reklaam pole vajalik, kuna infot on piisavalt ja see, kes otsib infot, leiab selle. Ka toodi välja, et tegemist on isiklike probleemide lahendamise ja sellest ei tohiks avalikult rääkida. Ülejäänud inimesed (4% Jõhvi keskuse klientidest, 6% Pärnu keskuse klientidest) ei omanud arvamust.

Nii intervjuudest kui klienditoimikute analüüsist selgus, et teenust soovisid saada nii eesti kui muu emakeelega inimesed, mistõttu on teenuse kättesaadavuse seisukohalt oluline ka nõustaja keeleoskus. Ida-Virumaa keskuse nõustajad tõid välja, et oluline on, et nõustajad suudaksid nõustamist läbi viia nii eesti kui vene keeles. Klienditoimikute analüüsi põhjal olid 67% Ida-Virumaal nõustamisteenuse saajatest muu emakeelega inimesed ja eesti keelt ei valda neist 54%. Teenuse osutajate hinnangul oli nõustamisteenuse kättesaadavus tagatud olenemata kliendi emakeelest, kuna nõustajad valdasid nii eesti kui vene keelt.

Pärnu nõustamiskeskuse teenuse osutajate väitel ei tulnud samuti ette juhtumeid, kus keeleküsimus oleks takistanud teenuse kättesaadavust. Pärnumaa nõustamiskeskuse klientidest vaid 7% olid eesti keelest erineva emakeelega ning nõustajate hinnangul ei olnud keeleküsimus kordagi takistuseks nõustamise osutamisel.

Teenuse saajatest tõid keelega seotud probleeme välja üksikud. Kui nõustatutelt küsiti, miks nad ei saanud keskusest vajalikku infot, siis üks Jõhvi keskuse klient tõi välja, et teenindaja oli venelane ning seetõttu sai klient infot vähe. Veel üks Jõhvi klient tõi välja, et kuna nõustamine oli eesti keeles, siis paljud ei saa sellest aru. Tegemist on vastuolulise infoga, kuna teenuse osutajate hinnangul valdasid nõustajad mõlemat keelt. Selliseid probleeme ei nimetanud ka koostööpartnerid. Üks teenuse osutaja tegi ettepaneku, et nõustamine peaks olema kliendi emakeeles.

Kokkuvõtlikult võib teenuse kättesaadavust maakondades heaks hinnata. Teenuse kättesaadavust parandas oluliselt see, et nõustamine toimus väljaspool nõustamiskeskusi. Nõustajate ja koostööpartnerite hinnangul tegeleti info levitamisega teenuse kohta palju ning ka teenuse saajate hinnangul ei olnud neil teenuse kohta raske infot saada. Küll aga leidsid teenuse saajad, et teenust peaks üldiselt rohkem reklaamima. Siinkohal tuleb aga arvesse võtta ka seda, et hinnatavasse perioodi jäi ka keskuste käivitamine, mistõttu tuleb normaalseks pidada seda, et alguses oligi teadlikkus selle teenuse kohta väiksem. Teenuse osutajate ja koostööpartnerite hinnangul tegeleti informatsiooni levitamisega piisavalt ja programmi lõpuks teadlikkus teenusest paranes.

### **3.2.5. Nõustamiskeskuste füüsiline ligipääsetavus**

Teenuse osutajad ja koostööpartnerid hindasid nõustamiskeskuste üldist füüsilist ligipääsetavust heaks. Pärnu ja Jõhvi nõustamiskeskuste asupaigad olid nõustajate ja partnerite hinnangul kergesti ligipääsevad ja ülesleitavad. Mõlemad asusid maakonna keskses ning tuntud asukohas. Lisaks võib Pärnu nõustamiskeskuse puhul positiivsena välja tuua asukohta kesklinnas ja head ühistranspordi ühendust, Ida-Virumaa teenuse pakkujate hinnangul ei ole kesklinnast eemal asuva keskusega ühistranspordi ühendus küll väga hea, kuid kuna tegemist on majaga, mida üldiselt teatakse ning kust osutatakse mitmeid teenuseid, siis ei ole nõustajate hinnangul ette tulnud juhuseid, kus klientidel oleks olnud raskusi keskuse ülesleidmisega.

Nõustamiskeskuste klientidest jäi keskuste asukohaga rahule 80% Jõhvi keskuse klientidest ja 94% Pärnu keskuse klientidest. Vaid kokku 21 inimest ei jäänud rahule (16% Jõhvi klientidest ja 3% Pärnu klientidest) ja 9 inimest jäid osaliselt rahule. Pärnu keskuse kliendid tõid probleemidena välja, et asukoht oli nende jaoks kaugel (4 inimest), üks inimene tõi välja, et keskust oli keeruline leida ja üks inimene märkis, et parkimine oli ebamugav. Üks vastaja tõi välja, et ehmatas, et asukoht oli puuetega inimeste majas. Jõhvi keskuse kliendid tõid enam välja, et keskus asub liiga kaugel (16 inimest) - nii linnasiseselt (kolm inimest arvasid, et võiks asuda kesklinnas) kui ka seda, et keskus asus kliendi jaoks teises linnas. Eelnevaga seonduvalt oli probleemiks asjaolu, et inimesed peavad keskusesse bussiga sõitma ja lisakulutuse tegema (2 inimest). Lisaks ei meeldinud ühele vastajatest, et kõrval asub narkoloogia keskus. Kolm inimest tõid välja raskusi hoone leidmisel. Üks vastaja tõi ka välja, et tal oli keskuses raske leida pikas koridoris sobivat ust.

Kokkuvõtlikult võib hinnata, et nõustamiskeskuste füüsiline ligipääsetavus oli hea. Nii teenuse osutajad kui koostööpartnerid hindasid füüsilist ligipääsu heaks, samuti jäid sellega üldjuhul rahule ka kliendid. Probleeme sellega nägid vaid vähesed nõustatud. Peamiseks probleemiks oli rahulolematute klientide hinnangul Jõhvi keskuse paiknemine linna ääres, mida ei saa aga täielikult sobimatuks lugeda, kuna asukoha kasuks räägib näiteks see, et tegemist on tuntud hoonega, kuhu osatakse tulla.

### **3.2.6. Teenuse korraldus**

Psühholoogilist, pere- ja/või võlanõustamist oli võimalik saada kuni kuus tundi alates esmapöördumisest. Sotsiaalnõustamist, psühhiaatrilist ja juriidilist nõustamist said inimesed vastavalt vajadusele. Enamik teenuse osutajatest nõustus, et üldiselt on piirangud teenuse mahule olulised, kuna ühelt poolt aitab see vältida inimeste klammerdumist nõustaja külge ning teisest küljest motiveerib see inimesi tegutsema kiirelt, et oma probleeme lahendada. Nõustajate hinnangul distsiplineeris see inimest enda kallal tööd tegema ja kasutama nõustamisaega mõistlikult.

Siiski töid nõustajad välja mitmeid juhtumeid, kus ettenähtud kuuest tunnist ei piisanud inimeste probleemidele lahenduste leidmiseks, vaid aeg nõustamiseks oleks pidanud olema pikem, et inimeste probleemidega efektiivsemalt tegutseda.

Seda aspekti välja toonud nõustajad leidsid, et nõustamiseks ettenähtud maht oli enamasti ebapiisav mitme probleemi esinemise korral ühel kliendil, kui vajati samaaegselt sotsiaaltöötaja, psühholoogi ja võlanõustaja teenust. Mõned nõustajad tegid ettepaneku, et kõikide teenuse puhul võiks rakendada vastavalt vajadusele mudelit (nõustaja pädevuses on otsustada, kui palju nõustamisteenust on vaja), kuid üldiselt nõustusid intervjuueeritavad, et piirangud on olulised. Samas tuleb märkida, et nõustajad ei jälginud kuuetunniseid piiranguid väga täpselt. Juhul, kui leiti, et inimesega on vajalik pikemalt tegeleda, siis mitme teenuse osutaja hinnangul ka seda tehti.

Enamasti olid teenuse saajad nõustamise ajalise mahuga rahul - ajalise mahuga jäi rahule 86% Jõhvi keskuse klientidest ja 91% Pärnu keskuse klientidest. Vaid 27 inimest ei jäänud rahule (13% Jõhvi klientidest ja 9% Pärnu keskuse klientidest) ning osaliselt jäi rahule 2 inimest. Enamik neist arvas, et teenuse maht peaks suurem olema (12 Pärnu ja 14 Jõhvi keskuse klienti). Üks Jõhvi keskuse klient soovinuks rohkem teenust psühholoogilt, teine Jõhvi keskuse klient arvas, et teenuse maht peaks suurem olema, kuna nõustajad kiirustavad pidevalt. Üks vastaja tõi välja, et algselt tundus, et ajaline maht on piisav, kuid kui probleem oleks tõsisem, siis ei oleks hakkama saanud. Teine vastaja arvas, et nõustamist peaks olema rohkem, kuna mõnel inimesel pole kellegi teise poole pöörduda.

Teenuse korralduse seisukohalt toodi Pärnumaa nõustamiskeskuse puhul probleemina välja teenuse projektilist iseloomu. Pärnumaa keskus tegutses aastatel 2008-2009 ning pärast programmi lõppu keskuse tegevus ei jätkunud. Teenuse osutajate ja mitmete koostööpartnerite hinnangul ei ole nõustamisteenust otstarbekas osutada lühiajalise projektina, kuna nõustamiskeskus vajab käivitamisega, sh aega näiteks info levitamiseks. Teenuse kasutamine oli selgelt seotud inimeste teadlikkusega teenuse olemasolust. Programmi algstaadiumis oli nõustajate hinnangul vaja abivajajaid teavitada teenuse olemasolust ja olemusest ning julgustada keskusega ühendust võtma. Mitmete koostööpartnerite ja teenuse osutajate hinnangul lõppes projekt liiga kiiresti. Kuna Ida-Virumaa keskus jätkas tegutsemist ka pärast programmi lõppemist, siis selle keskuse kohta eelnev tähelepanek ei kehti.

Lisaks info levitamise küsimusele toodi Pärnu nõustamiskeskuses välja, et kuna programmi kestvus oli lühike, siis oli keeruline leida tööle sobivaid nõustajaid, kuna kogunud nõustajatel puudus motivatsioon nii lühikeseks perioodiks tööle asuda (seda nimetati näiteks sotsiaalnõustajate puhul).

### **3.2.7. Aruandlus**

Klientide kohta täidetavad toimikud olid valdavalt paber kandjal ja etteantud struktuuriga. Teenuse osutajad avaldasid arvamust, et teenuse osutamise kohta täidetavad klienditoimikud keskenduvad

liigselt statistikale ning võimaldavad liiga vähe kajastada kliendi tegelikke probleeme<sup>20</sup>. Mõned nõustajad leidsid, et klienditoimikud peaksid rohkem kirjeldama teenust ehk nõustamise protsessi. Näiteks leiti, et toimikutes oli liiga vähe ruumi jäetud olulistele kannetele nagu seanssidel osutatud nõustamise sisu, inimese arenguprotsess ning iseseisva töö kulg pärast nõustamist.

Klienditoimikute iseloom (paber kandjal) tingib ka sisestusvigade võimaluse ning seda just klientide demograafiliste tunnuste puhul, kus digitaalsel vormil oleks võimalik ette anda vastusevariandid. Klienditoimikutes esines nii puuduvaid andmeid kui ka sisulisi vigu (näiteks oli osade toimikute puhul jäetud märkimata tunnus selle kohta, kas leibkonnas elab puudega isikuid, samas klient ise oli märgitud puudega).

Telefoniintervjuude läbiviimisel selgus, et paljud klienditoimikutes märgitud telefoninumbrid on vigased (9% Jõhvi ja 12% Pärnu keskuse klientide telefoninumbritest, mida pakkuja sai kasutada). Samas keskuse töötajate sõnul ollakse klientidega ühenduses. Juhul, kui soovitakse hilisemat infot klientide toimetuleku ja rakendumise kohta, on valede kontaktide suur hulk probleemiks (vt ka metoodikaraporti ptk 1).

### 3.3. Üldhinnang ja soovitused

Läbiviidud analüüsi põhjal on vajadus Pärnumaa ja Ida-Virumaa nõustamiskeskustes osutatud teenuste järele kõrge nii teenuse saajate, osutajate kui koostööpartnerite hinnangul. Teenuse saajad jäid teenusega rahule ja ei esinenud ulatuslikke probleeme teenuse korraldusega; teenus oli klientidele kättesaadav ja teenuse kohta oli piisavalt infot. Toodi välja üksikuid probleeme järjekordade ja nõustajate kompetentsusega, kuid need olid seotud pigem teatud nõustamise liikidega. Ka nõustamiskeskuste üldist füüsilist ligipääsetavust võib hinnata heaks, mõnevõrra halvem on ligipääs Jõhvi keskusesse, kuid seda saab parandada teenuse pakkumisega väljaspool keskust.

Programmi üldeesmärgi, so tööle rakendumise osas ei täitnud nõustamiskeskused täielikult eesmärgi täitmise hindamiseks seatud indikaatori sihtmäära, mille kohaselt peaks nõustamisteenus aitama tööle rakenduda 10%-l klientidest. Ida-Virumaa keskuse klientidest rakendus 4,1% ja Pärnumaa keskuse klientidest 8,3%. Olenemata sellest leidsid kõik teenuse osapooled, et teenus aitas oluliselt kaasa klientide toimetuleku paranemisele, mis on eelduseks tööle rakendumisel. Valdav osa klientidest (76% Pärnu keskuse klientidest ja 65% Jõhvi keskuse klientidest) hindasid, et said nõustamise tulemusena probleemi lahendatud või oskuse/julguse edasi tegutseda.

Kokkuvõtvalt võib programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ raames Pärnumaa ja Ida-Virumaa nõustamiskeskustes osutatud nõustamisteenusele positiivse üldhinnangu anda. Alljärgnevalt on esitatud teenuse tulemuslikkuse parandamisega seotud soovitused, mille järgi vajadus selgus käesolevast analüüsist. Kuna Pärnumaa nõustamiskeskus käesoleva hindamise hetkeks enam ei tegutse, siis saab neid soovitusi rakendada jätkuvalt tegutseva Ida-Virumaa nõustamiskeskuse töö tulemuslikkuse tõstmiseks või järgnevate sarnaste programmide rakendamise korral.

#### **Ettepanek 1: Defineerida selgemalt nõustamiskeskustes osutatava nõustamisteenuse eesmärk**

Läbiviidud hindamisest selgus, et nõustamisteenusega ei saavutatud programmi eesmärgile seatud indikaatori sihtmäära (10% klientidest rakendub), see tähendab, et nõustamisteenuse tulemusel erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõive soovitud määral ei suurenenud. Küll aga aitas teenus kaasa inimeste toimetuleku paranemisele ning vajadust teenuse järgi hindasid kõrgeks kõik teenuse osapooled.

<sup>20</sup> Programmi rakendaja kommentaari kohaselt saadeti klienditoimikute vorm nõustamiskeskustele arvuti teel digitaalselt nii, et seda oli võimalik välja printida vastavalt oma vajadustele nii suure või väikse kui oli tarvis, või arvutis täita, samuti oli võimalik kõiki lahtreid muuta. Lisaks muudeti rakendaja sõnul nõustamisaasta teisel poolel klienditoimikut ja kõik ettepanekud vormi osas said läbi räägitud nõustajatega, kellel oli võimalus ise vorm välja pakkuda, kuid mida nad aga lõpuks ei teinud.

Seetõttu oleks otstarbekas üle vaadata nõustamisteenuse eesmärk ja täpsemalt määratleda nõustamisteenuse oodatavad tulemused, sh defineerida nõustamisteenuse tulemusindikaatorid. Nõustamiskeskustes osutatud nõustamisteenuse näol oli tegemist programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007 - 2009“ tegevusega ning programmi eesmärk oli tööhõive suurendamine, kuid antud uuringu andmetel ei olnud võimalik leida otsest tugevat seost nõustamisteenuse ja tööle rakendumise vahel. Teenuse jätkamise seisukohast on oluline määratleda, kas ja mil määral teenus selles osas mõju omama peaks. Juhul, kui peetakse piisavaks seda, et teenus omab programmi üldeesmärkide täitmise osas mõju vaid kaudselt, tuleks määratleda selged tulemusindikaatorid selle kohta (peavad siiski programmi mõjuindikaatoriga (üldeesmärgiga) seotud olema). Vastasel juhul tuleks leida lahendusi teenuse ümberkorraldamiseks selliselt, et see tööhõive suurendamise osas mõjusam oleks (võib tähendada olulist teenuste ümberkorraldamist).

Ebaselgus nõustamisteenuse oodatavate tulemuste osas tekitas segadust ka teenuse osutajates, mistõttu oleks vajalik ootust teenuse tulemuste osas kommunikeerida ka nõustajatele endile.

### **Ettepanek 2: Soodustada nõustamisteenuse osutamist väljaspool nõustamiskeskust**

Uuringust selgus, et maakondlikud visiividid, st nõustamisteenuse osutamine väljaspool nõustamiskeskust, aitavad olulisel määral kaasa teenuse kättesaadavuse suurendamisele, kuna klientidel võib keskusesse tulemiseks mitmeid piiranguid olla (see tähelepanek kehtib eriti Jõhvi keskuse kohta). Nõustajate hinnangul olid maakonnaviisiidid piiratud programmist ettenähtud vahendite vähesuse tõttu. Programmi elluviija kommentaari kohaselt määras pakkuja ise, millised transpordikulud katta. Otstarbekas oleks teenuse sisulise kättesaadavuse suurendamiseks leida võimalusi nõustamiskeskusest väljaspool toimuvate nõustamiste soodustamiseks.

### **Ettepanek 3: Peaks toimuma teenuse tulemuste regulaarne monitoorimine**

Uuringust selgus, et teenuse tulemuste monitoorimine toimus teenuse osutamise käigus ebasüsteemselt ning oli suunatud peamiselt teenuse saajate rakendumise väljaselgitamisele. Teenuse tulemuslikkuse tagamiseks soovitame süsteemse monitoorimissüsteemi juurutamist, mille raames kogutakse teenuse kohta regulaarselt tagasisidet, mitte ainult rakendumise, vaid ka teiste võimalike tulemuste (st kas ja millist kasu on teenuse saajal nõustamisest olnud) ning rahulolu kohta teenusega. Kuigi valdavas osas jäädi teenusega rahule, toodi hindamise käigus välja mitmeid esinenud probleeme, mille osas võiks regulaarne monitoorimine teenuse suhtes kasulikku informatsiooni anda. Monitoorimine peaks olema seotud selgelt defineeritud tulemusindikaatoritega.

### **Ettepanek 4: Aruandluse digitaliseerimine<sup>21</sup>**

Klienditoimikud on seni valdavalt paber kandjal. Andmete hoidmise ja kogumise digitaliseerimine võimaldaks vajadusel paremini andmeid hallata, sh teostada monitoorimist ja vähendada sisestusvigu. Samuti aitab digitaalne andmestik tuvastada korduvaid kontakte.

---

<sup>21</sup> Tellija kommentaar: üks olulisi põhjuseid, miks hetkel dokumentatsioon paber kandjal on, on inimestelt allkirja võtmine andmekaitse tõttu. Digiallkirjastamine võib nõustamiskeskustel veel kohmakam olla, seetõttu on keeruline täielikule digitaliseerimisele üle minna.

## 4. Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus

Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus töötab Astangu Kutserehabilitsatsioonikeskuse juures ning alustas tööd 2008. aastal. PTAK jätkab nõustamisteenuse osutamist ka uue programmi raames perioodil 2010-2013. PTAK'i eesmärgiks on pakutavate teenuste abil suurendada erivajadusega inimese toimetulekuastet, vähendada hooldajate hoolduskoormust ja edendada läbi nõustamisteenuse tööhõivet.

PTAK-s pakuti nõustamist abivahendi valikul ning keskkonna kohandamise alal. Samuti viidi läbi universaalse disaini ja puudespetsiifiliste abivahendite ja keskkonna kohandamise alaseid koolitusi. Nõustatute kohta täitsid PTAK nõustajad klienditoimikuid.

PTAK osutas nõustamisteenust klientidele üle Eesti. Klienditoimikute analüüsi põhjal oli teenuse saajaid peaaegu kõikidest maakondadest, kuid kõige rohkem Harjumaalt, Tartumaalt ja Lääne-Virumaalt. PTAK-i nõustajad osutasid nõustamisteenust valdavalt väljaspool keskust, sõites kliendi juurde. Vastavalt vajadusele käidi näiteks klientide kodudes või töökohtadel. Kliendid võtsid keskusega ühendust eelkõige telefoni või e-maili teel. Lihtsamaid küsimusi teatud teenuste osas oli võimalik lahendada kohe telefoni teel (nt millistest firmadest abivahendit saada vms). Keskuses käisid kliendid üksikutel juhtudel ning eelkõige tutvumas abivahendite saaliga.

### 4.1. Ülevaade teenuse osutamisest

Puudealase Teabe ja Abivahendite keskkuses pakutakse alljärgnevat teenuseid.

- *Nõustamine abivahendi valikul* - kliendi nõustamine sobiva abivahendi valikul kliendile sobivas tegevuskeskkonnas (kodus/tööl). Tegemist on liikumise, söömise, pesemise, hügieeni, riietumise jm abivahendite alase nõustamisega eesmärgiga suurendada klientide iseseisvust igapäevaelu toimingutes ja töökeskkonnas, millega pakutakse sõltumatut informatsiooni abivahendite ja teenusepakkujate kohta.
- *Nõustamine keskkonna kohandamise alal* - kliendi nõustamine tegevuskeskkonna kohandamise võimalustest, lähtudes kliendi vajadustest ja/või keskkonna kohandamise eksperthinnangute koostamine eluaseme või töökoha kohta.
- *Koolitused KOV sotsiaaltöötajatele ja ehitusvaldkonna spetsialistidele universaalse disaini alal ning tervishoiu spetsialistidele puudespetsiifiliste (liikumine, nägemine, kuulmine, rääkimine) abivahendite ja keskkonna kohandamise alal.*

Paremaks teenuse pakkumiseks on loodud kontakt paljude kohalike omavalitsuste, linnaosavalitsuste ja mittetulundusühingutega. Peamiselt pöördui nõustamisteenuse kasutamiseks PTAK-i sotsiaaltöötajate kaudu. Töökohtade kohandamise eksperthinnangute põhitellijaks on Töötukassa.

#### 4.1.1. PTAKi kliendid

Perioodil 2008-2009 sai nõustamist kokku 499 inimest, klienditoimikud on 493 inimese kohta<sup>22</sup>.

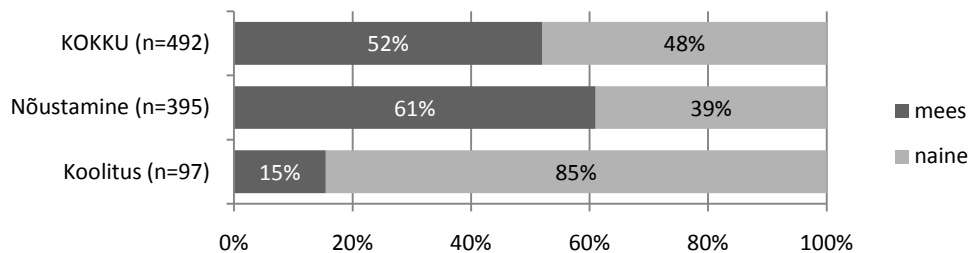
Nõustamist vajatakse kas enda/enda pere toimetuleku parandamiseks või oma ametikohast lähtuvalt klientide toimetuleku parandamiseks. Kuna need kliendigrupid on demograafiliste tunnuste lõikes mõnevõrra erinevad, on neid järgnevas analüüsis eristatud (vt ka meetodikaraporti ptk 2.1).

Eristatakse kahte kliendigruppi (vt ka lisa 5 ja 6):

<sup>22</sup> Osa elektroonilisi toimikuid läks kaotsi ning kuna tegu oli anonüümsete andmetega, siis ei olnud võimalik ka paber kandjatelt puudu olevaid toimikuid enam välja otsida.

1. Inimesed, kes keskusesse pöördumise põhjuse järgi vajasisid nõustamist endale või oma pereliikmele, analüüsis nimetatud „nõustamine“ (kokku 396 inimest)
2. Inimesed, kes keskusesse pöördumise põhjuse järgi vajasisid nõustamist pigem oma ametist lähtuvalt, analüüsis nimetatud „koolitus“ (kokku 97 inimest)<sup>23</sup>.

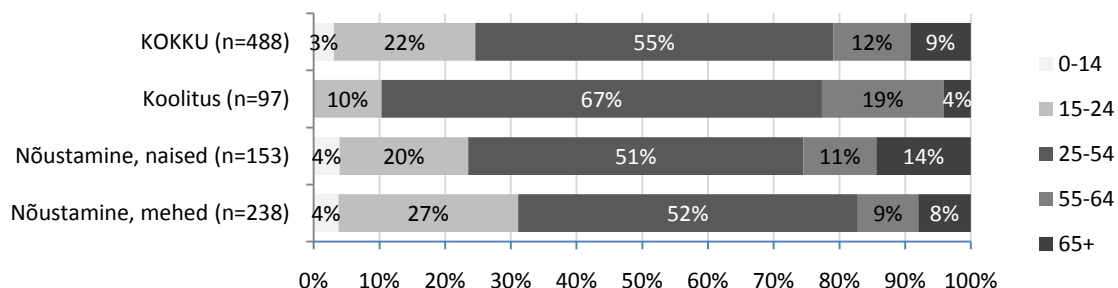
Keskuse klientide hulgas on meeste-naiste osakaal suhteliselt sarnane – vastavalt 256 (52%) ja 236 (48%) inimest. Teenuste lõikes on jagunemine siiski erinev. Nõustamisteenust on mõnevõrra enam saanud mehed, kuid meeste ülekaal pole väga palju suurem. Seevastu koolitusteenust on naised märkimisväärselt enam saanud, koolituse saajatest vaid iga kuues on mees.



Joonis 13. Nõustamisteenuse ja koolitusteenuse saajad soo lõikes

Märkus: Sulgudes vastava grupi inimeste arv, sugu on märkimata 1 inimese kohta

Ka klientide vanuseline jaotus on erinevate teenuste lõikes erinev. Koolitusteenuse saajate seas on mõnevõrra suurem 25-54 aastaste klientide osakaal. Nõustamisteenuse saajate puhul on otstarbekas eristada vanuselist struktuuri soo lõikes. Selgub, et nõustamist saanud meeste seas on noorte osakaal kõrgem ning vanemaealiste osakaal madalam kui naiste seas.

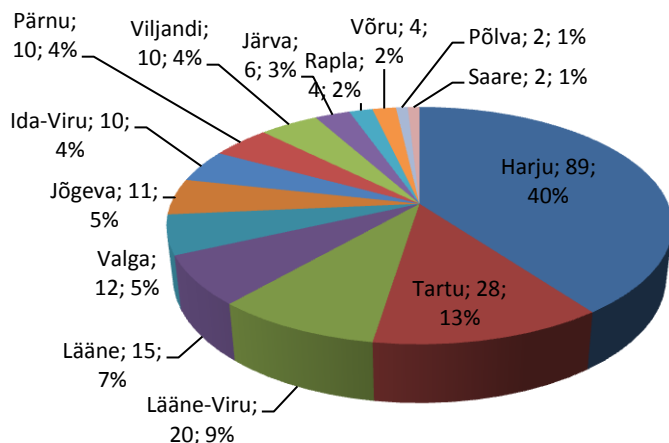


Joonis 14. Kõikide klientide, nõustamisteenuse ja koolitusteenuse saajate vanuseline struktuur

Märkus: puudub 5 inimese vanus

Kõige enam (40%) elab kliente Harju maakonnas, enam on kliente ka Tartu ja Lääne-Viru maakonnast (vt joonis 15). Tuleb ka märkida, et kliente on praktiliselt kõigist maakondadest, ainsana pole teenuseid saanud klienditoimikute põhjal Hiiumaa inimesed. Rohkem kui poolte klientide elukoht pole teada (269), sealhulgas pole märgitud koolitusteenuse saajate elukohta, seega allolev joonis kajastab nõustamisteenuse saajate jagunemist elukoha alusel. Harju maakonnast on suur osa kliente (kokku 72) märkinud elukoha tüübiks linna.

<sup>23</sup> Nõustamis- ja koolitusteenuse eristamine siin ei kattu keskuse enda teenuste eristusega, analüüsis on eristuse aluseks mitte niivõrd sisu, vaid subjekt, kelle tarbeks infot vajatakse.



Joonis 15. Klientide jagunemine elukoha järgi (N=224)

Märkus: puudub 269 inimese elukoht, üks inimene on märkinud kaks elukohta, joonisel on kajastatud vaid nende klientide jagunemine elukoha alusel, kelle elukoht on toimikutes märgitud.

Koolitusteenuse ja nõustamisteenuse saajad erinevad üksteisest märkimisväärselt haridusliku struktuuri poolest. See tuleneb asjaolust, et koolitusteenuse saajad on enamasti ametnikud, kes on sageli kõrgharidusega. Ka nõustamisteenust saanud naised ja mehed üsna erinevad – kui naiste seas on kolmandik kõrgharidusega, siis selliseid mehi on osakaaluna poole vähem.



Joonis 16. Kõikide klientide, nõustamisteenuse ja koolitusteenuse saajate hariduslik struktuur

Märkus: puudub 2 inimese haridustase ja 1 inimese sugu

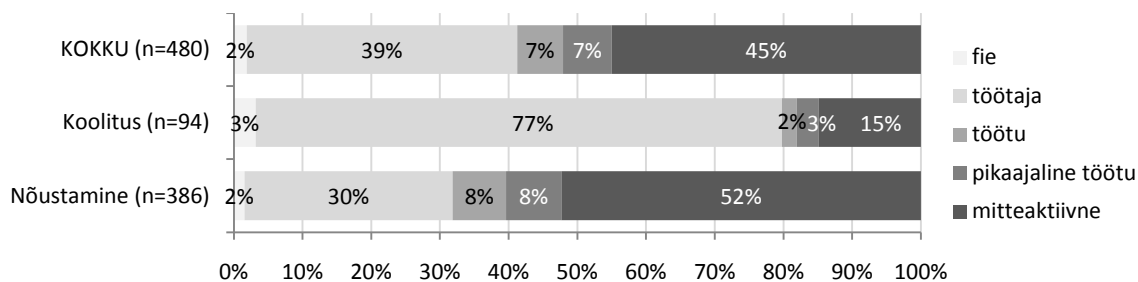
Valdavalt on klientide emakeeleks eesti keel. Koolitusteenuse saajate hulgas on muu emakeelega kliente rohkem kui nõustamisteenuse klientide hulgas.

Tabel 11. Kõikide klientide, nõustamisteenuse ja koolitusteenuse saajate jagunemine emakeele alusel

	eesti		vene		muu	
	Arv	%	Arv	%	Arv	%
KOKKU	412	85%	27	6%	48	10%
Nõustamine	339	87%	27	7%	24	6%
Koolitus	73	75%			24	25%

Märkus: 2 inimese emakeel märkimata, 4 inimese puhul märgitud kaks emakeelt

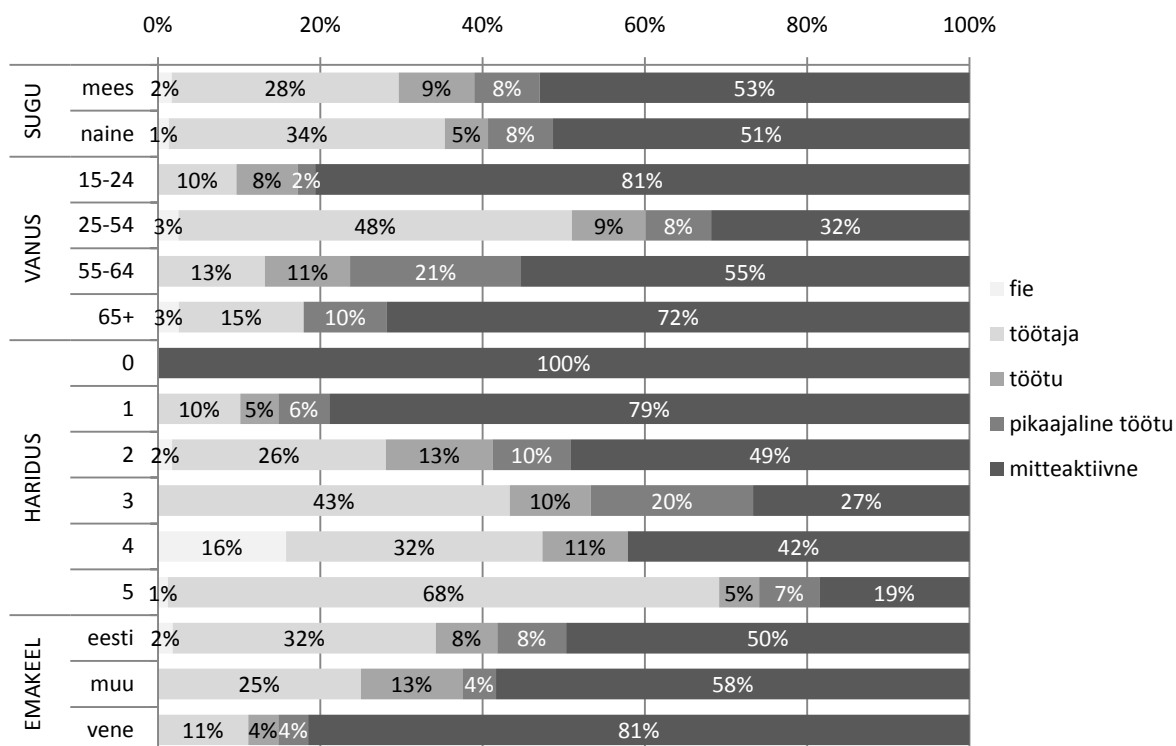
Enam kui kolmveerand koolitusteenuse saajatest töötavad, seevastu nõustamisteenuse saajatest töötab vaid kolmandik (vt joonis 17). Pooled nõustamisteenust saanud kliendid on mitteaktiivsed, koolitusteenuse saajate seas on mitteaktiivseid vaid 15%.



Joonis 17. Kõikide klientide, nõustamisteenuse ja koolitusteenuse saajate sotsiaalne staatus

Märkus: 11 inimese sotsiaalne staatus märkimata, 2 inimese puhul märgitud kaks sotsiaalset staatust

Kuna sotsiaalne staatus sõltub tavapäraselt mitmetest demograafilistest näitajatest, on sotsiaalset staatust nõustamisteenuse saajate puhul otstarbekas vaadata demograafiliste näitajate lõikes. Soo lõikes sotsiaalne staatus väga oluliselt ei erine, kuigi naised on suuremas ulatuses tööturul. Vanuse lõikes on palju tööturult väljas olevaid isikuid nii noorte (so alla 24 a) kui ka vanemate (so üle 55 a) inimeste seas. Ka haridusel on oodatavalt positiivne mõju aktiivsusele, kõrgharidusega inimestest töötavad kaks kolmandikku, alg- ja põhiharidusega inimestest vaid kümnendik. Ka emakeel, mida võib tõlgendada rahvusena, omab mõju, eestlased on tööturul aktiivsemad ja mõnevõrra enam hõivatud.



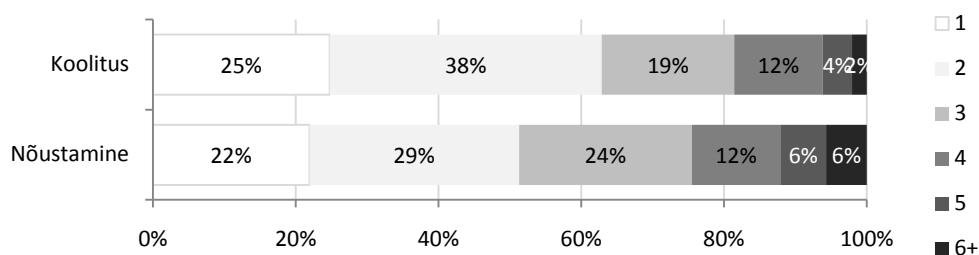
Joonis 18. Nõustamisteenuse saajate sotsiaalne staatus demograafiliste gruppide lõikes

Märkus: Vanusegrupp 0-14 välja jäetud, 5 inimese vanus on märkimata. FIE-de suur osakaal kutseharidusega inimeste seas on statistiline kõikumine, kuna FIE-de grupp on väga väike (9 inimest)

Hariduse koodid: 0 - haridus puudub, 1 alg- ja põhiharidus, 2 kesk- või kutseharidus peale põhiharidust, 3 kutseharidus pärast keskkharidust, 4 kutseharidus, 5 kõrgharidus.

Nõustamisteenuse saajate hulgas on pooled kliendid puudega (218 inimest, 55%) ja ülejäänutel on puue märkimata (178 inimest, 45%). Koolituse saajate puhul on klienditoimikutes puue märkimata. Andmed viitavad, et puude märkimata jätmine ei tähenda alati puude puudumist (vt ka meetoodikaraporti ptk 2.1).

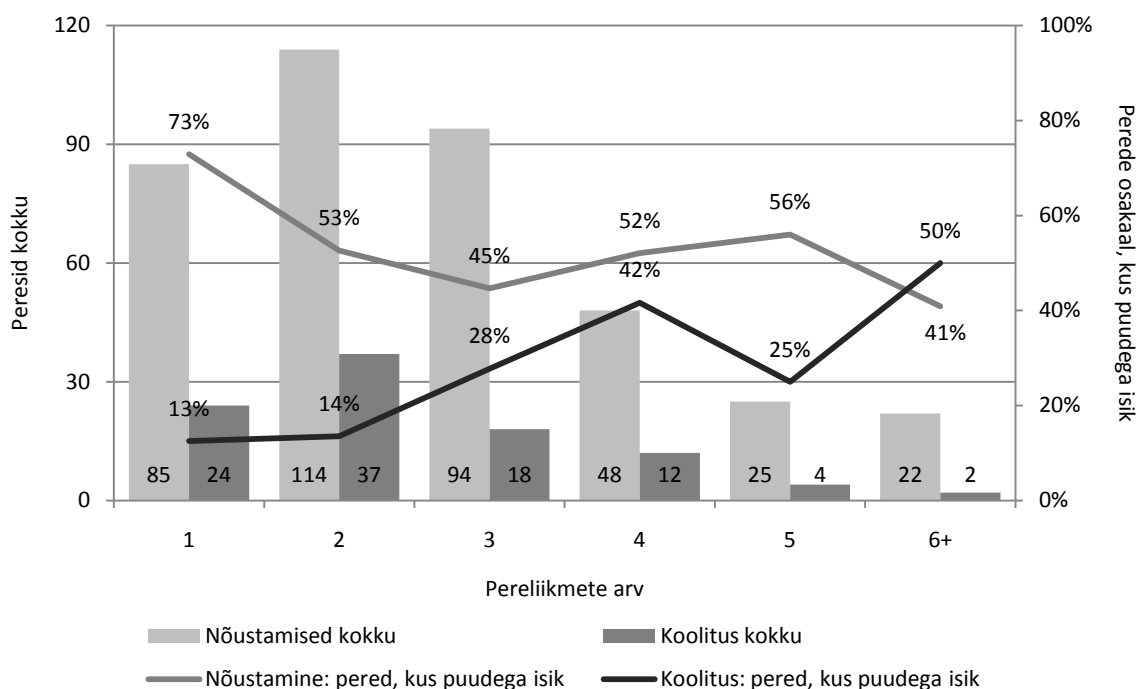
Kliendid on kõige enam 1-3 liikmelistest peredest, selliseid peresid on kolmveerand. Koolitusteenuste saajad on rohkem väiksematest peredest, võrreldes nõustamisteenuse saajatega on oluliselt rohkem kaheliikmelisi leibkondi.



Joonis 19. Nõustamisteenust ja koolitusteenust saanud klientide jagunemine leibkonna suuruse järgi

Märkus: 8 inimese puhul on leibkonna suurus märkimata

Nõustamisteenuse saajate hulgas on puudega inimesi sisaldavate leibkondade osakaal kõige suurem üheliikmeliste leibkondade puhul, so juhud, kus puudega inimene elab üksi. Suuremates leibkondades on puudega inimesi sisaldavate leibkondade osakaal sarnane. Koolitusteenuse saajate hulgas on üldiselt perede osakaal, kus elab puudega isik, väiksem<sup>24</sup>.



Joonis 20. Nõustamisteenust saanud klientide jagunemine leibkonna suuruse ja puudega liikmete olemasolu järgi leibkonnas

Märkus: 8 inimese puhul on leibkonna suurus märkimata

Kõige enam on nõustamisteenuse saajate hulgas leibkondi, kus elab üks puudega inimene, kuid esineb ka leibkondi, kus elab kaks ja enam puudega inimest (vt tabel 12). Koolitusteenuste saajad on seevastu valdavalt leibkondadest, kus puudega isik puudub.

<sup>24</sup> Võib küll märgata, et koolitusteenuse saajate hulgas on suuremate perede puhul puudega isikutega perede osakaal suurem kui väiksemate (1-2 liikmelised) perede korral, kuid kuna koolitusteenuse saajaid suuremate leibkondadest on nii vähe, võib tegemist olla statistilise kõikumisega.

Tabel 12. Nõustamis- ja koolitusteenust saanud klientide jagunemine puudega inimeste arvu järgi leibkonnas

Puuetega inimeste arv leibkonnas	Nõustamine		Koolitus	
	Arv	%	Arv	%
Puudub	52	13%	76	79%
Üks	299	76%	16	17%
Kaks	38	10%	3	3%
Kolm või enam	7	2%	1	1%

Märkus: Koolituse saanute osas on ühe inimese puhul puuetega inimeste arv leibkonnas märkimata

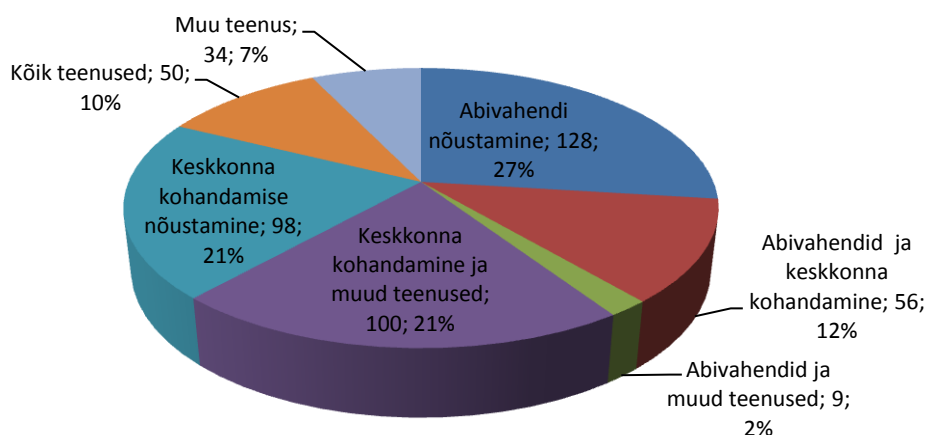
Laste arvu osas suuri erinevusi nõustamis- ja koolitusteenuse saajate hulgas ei ole. Domineerivad leibkonnad, kus lapsi ei ole.

Tabel 13. Nõustamis- ja koolitusteenust saanud klientide jagunemine laste arvu järgi leibkonnas

Laste arv leibkonnas	Nõustamine		Koolitus	
	Arv	%	Arv	%
Puudub	273	69%	73	75%
Üks	71	18%	12	12%
Kaks	29	7%	10	10%
Kolm või enam	23	6%	2	2%

#### 4.1.2. Osutatud teenused

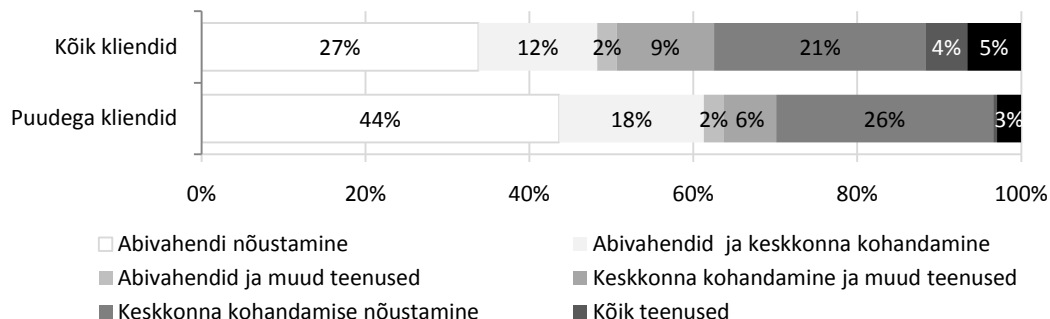
PTAKi poolt on ankeetides märgitud teenuse liik, seda ka koolituse saajate kohta, tegemist on teenuse sisust lähtuva jaotusega. Alljärgneval joonisel on toodud kõikide keskuse klientide jagunemine saadud teenuste alusel. Keskkonna kohandamise alast nõustamist on pakutud veidi enam kui abivahendite nõustamist - vastavalt 64%-le ja 51%-le klientidest. Ligi pooltel juhtudel (45%) on pakutud mitut liiki nõustamist, sh abistatakse nii abivahendite osas kui ka keskkonna nõustamise osas. Näiteks liikumisega seonduva probleemi korral saab nõustada abivahendite osas (nt ratastool, seisutool) kui ka keskkonna kohandamise osas (kaldteed, liftid). Muude teenuste all on tutvustatud toetuste süsteemi, töölemineku võimalusi, pakutud infot erivajadustega inimeste kohta üldiselt jne. Koolitusteenuse saajate osas on märgitud peamiselt teenuseks „keskkonna kohandamine ja muu teenus“ (55 inimest) ning veidi vähem „kõik teenused“ (31 inimest) ja „muu teenus“ (9 inimest).



Joonis 21. Kõikide klientidele pakutud teenuste jagunemine (keskuse poolt märgitud teenuse alusel)

Märkus: 18 inimese puhul on teenuse liik märkimata

Kuna koolitusteenuse saajate hulgas puudega inimesi pole märgitud, siis on järgnevalt vaadeldud vaid nõustamisteenuse saajaid. Puudega inimestele on oluliselt enam pakutud abivahenditega seonduvat nõustamist, aga ka keskkonna kohandamise alast kohandamist. Samas tasub meeles pidada, et keskusesse pöördunud isik ei pea olema puudega isik, vaid võib näiteks olla puudega inimese hooldaja.



Joonis 22. Klientidele pakutud teenused puude olemasolu lõikes

Märkus: 18 inimese puhul on teenuse liik märkimata, puude teemat käsitleb ka metoodikaraporti ptk 2.1.

### 4.1.3. Keskusesse pöördumine põhjused

Järgnevalt on analüüsitud probleeme, millega inimesed on PTAK-i pöördunud, selgitamaks välja tüüpilisemad probleemid. Allikaks on klientitoimikutes vabas vormis täidetav lahter „PTAKi külastamise põhjus“. Keskendutakse nõustamisteenusele.

Probleemid, millega keskusesse on pöördutud, saab tinglikult jaotada 3 gruppi<sup>25</sup>:

- Abivahendi nõustamine – 207 juhtu
- Keskkonna kohandamise nõustamine – 222 juhtu
- Muud põhjused – 35 juhtu

**Abivahendi nõustamise** osas domineerivad liikumisega seonduvad probleemid. Osa inimestest on pöördunud keskusesse sooviga saada infot konkreetse abivahendi kohta, st neil on eelnevalt olemas teadlikkus vahendi suhtes, teised aga probleemiga, mille osas oodatakse nõustamist, st puudub teadlikkus abivahendite osas.

Tabel 14. Abivahendi nõustamine – enamlevinud probleemid

Lahendusepõhine		Probleemipõhine	
Ratastool (sh pooltel juhtudel aktiivratastool)	52	Liikumine ja seismine	21
Ratastooli padjad	11	Igapäevaelu toimingud	12
Ortoos	11	Vannitoa kasutamine	7
Tõstuk (voodist tõusmiseks)	7	Auto juhtimine	6
Skuuter	4	Arvuti kasutamine	5
Rulaator	3	Treenimine	4
Muud liikumisega seonduvad abivahendid (kepp, kargud, jalgratas, käimisraam, seisutool, trepironija)	7		
Lahas, sidemed	3		
Proteesid	3		

<sup>25</sup> Kuna inimene võib keskusesse pöörduda mitme probleemiga, ei anna vastused kokku 100%.

**Keskkonna kohandamise** osas võib samuti eristada inimesi, kes pöörduvad keskusesse konkreetse kohandamise osas (nt lift) ja inimesi, kes pöörduvad keskusesse probleemiga (nt ligipääs vannitoale). Sageli on vajatud nõu keskkonna sobivuse hindamiseks (sh ka enne keskkonna kasutamist), näiteks enne õppima asumist koolikeskkonna või ühiselamu hindamine.

Tabel 15. Keskkonna nõustamine – enamlevinud põhjused

Lahendusepõhine		Probleemipõhine	
Kaldtee	8	Hinnang õpikeskkonna sobilikkusele	32
Lift	2	Vannitoale ligipääs, kasutamine	27
		Trepp, korrustevaheline liiklemine	18
		Muu probleem ligipääsuga (nt rõdule)	5
		WC kasutamine	5
		Köögi kasutamine	4
		Töökoha kohandamine	7

**Muude põhjuste** puhul on sageli soovitud infot toetuste kohta (21 juhtu), samuti on soovitud saada infot töötamise võimaluste kohta (5 juhtu).

## 4.2. Hinnang nõustamisteenuse pakkumisele PTAK-s

### 4.2.1. Nõustamisteenuse tulemuslikkus, sh rakendumise soodustamine

Programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ üldesmärgiks on suurendada erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõivet. Programmi eesmärgi täitmise hindamiseks on seatud indikaatori sihtmäär - töölesaamist toetavate teenuste abil tööle rakendunud inimeste osakaal peab kõigist vastavaid teenuseid saanutest olema 10%. Kuna eraldi sihtmäära indikaatorile pole seatud tegevuste lõikes, hinnatakse ka PTAK teenust üldesmärgist lähtuvalt.

Info rakendumise kohta sisaldub klienditoimikutes, intervjuudes teenusesaajatega ning arvamusi selle kohta laekus ka teenuse osutajatelt ja koostööpartneritelt.

Klienditoimikutes tuli täita ka lahter rakendumise kohta. Ankeetides on paraku rakendumise kohta vähe infot (täidetud vaid 24 ankeedi puhul), tellija märkusena tähistab andmete märkimata jätmise mitterakendumist<sup>26</sup>. Võttes seda märkust arvesse, on keskuse klientidest rakendunud 4,3%.

Tabel 16. PTAK klientide rakendumine

Kas on rakendunud?	KOKKU
Jah	10
Säilitanud töökoha	11
Ei	3
Täitmata	469

Intervjuudest teenusesaajatega selgus, et 57 vastajal (68%)<sup>27</sup> ei olnud keskusesse pöördumise eesmärgiks endale või pereliikmele tööd leida või töökoha säilitada. 27 inimesel oli selline soov, sooviti nii tööd leida kui ka säilitada ning nii endale kui ka pereliikmele. Vaatamata sellele, kas

<sup>26</sup> Kui ei ole märgitud „ei“ siis see vaikselt tähendabki et ei rakendunud (kommentaari vaheraportile 27.09)

<sup>27</sup> Küsimusele vastas 84 inimest, vastamata jätsid 11 inimest

inimese sooviks oli rakendumine või mitte, küsiti inimestelt töötamise kohta enne ja pärast teenuse saamist. Enne teenuse saamist töötas 56% vastajatest, pärast teenuse saamist 53%<sup>28</sup>.

Isikuid, kes enne teenuse saamist ei töötanud ja pärast teenuse saamist töötas, oli kaks. Nendest vastajatest, kellel oli soov tööd leida või töökohta säilitada, leidis töö üks inimene ja edasi töötas 10 inimest. Samas küsimusele, kas teenus on aidanud kuidagi tööd leida, säilitada või tekitanud soovi töötada, vastas jaatavalt 16 inimest, eitavalt kaks inimest (sh üks soovis edasi õppida) ja 9 inimest ei osanud vastata.

Nendest andmetest järeldub, et osutatud teenus ei ole oluliselt kaasa aidanud erivajadustega inimeste ja nende pereliikmete tööhõive suurendamisele. Sama kinnitasid intervjuud teenuse osutajate ja koostööpartneritega, kelle hinnangul ei ole võimalik seda teenust otseselt tööle saamisega seostada. Intervjueeritute hinnangul on vähe neid kliente, kes PTAKi poolt osutatud teenuse tulemusel tööle saavad. Samas toodi intervjuudel välja ka seda, et teenuse saajate seas on inimesi, kes ei ole võimelised tööle minema põhjustel, mis ei ole seotud PTAK teenustega. Näiteks abivahendite alase nõustamise puhul ei ole tööle mittesaamine tingitud vaid abivahendi puudumisest, vaid laiematest probleemidest. Ka erivajadustega inimeste pereliikmete tööhõivet ei seostatud otseselt PTAKi teenusega.

PTAK-i nõustajate hinnangul muutus töölesaamise eesmärgi mõjutamine programmi raames ka keerulisemaks, kuna seoses tööpuuduse kasvuga oli keeruline selgitada klientidele teenuse olemust ning motiveerida neid teenust kasutama ning usuti, et erivajadusega inimesel pole võimalustki sellises olukorras tööle saada.

Küll aga leidsid intervjueeritavad, et teenused on aidanud olulisel määral inimese toimetulekut parandada, mis on eelduseks tööle kandideerimise alustamiseks. Ühe küsitletud koostööpartneri hinnangul on nende kliendid kasutanud PTAKi hinnanguid KOV-de survestatamiseks, et kohandamise vajalikkust tõestada.

Toimetuleku parandamise eelduseks oli, et saadud soovitused rakendati ellu, st viidi ellu keskkonna kohandamine või soetati abivahend. Nendelt klientidelt, kes said keskusest nõu keskkonna kohandamise kohta, uuriti, kas nad soovitatud kohandusi ka ellu viisid.<sup>29</sup> Kokku 33st inimesest 17 inimest vastas, et kohandused viidi ellu, 15 inimest vastas, et neid ei viidud ellu (sh üks siiski planeerib seda teha) ja üks vastas, et kohandused on osaliselt ellu viidud (töökohas tehtud, kodus veel mitte).

Enamasti on kohandused planeeritud ja ellu viidud kodus. Sagedamini on kohandusi vajatud või ellu viidud vannitoas/tualetis – 7 inimest tegi kohandusi vannitoas (vanni ümberehitamine, dušikabiin), 4 inimest ehitas ümber tualeti, ka neist, kes ei saanud kohandusi ellu viia, soovis kaks seda vannitoas teha. Kaks vastajat laiendasid uksi. Kaks vastajat ütlesid, et ümber kohandati praktiliselt kogu keskkond (köök, vannituba, wc, trepikoda). Veel mainiti köögi kohandamist, mööbli kohandamist, juurdepääsu uksele ja käepidemeid.

Inimestelt, kes said keskusest nõu abivahendite valiku kohta, uuriti, kas nad on mõne abivahendi hankinud.<sup>30</sup> Kokku 27st inimesest 17 inimest vastas, et nad on abivahendi soetanud ja 9 inimest ei ole soetanud (neist kaks vajasis infot tööks, kahele käidi koolis rääkimas, üks käis uuringul), üks vastaja ei soetanud abivahendi, kuid võttis selle rendile. Soetatud abivahenditest märgiti kõige enam ratastooli (8 inimest, üks vastajatest võttis rendile), neli inimest märkisid keppi, kaks inimest kolmerattalist jalgratast, veel märgiti jalatsite sisetald, kuuldeaparaati, tugiaparaati, rulaatorit, trepironijati ja vahendit ratastoolist tõusmiseks.

<sup>28</sup> Esimesele küsimusele vastas 71 inimest, teisele 64 inimest

<sup>29</sup> Keskkonna kohandamise alast nõustamist sai 32 inimest, kuid lisaks vastas küsimusele veel 3 inimest, kes vastavat nõustamist ei saanud. Nõu rakendamise kohta ei vastanud 2 inimest, seega kokku vastas küsimusele 33 inimest.

<sup>30</sup> Abivahendi nõustamist sai 37 inimest, küsimusele vastas 27, kuna mitmed vastajad said sellist nõustamist koolitusel, messil vms kohas ega vajanud seda endale.

Lisaks uuriti klientidelt, kes said nõustamist keskkuses, kas nad külastasid keskkuses asuvat abivahendite näidiste saali. Enamasti külastasid näidiste saali kliendid, kes said abivahendi alast nõustamist, kuid abivahendi saalis käis ka paar inimest, kes olid keskkusesse pöördunud muu probleemiga.

Tabel 17. Keskkuses asuva näidiste saali külastamine

	Käis näidiste saalis	Ei käinud näidiste saalis
Sai abivahendi nõustamist	15	5
Ei saanud abivahendi nõustamist	2	3

17st inimesest, kes külastasid näidiste saali, ütles 14 inimest, et neil oli sellest kasu ja vaid kolm vastas, et kasu ei olnud, neist üks ei vajanudki abivahendit ja üks ütles, et tema jaoks olid kõik vahendid juba tuttavad.

Kokkuvõtteks, PTAKi teenused ei saavutanud programmi eesmärki tööle rakendumise osas (rakendub 10% klientidest). Teenus oli seotud inimeste toimetuleku parandamisega, kuid eelnevalt esitatud andmed näitavad, et sageli jäid PTAK eksperthinnangud ellu viimata. PTAK-i poolt soovitatud abivahend hangiti 67% juhtudel, kuid keskkonna kohandusi viidi ellu vaid 45% juhtudel<sup>31</sup>. Seetõttu tuleb keskkonna kohanduste puhul mõju inimeste toimetuleku parandamisele üldiselt pigem madalaks hinnata.

#### 4.2.2. Teenuse vajalikkus

Teenuse saajate hinnangul on teenus väga vajalik - enamik vastajatest (88 inimest, 93%) hindas teenust vajalikuks. Vaid üks inimene pidas teenust ebavajalikuks ja üks osaliselt vajalikuks, neli inimest ei osanud küsimusele vastata.

Ka teenuse osutajate endi hinnangul on vajadus sellise teenuse järgi kõrge. Üldiselt leidsid ka PTAK koostööpartnerid, et sellise teenuse olemasolu on vajalik. Mitmed koostööpartnerid leidsid, et tunnetasid vajadust sellise teenuse järele juba enne, kui seda pakkuma hakati. KOV-d tõid välja, et neil endal puudub selleks kompetents ja seega on PTAK teenused väga teretulnud. Mitmel korral toodi välja, et keskkonna kohanduste eksperthinnanguid tuleks rakendada KOV-des laiemalt ühiskondlike ehitiste puhul, et tagada ligipääs erivajadustega inimestele (nt meditsiinasutused, kauplused, raamatukogud jne).

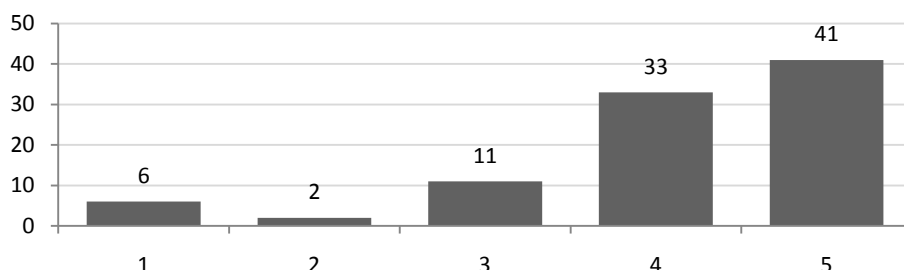
Samas nõustuti ka sellega, et sageli ei ole võimalik eelkõige rahapuuduse tõttu PTAKi antud eksperthinnanguid ellu viia. Klientidel puudub sageli omafinantseerimise võimalus, mistõttu jääb eksperthinnangu elluviimine sõltuma sellest, kas saadakse riigi või KOVi poolset toetust. Antud uuringu raames läbiviidud intervjuude põhjal võib öelda, et KOV-des rakendatakse selles osas erinevaid praktikaid. Näiteks ühe intervjuueritu sõnul on neil ette nähtud kindel summa aastas, millega toetatakse tavaliselt ühte inimest (rohkem pole hetkel vajadust ka olnud, kuna vald on väike). Ühe suurema intervjueeritud KOVi hinnangul toetasid nad eelmisel aastal kohanduste sisseviimist, kuid enam mitte, kuna selleks pole vahendeid. Lisaks leiti, et PTAK jõuab tegeleda vaid väga väikese osaga abivajajatest.

Üks intervjueeritud koostööpartneritest (puuetega inimeste organisatsioon) tõi välja, et vajadus PTAKi teenuste järele on kõrge partnerite poolt, kuid leidis, et üksikisiku tasandil pole see teenus otstarbekas. See koostööpartner tõi välja, et nende klientidele see teenus ei juurdunud, kuna see on inimese jaoks lisainstituatsioon, kellega tuleb suhelda ning see on koormav. Küll aga leidis koostööpartner, et PTAK on hea partner instituutide tasemel, kes koos erinevate asutustega püüab inimeste probleemidele lahendusi leida.

<sup>31</sup> Tellija kommentaari kohaselt võib põhjuseks olla ka see, et abivahendite hankimine käib pere- või eriarsti tõendi alusel, mida PTAK ei väljasta.

### 4.2.3. Rahulolu teenusega ehk sisuline kvaliteet

Teenuse saajad hindasid keskusega rahulolu tervikuna skaalal 1-5 (1 – pole üldse rahul, 5 – väga rahul). Keskust hinnati keskmiselt 4,1 palliga, enamik vastajaid andis hinde 4 või 5 (vastavalt 35% ja 44%). Siiski tuleb tähele panna, on esines ka vastajaid, kes keskuse tööga rahul pole – negatiivselt (pallidega 1 ja 2) hindasid keskuse tööd 8 inimest (8%). Neist 6 pöördusid keskusesse keskkonna kohandamise alase nõu saamiseks.



Joonis 23. Hinde keskusega rahulolule (1 – pole üldse rahul, 5 – väga rahul), vastajate arv

Märkus: küsimusele ei osanud vastata 2 inimest (neist üks käis vaid ujumas ja teine sai teenust infomessil).

Enamik klientidest jäi nõustamisega rahule - 79 inimest (86%<sup>32</sup>). Kliendid<sup>33</sup> rõhutasid positiivsete aspektidena kõige enam rahulolu nõustamise/nõustajatega (38 inimest). Toodi välja, et nõustajad on sõbralikud, pädevad, viisakad, abivalmid, et saadi oma probleemile abi, et teenust pakuti kodus. Paljud vastajad tõid välja, et neile meeldis, et saadi uut infot ja teadmisi (30 inimest). 15 inimest tõid välja, et on tore, et puudega inimestele on selline koht olemas, kust küsida nõu ja abi, suhelda teiste sarnaste probleemidega inimestega. Kolmele inimesele meeldis kõige enam see, et keskus on olemas abivahendite väljapanek ning on võimalus neid proovida.

Vaid 5 klienti ei jäänud nõustamisega rahule ja 8 inimest jäid osaliselt rahule. Viiest inimesest, kes ei jäänud nõustamisega rahule, andis kolm keskusele kõige madalama hinde. Kaks inimesest tõid välja, et nõustaja pühendas neile liiga vähe aega, mistõttu nad ei saanud piisavalt infot, samuti pidi kaua ootama. Üks inimene tõi välja, et PTAKi ja omavalitsuse koostöö jäi poolikuks ning seetõttu polnud nõustamisest kasu. Veel toodi välja, et Sotsiaalministeerium vastas taotluse eitavalt, mistõttu jäi kohandamine tegemata. Vastajad, kes jäid nõustamisega vaid osaliselt rahule, tõid välja, et nõustamine/asjaajamine jäi poolikuks, nõustaja oli ebaviisakas, ei saadud vajalikku nõu, abivajajale pühendati liiga vähe aega, nõustaja ei olnud piisavalt pädev, kuna teadis puudega inimestest liiga vähe, nõustamine ei pakkunud uut infot, räägiti sellest, mida inimene juba niigi teadis. Ka siis kui kliendid said teha ettepanekuid teenuse muutmise osas, tõid 11 inimest välja ettepanekuid nõustamise/nõustajate kohta, toodi välja, et nõustamine peaks olema individuaalsem, läbimõeldum, kiirem, rohkem pühendada kliendile aega ja võtta rohkem oma tööd südamega. Kümme inimest tõid välja, et pakkuda võiks rohkem teatud teenust või uusi teenuseid, mitu inimest mainis, et koolitusi, tutvustusi võiks rohkem olla, samuti soovitati otsida uusi võimalusi, et patsiente aidata ning pöörata rohkem tähelepanu, et projektid realiseeruks.

Suhteliselt head rahulolu taset näitab ka see, et pooled vastajatest ei muudaks teenuse juures midagi (37 inimest 73st). Tuleb siiski arvestada, et tegemist on suhteliselt konkreetsete oodatavate tulemustega nõustamisteenusega – loodetakse saada abivahend või teostada kohandamine. Kuna mitmed kliendid ei ole võimelised ise vajaliku kohanduse tegemist või abivahendi soetamist rahastama ning alati ei suuda ka riik neid finantseerida, on selline tulemus oodatav. Rahulolu on ilmselt tugevalt seotud ka ootustega – kui klient ootas keskuselt uut infot ja teadmisi, oli rahulolu tõenäosus ilmselt suurem võrreldes konkreetsete tulemuste ootusega. Enamik vastajatest - 51

<sup>32</sup> Küsimusele vastas 92 inimest.

<sup>33</sup> Küsimusele vastas 91 inimest, neist 5 ei osanud vastata

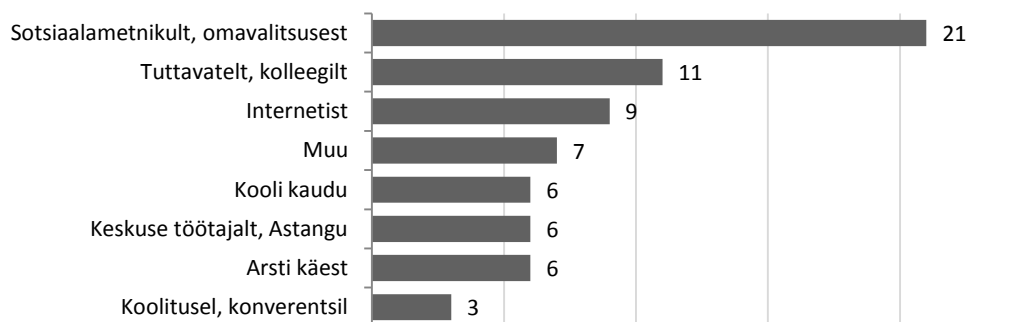
inimest (84%) vastas, et said nõustamisteenusest vajaliku info oma probleemi lahendamiseks, vaid 4 inimest sai infot osaliselt ja 6 inimest väitis, et ei saanud vajalikku infot.<sup>34</sup> Põhjustena tõid inimesed välja erinevaid probleeme – rahalised probleemid, ei saanud piisavalt vajalikku uut infot, nõustajal ei olnud piisavalt aega kliendi jaoks, pakutud vahend ei sobinud või soovitud vahendit ei olnud, lõpptulemus ei rahuldanud.

Teenuse koostööpartneid jäid rahule koostööga PTAK teenuse osutajatega.

#### 4.2.4. Teenuse kättesaadavus klientidele

Teenuse saajatelt uuriti, millistest allikatest nad said infot keskuse kohta ning millised probleemid esinesid info leidmisel<sup>35</sup>. Info otsimise kohta ei küsitud koolitusel osalejate käest ja inimestelt, kes ei otsinud ise infot, vaid puutusid keskusega kokku keskuse initsiatiivil (keskus tutvustas oma tegevust koolis, messil jms).

Kõige enam mainiti info saamist sotsiaalameetnikult või omavalitsusest. Teistest kanalitest nimetati enam interneti ja tuttavaid. Muude kanalite all toodi välja näiteks raadio ja Tallinna Puuetega Inimeste Koda.



Joonis 24. Infoallikad keskuse kohta, vastajate arv

Märkus: küsimusele vastas 64 inimest. 4 inimest märkis kaks allikat.

Need, kes leidsid ise keskuse kohta infot, väitsid valdavalt, et info leidmine ei olnud raske (51 inimest 56st)<sup>36</sup>. Inimesed, kelle jaoks oli info leidmine raske, tõid välja, et infot on vähe, nad said infot keskuse kohta juhuslikult. Positiivsesse tulemusse tuleb suhtuda ettevaatlikult, kuna keskuse klientide kõrval, kelle jaoks on info leidmine lihtne, võib olla suur hulk potentsiaalseid kliente, kes ei pruugi keskusest midagi teada ning ei sattu seetõttu klientide hulka. Klientidest tõid seitse inimest välja, et keskus peaks end rohkem reklaamima.

Intervjueeritud koostööpartnerid tõid välja, et neil oli piisavalt informatsiooni PTAKi poolt osutatud teenuste kohta. Koostööpartneritele laekus informatsioon otse PTAK nõustajatelt. Kuigi enda informeeritust hinnati heaks, leidsid koostööpartnerid, et informatsiooni levitamise osas oleks saanud rohkem ära teha. Intervjueeritute hinnangul oleks otstarbekas PTAK teenuste kohta infot levitada eelkõige läbi kohalike omavalitsuste, perearstide, rehabilitatsioonikeskuste ning puuetega inimeste organisatsioonide. Otse puudega inimestele informatsiooni levitamist koostööpartnerid oluliseks ei pidanud.

Ka teenuse osutajate endi hinnangul oleks võinud teadlikkus teenustest kõrgem olla. Samas toodi välja, et sellel aastal on PTAK hakanud aktiivsemalt korraldama infoüritusi konkreetsematele sihtgruppidele PTAK teenuste kohta informatsiooni levitamiseks.

<sup>34</sup> Küsimusele vastas 61 inimest.

<sup>35</sup> Kust Te saite infot keskuse kohta? Kas teenuse kohta oli lihtne infot leida? Millised probleemid esinesid info leidmisel?

<sup>36</sup> Küsimusele jättis vastamata 8 inimest, neist kaks said keskuse kohta infot koosolekult/konverentsilt, üks õpib, üks kolleegilt ja üks tegevusjuhendajalt (st pigem ise ei otsinud infot)

Teenuse osutajate hinnangul jõutakse kliendi juurde üldjuhul umbes kuu aja jooksul pärast kontakti võtmist, st järjekorrad on pikad. See on nõustajate hinnangul seotud nõustajate väikese arvuga. Siiski ei jäänud PTAK-i nõustajate hinnangul ükski klient ajapuudusel nõustamata. Üldiselt koostööpartnerid seda probleemina välja ei toonud (st peeti mõistlikuks aega, mille jooksul nõustaja kliendi juurde jõudsid). Üks koostööpartner leidis, et kohati on eksperdid väga hõivatud ja ooteaeg võib olla pikk. Teine partner nimetas, et teatud perioodil olid järjekorrad pikad, kuid see on nüüdseks paranenud. Teenuse saajate küsitluses pikki järjekordi probleemina ei nimetatud.

PTAK-i töötajad tõid välja, nõustajatel esines raskusi venekeelsete abivajajate nõustamisega. Esines juhtumeid, kus nõustamine viidi küll läbi, kuid tekkis kahtlus, kas kliendid sellest aru said. Üldiselt koostööpartnerid selle kohta kommentaare ei esitanud. Küll aga tõi üks KOV-i esindaja välja, et nemad on pakkunud klientidele tuge PTAK poolt koostatud eestikeelsetest eksperthinnangutest arusaamisel (klient arutas koos KOV töötajaga eksperthinnangu läbi, et kõik arusaadav oleks). Sellist lahendust peeti nimetatud KOV-i poolt sobivaks ja venekeelsete hinnangute koostamist ei peetud vajalikuks. Ka kliendid ei toonud välja keelega seonduvaid probleeme.

Kuigi teenus on klientidele tasuta, on teenuse mõju paljuski seotud rahaliste vahenditega. Ka klientidega intervjuudest selgus, et kohanduste tegemine ja abivahendite kasutuselevõtt on üsna sageli piiratud rahaliste ressursside tõttu.

Vastajatelt küsiti, millised probleemid neil kohandamisega seoses tekkisid. Need, kes kohandusi ei teinud, märkisid peamise probleemina rahalisi probleeme. Vastajad, kes kohandusi tegid, märkisid seevastu nii rahaprobleeme, vajaliku info puudust ja muid probleeme. Muude probleemide juures täpsustati, et teenus jäi poolikuks, kõik normid ei saanud täidetud, toodi välja probleeme omavahelise arusaamaga ning paigaldusega (*paigaldati dušinurk, ei olnud sobiv ja ei saanud kasutada, võeti ära ja asendati jälle sellisega, mida ei ole võimalik kasutada ei naisel ega endal, nüüd on asi jäänud sinnapaika*). Üks vastajatest tõi välja, et projekti tegijad ei keskendu sellele, et need realiseeruks – projektid on kallid, riigil, omavalitsusel ja abivajajatel pole raha teostamiseks.

Tabel 18. Kohandamisega seoses tekkinud probleemid

	Ei olnud probleeme	Rahaliste vahendite piiratus	Ei saanud nõustamiselt vajalikku infot	Muu probleem
Ei teinud kohandusi	1	11		2
Tegi kohandusi	9	5	4	4

Vastajatelt küsiti, millised probleemid neil abivahendite hankimisel tekkisid. Üks vastajatest, kes abivahendit ei soetanud, märkis, et tahtis lihtsalt treeningvahendi kohta infot (kas saab laenutada), üks tõi välja rahapuuduse, üks ei saanud vajalikku infot ja üks vastaja tõi välja, et soovitud seadet ei olnud. Vastajatest, kes abivahendit soetasid, kahel kolmandikul probleeme ei esinenud, kolmandik tõi välja rahaprobleeme. Üks vastaja tõi välja vastuolud nõustajaga, kes vastaja sõnul ei võtnud kliendi probleemi tõsiselt.

Tabel 19. Abivahendit soetamisega seoses tekkinud probleemid

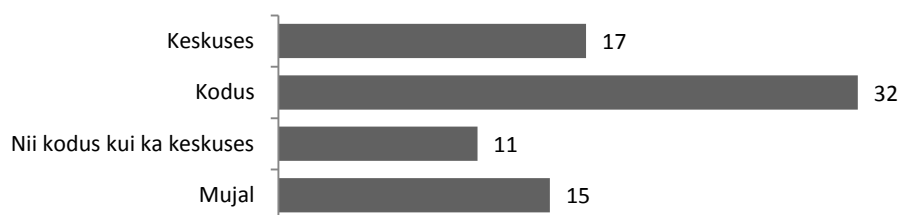
	Ei olnud probleeme	Rahaliste vahendite piiratus	Ei saanud nõustamiselt vajalikku infot	Muu probleem
Ei soetanud abivahendit (aga vajab)	1	1	1	1
Soetas abivahendit	11	6	0	1

Mõned kliendid tõid probleemina välja, et teenus on liiga kallis (ilmselt projektide realiseerimine), pakutakse kaupu, mis on juba olemas või liiga kalleid abivahendeid, PTAK ja omavalitsus võiks omavahel tihedamat koostööd teha.

Kokkuvõtteks võib hinnata, et PTAK-i nõustamisteenuse saamise osas suuri probleeme ei esinenud, küll aga esineb probleeme soovitude ellurakendamise (eelkõige keskkonna kohandamise puhul). Koostööpartnerid ei toonud välja juhusid, kus abivajajal oleks teenus nõustajatest sõltuval põhjusel saamata jäänud, ka järjekordade probleemi ei peetud üldiselt kuigi oluliseks. Kuigi teenuse saajad ja koostööpartnerid hindasid enda informeeritust heaks, võib nõustuda, et teenuse kohta informatsiooni levitamise osas oleks saanud rohkem ära teha (uuringuga olid hõlmatud osapooled, kes teenusega kokku puutusid, st olid teenusega kursis).

#### 4.2.5. Füüsiline ligipääsetavus

Paljudele klientidele pakuti nõustamist kodus (43%), ligi veerand klientidest sai nõustamist keskus. 15% klientidest sai nõustamist nii kodus kui keskus. Muudest kohtadest/viisidest nimetati e-maili, telefoni, sotsiaalosakonda, tutvustust koolis, laagris, infomessil ja töökohas.



Joonis 25. Nõustamise koht, vastajate arv

Märkus: küsimusele vastas 70 inimest, kuna vastaja sai märkida kodu ja keskuse kõrval ka muud varianti (nt telefon), siis vastusevariandid ei anna kokku 70.

Teenuste liikide osas on vajadused siiski veidi erinevad - kui abivahendi nõustamist ja muid teenuseid pakutakse suhteliselt palju ainult keskus ja ainult kodus (mõlema puhul mõlemas kohas umbes veerand kuni kolmandik klientidest), siis keskkonna kohandamise alast nõustamist ainult keskus pakutakse väga vähe (6%) ja ainult kliendi kodus suhteliselt palju (59%), mis tuleneb nõustamise iseloomust.

Asukohaga jäi rahule 48 inimest (79%)<sup>37</sup>, 11 inimest ei jäänud rahule ja 2 inimest jäid osaliselt rahule. Valdavalt toodi välja, et keskus asub kaugel, seda väitsid nii Tallinna kui teiste maakondade elanikud. Näiteks töid isegi kaks Tallinna elanikku välja, et keskus asub teises linna otsas ja väga raske oli kohale tulla. Arvestades, et teenused on suunatud puudega inimestele, on asukoht teenuse saamise seisukohalt kriitilise tähtsusega. See viitab, et teistest maakondadest on osadel klientidel ilmselt väga raske abi saada. Kaks inimest töid välja, et Astangule käib ainult üks buss. Üks inimene vastas, et Astangut on mitte-tallinlasel väga raske üles leida. Üks inimene tõi välja, et hoones oli raske vajalikku kabinetti üles leida.

Peaaegu pooled PTAK keskuse kliendid said nõustamist väljaspool keskust. Väljaspool keskust teenust saanute jaoks seega teenuse füüsilise kättesaadavusega koostööpartnerite hinnangul probleeme ei esinenud. Ka keskus toimunud teenuste (nt abivahendite saal) puhul hindasid koostööpartnerid keskuse üldist füüsilist ligipääsetavust heaks, va keskuse asukoht. Sarnaselt teenuse saajatele heitsid koostööpartnerid keskuse asukohale ette, et keskus paikneb kohal, mis on kesklinnast kaugel ja sinna on raske pääseda, eriti liikumispuudega inimestel.

#### 4.2.6. Teenuse korraldus

Enamik klientidest (78 inimest, 82%) jäid teenuse ajalise mahuga rahule. Vaid 8 inimest ei jäänud rahule ja osaliselt jäi rahule 4 inimest. 5 inimest ei omanud seiskohta. Vastajad, kes ei jäänud rahule, olid arvamusel, et teenuse maht peaks olema suurem (9 inimest), vaid üks inimene arvas, et peaks

<sup>37</sup> Küsimusele vastas 61 inimest. Küsimusele ei vastanud enamasti need vastajad, kes said teenust kodus.

olema väiksem ja 2 inimest ei osanud midagi arvata. Üks inimene tõi välja, et tal oli väga raske keskusesse jõuda, kuid nõustamine võttis aega ainult 5 minutit. Üks inimene, tõi välja, et teenus venis väga pikale (aasta aega).

#### 4.2.7. Aruandlus

Iga kliendi kohta täideti paberkanal klienditoimik. Andmestiku kvaliteet on üldiselt hea, kuid esineb ka näitajaid, kus puuduvad andmeid on liiga palju selleks, et oleks võimalik teha usaldusväärseid järeldusi. Näiteks enam kui pooltel juhtudel on klienditoimikutes märkimata<sup>38</sup> andmed inimese elukoha kohta (269 juhul) ning praktiliselt kõikidel juhtudel on märkimata andmed rakendumise kohta (st pole ka märgitud, et inimene ei rakendunud, 469 juhul)<sup>39</sup>.

Lisaks tuvastati probleeme ankeetide sisulise kvaliteediga (vt ka metoodikaraporti ptk 2.1), näiteks pole ankeeti märgitud kliendi puude liik, kuid keskusesse pöördumise põhjusena sageli märgitud puudega seonduv probleem<sup>40</sup>. Teatud juhtudel võib toimik aga olla täidetud puudega isiku hooldaja kohta, kes keskusesse on pöördunud ja kes ei ole puudega isik. Ühelt poolt võib see tuleneda asjaolust, et puudub kokkulepitud juhend ankeetide üheselt sisestamiseks, kuid tegu võib olla ka sisestusvigadega.

Suureks probleemiks osutus asjaolu, et telefoniintervjuude läbiviimisel selgus, et märkimisväärne osa inimestest (30% klientidest, kellega saadi kontakti) väitis, et nad pole nõustamist saanud, kuigi telefoniintervjueerijad selgitasid põhjalikult pakutavate teenuste olemust, teenuse osutamise võimalikke kohti (Astangul, kliendi kodus, teatud juhtudel mujal), võimalusel (neil juhtudel, kui Tellija edastas andmed) püüti seoseid luua teenindaja nime abil; kui telefonile vastaja siiski oli veendunud, et ta ei ole Astangu keskusest nõustamist saanud, küsiti, kas seda on võib-olla saanud keegi pereliikmetest.

Põhjuseid, miks sedavõrd suur osa väidetavatest nõustamist saanutest ei suutnud luua seost teenuse saamisega, võib olla mitmeid (vt ka metoodikaraporti ptk 2.2). Kõige suuremaks probleemiks osutus asjaolu, et klienditoimikuid täideti ka mitmete nõustamisteenusega mitteseonduvate tegevuste puhul. Näiteks on inimesed vastanud, et on ise olnud ainult Astangu töötaja, õpilane või koostööpartner (nt viinud Astangule mööblit, saatnud õpilasi praktikale). Samuti on klientideks märgitud inimesed, kes oma sõnul on käinud lihtsalt sõbraga kaasas, Astangu keskuses töötaval sõbral külas, on helistanud Astangule, kuid pika järjekorra tõttu pole siiani nõustamist saanud, käinud ekskursioonil keskuses või on kokkupuude PTAKiga olnud koolis, messidel, kus keskus on käinud end tutvustamas (üks klient väitis, kus PTAKi konsultant andis talle ankeedi ning palus allkirja, et ta on nõustamist saanud, kuigi nõustamist ei toimunud).

### 4.3. Üldhinnang teenusele ja soovitused

Läbiviidud analüüsi põhjal selgus, et kõikide teenuse osapoolte (teenuse saajad, osutajad ja koostööpartnerid) arvates olid PTAK-i teenused väga vajalikud. 93% nõustamist saanutest hindas seda teenust vajalikuks. Ka teenuse osutajate ja koostööpartnerite hinnangul tuleks PTAK teenusega kindlasti tulevikus jätkata. Vaid üks koostööpartner leidis, et otse inimesega suhtlemine pole PTAK teenuste puhul otstarbekas, kuna see koormab inimest ning pidas oluliseks PTAK-i rolli institutsioonidevahelises koostöös.

Valdavas osas jäid teenuse saajad teenusega rahule, 86% vastajatest tõi välja, et nad jäid nõustamisega rahule. Samuti ei esinenud suuri probleeme teenuse kättesaadavuse ja füüsilise

<sup>38</sup> Klienditoimikute täitjatel ei olnud kohustust elukoha kohta andmeid märkida.

<sup>39</sup> Teenuse elluviija/ programmi rakendaja kommentaari kohaselt tähistab täitmata jätmise mitterakendumist ja elukoha märkimata jätmise tulenes seiretabelite muutusest programmi jooksul.

<sup>40</sup> Võib tuleneda asjaolust, et üldlevinud arusaam puude olemasolust on seotud puude määramisega. Kui puue ei ole ametlikult määratud, siis ei pruugi inimesed oma probleemi siinkohal puudeks lugeda.

asukohaga, millele aitas kaasa see, et nõustajad käisid sageli klientide juures kohapeal. Üldjuhul võib ka informeeritust pidada heaks, kuid teenuse kohta informatsiooni levitamise osas saaks rohkem ära teha.

Programmi eesmärki tööle rakendumise osas (10% klientidest rakendub) PTAK tegevused ei saavutatud, küll aga aitas teenus parandada klientide toimetulekut - PTAK-i poolt soovitatud abivahend hangiti 67% juhtudel ja keskkonna kohandusi viidi ellu 45% juhtudel. Peamise põhjusena, miks soovitatud abivahendit ei hangitud või keskkonna kohandamist ei tehtud, töid kliendid välja rahaliste ressursside piiratud. Klientide toimetuleku seisukohast on oluline pöörata (veel) enam tähelepanu soovitude rakendatavusele.

Probleemina tuleb välja tuua asjaolu, et paljude inimeste sõnul, kellega küsitluse käigus kontakteeruti, pole nad teenust saanud. See viitab ühelt poolt vajadusele täpsustada teenuste sihtrühma ja seada rangemad reeglid klienditoimikute täitmiseks ning teisalt vajadusele klientidele enam teadvustada, mis teenust neile pakutakse.

Kokkuvõtvalt võib programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007-2009“ raames PTAKis osutatud nõustamisteenusele positiivse üldhinnangu anda. Alljärgnevalt on esitatud teenuse tulemuslikkuse parandamisega seotud soovitusel, mille järgi selgus vajadus käesolevast analüüsist.

#### **Ettepanek 1: Vaadata üle lähtuvalt teenuse sisust teenuse eesmärk**

Uuringust selgus, et PTAKi teenus ei täitnud programmi eesmärki tööle rakendumise osas. Teenuse osutajate ja koostööpartnerite hinnangul on raske seda teenust otseselt tööle saamisega seostada ning teenuse saajate seas on inimesi, kes ei ole võimelised tööle minema põhjustel, mis ei ole seotud PTAK teenustega. Näiteks abivahendite alase nõustamise puhul ei ole tööle mittesaamine tingitud vaid abivahendi puudumisest, vaid laiematest probleemidest.

Juhul, kui leitakse, et mingi osa klientide ja teenuste puhul peaks teenuse osutamise eesmärgiks olema rakendumine, tuleks rohkem tähelepanu pöörata teenuse sidumisele rakenduvusega, näiteks otsida koostöövõimalusi tööandjatega, kes võiksid puudega inimestele tööd pakkuda.

#### **Ettepanek 2: Teenuse tulemuslikkust tuleks sihipäraselt monitoorida**

Teenuse tulemuslikkuse parandamiseks on oluline saada teenuse kohta klientidelt tagasisidet. Ühelt poolt on oluline saada pidevat tagasisidet rakendumise kohta (juhul, kui otsustatakse see jätta tegevuse eesmärgiks) ja teiselt poolt PTAKi poolt antud eksperthinnangute kasutamise kohta. Tagasiside kogumine peaks olema süstemaatiline ja võrreldes programmi hindamisega lühema viitajaga, kuna ühelt poolt võimaldab see kiiremini järeldusi teha ja teiselt poolt suudavad kliendid end paremini teenusega seostada.

#### **Ettepanek 3: Nõustamise kõrval tuleks (veel) rohkem tähelepanu pöörata soovitatud abivahendi soetamise võimalikkusele ja keskkonna kohandamise alaste projekti teostatavusele, tehes (rohkem) koostööd kohalike omavalitsusega, maavalitsustega, rehabilitatsiooniasutustega.**

Uuringust selgus, et paljudel juhtudel ei viidud keskuse poolt antud soovitusi ellu ning sageli oli põhjuseks rahaliste ressursside nappus. On selge, et eelarve piiratud tõttu on keskuse poolt tehtud soovitude elluviimise soodustamine raskendatud, kuid teisalt ei aita vaid nõustamine kaasa toimetuleku paranemisele, vaid saadud soovitusel tuleb ka ellu rakendada. Siin aitab kaasa monitoorimine, mis võimaldab selgitada võimalikke teisi kitsaskohti rahaliste piirangute kõrval.

#### **Ettepanek 4: Tõhustada teenuse kohta info levitamist**

Teenuse erinevad osapooled leidsid, et vajalik oleks tõhustada PTAK nõustamisteenuste kohta informatsiooni levitamist. Otstarbekas oleks parandada koostööd partneritega - informatsiooni levitamine peaks toimuma eelkõige läbi kohalike omavalitsuste, perearstide, rehabilitatsioonikeskuste, puuetega inimeste organisatsioonide.

#### **Ettepanek 5: Aruandlusele selgemate reeglite kehtestamine**

Suureks probleemiks osutus asjaolu, et märkimisväärne osa klientidest, kelle kohta on täidetud klienditoimikud, väitis, et nad pole nõustamist saanud. Näiteks selgus, et klienditoimikuid täideti ka mitmete nõustamisteenusega mitteseonduvate tegevuste puhul. Kindlasti tuleks nõustajatele kehtestada selged reeglid, kes on keskuse kliendid ja millistel juhtudel tuleks klienditoimikud täita välistamiseks tulevikus olukordi, kus klienditoimikud täidetakse juhtudel, mil sisuliselt nõustamist ei osutata. Samas soovitame Tellijal uurida edasi probleemi tausta, selgitamiseks, kas probleem seisnes selles, et täpsustamata oli keskuse sihtrühm, klientidele ei selgitatud piisavalt, millise teenusega on tegemist või oli tegemist ebareaalse eesmärgiga klientide sihtmäära osas (500 klienti).

Teiseks tuleks klienditoimikute täitmisel kaaluda juhendi koostamist sisestamise ühtlustamiseks. Näiteks selgus, et kohati oli andmeid leibkonna struktuuri kohta erinevalt sisestatud, samuti oli andmeid jäetud sisestamata (näiteks rakendumise kohta). Selge juhend lihtsustab ka nõustajate tööd toimikute täitmisel.

Kolmandaks soovitame kaaluda klienditoimikutes mõnede muudatuste tegemist. Näiteks ei selgu hetkel, kellele teenust vajati – kas keskus käis abivajaja ise või tema hooldaja/pereliige (toimikutes puudub sellekohane tunnus).

#### **Ettepanek 6: Aruandluse digitaliseerimine**

Klientide klienditoimikud on seni valdavalt paberkandjatel. Andmete hoidmise ja kogumise digitaliseerimine võimaldaks vajadusel paremini andmeid hallata, st teostada monitoorimist ja vähendada sisestusvigu. Samuti aitab digitaalne andmestik tuvastada korduvaid kontakte.

## 5. Puudega laste lapsehoidjate koolitus

2008. a augustist kuni detsembrini koolitas Perekasvatuse Instituut 75 sügava- ja raske puudega laste lapsehoidjat. Kokku toimus kolm koolitust, neist kaks eesti keeles (Tartus ja Tallinnas, kokku läbis koolituse 55 inimest) ja üks vene keeles (Tallinnas, koolituse läbis 20 inimest). 180-tunnine koolitus viidi läbi koostöös Tallinna Pedagoogilise Seminariga.

### 5.1. Koolitusel osalejad

Info koolitusel osalejate demograafiliste tunnuste kohta pärineb telefoniintervjuudest koolitusel osalejatega. Intervjuud viidi läbi 60 inimesega, neist üks keeldus demograafilisi andmeid avaldamast.

Kõik koolitusel osalenud olid naised. Kaks kolmest küsitlusest elab kas Harju- või Tartumaal. Ülejäänud küsitlused jagunevad Eesti piirkondade lõikes võrdlemise ühtlaselt, küsitluid ei ole Hiiu, Saare, Järva, Pärnu ja Võru maakonnast.

Tabel 20. Küsitlute jagunemine elukoha lõikes

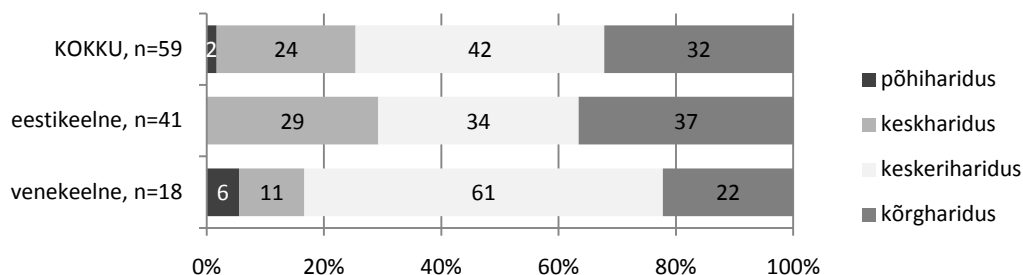
Maakond	Koolitusel osalejate arv	Osakaal	Maakond	Koolitusel osalejate arv	Osakaal
Harjumaa	31	53%	Lääne-Virumaa	2	3%
Tartumaa	11	19%	Raplamaa	2	3%
Põlvamaa	3	5%	Jõgevamaa	1	2%
Valgamaa	4	7%	Läänemaa	1	2%
Ida-Virumaa	3	5%	Viljandimaa	1	2%

Valdav enamik vastanutest on keskealised: kümnendik on vanuses kuni 30 aastat, ligikaudu pooled (47%) vanuses 30-49, pisut enam kui kolmandik (37%) vanuses 50-59 ning 5% 60-aastased või vanemad.

Tabel 21. Vastanute jagunemine vanusegruppide lõikes

Vanusegrupp	KOKKU	eestikeelne	venekeelne
kuni 29	6	5	1
30-39	12	8	4
40-49	16	10	6
50-59	22	15	7
60+	3	3	0
<b>KOKKU</b>	<b>59</b>	<b>41</b>	<b>18</b>

Joonis 26 annab ülevaate vastanute hariduslikust jaotusest. Nagu näha, on eestikeelse koolituse läbinute seas võrreldes venekeelse koolituse läbinutega proportsionaalselt rohkem kõrgharidusega inimesi, mis võib osaliselt tingida ka nende parema rakendumise määra. Põhiharidusega oli vaid üks venekeelse koolituse läbinu, kõikidel lõplikku valimisse kaasatud eestikeelse koolituse läbinutel oli vähemalt keskharidus. Eestikeelse koolituse läbinud küsitlute seas oli võrreldes venekeelse koolituse läbinutega proportsionaalselt rohkem kesk- ning vähem keskeriharidusega inimesi. Kõrgharidusega vastanute osakaal oli eestikeelse koolituse läbinute seas ligi kaks korda kõrgem kui venekeelse koolituse läbinutel.

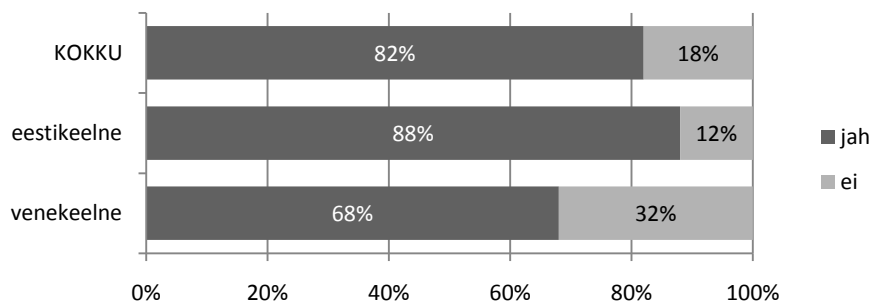


Joonis 26. Vastanute jagunemine kõrgeima omandatud haridustaseme alusel, % vastajatest.

## 5.2. Hinnang lapsehoidja koolituse tulemuslikkusele

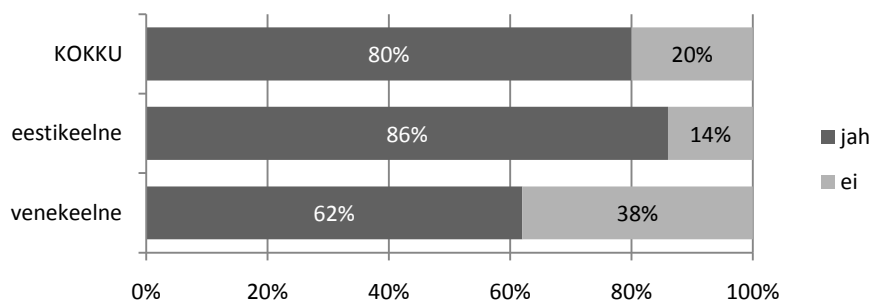
### 5.2.1. Koolituse läbinute rakendumine omandatud erialal

Intervjuudest koolitusel osalejatega selgus, et koolituse järgselt on omandatud erialal töötanud 88% eestikeelse ja 68% venekeelse koolituse läbinust, vastavalt 36 ja 13 inimest.



Joonis 27. Vastuste jagunemine küsimusele „Kas olete koolituse järgselt omandatud erialal töötanud<sup>41</sup>?”

Nendest vastanutest, kes on koolituse järgselt omandatud erialal töötanud (kokku 49), on puudega laste hoidjana töötanud 39 ehk 65% kõikidest küsitletutest. Lõplikku valimisse kaasatud eestikeelse koolituse läbinutest on puudega lapse hoidjana töötanud 31 ning venekeelse koolituse läbinutest 8.



Joonis 28. Vastuste jagunemine küsimusele “Kas olete töötanud puudega laste hoidjana?” (osakaal vastanutest, kes on pärast koolitust omandatud erialal töötanud)

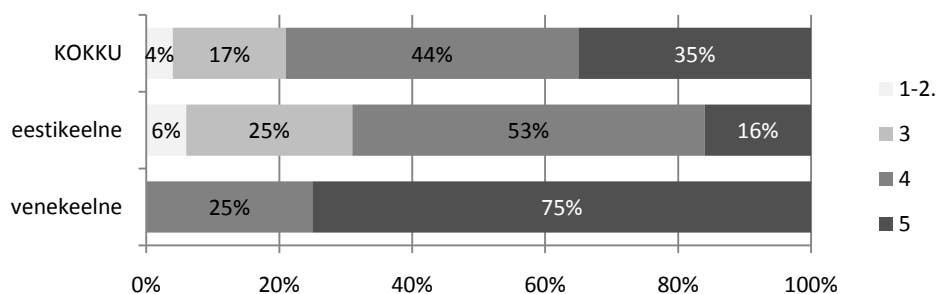
<sup>41</sup> Omandatud eriala peeti silmas lapsehoidjana töötamist (sh ilma puudeta laste lapsehoidjana).

Põhjustena, miks ei ole koolituse järgselt omandatud erialal töötatud, töid vastajad välja valdavalt sobivate tööpakkumiste vähesust, ühe vastaja puhul osutus piiranguks töökorralduse muutus töökohal (kadus vaba aeg, mida oleks saanud sisustada puudega lapse hoidmiseks), mitmed vastajad töötavad tavalasteaias. Üks vastaja kasutab saadud teadmisi oma lapse kasvatamisel, kuigi otseselt teisi puudega lapsi ei hoia.

Küsitluse hetkel töötas puudega lapse hoidjana 28 küsitletut, neist 24 olid läbinud eestikeelse ja 4 venekeelse koolituse. Seega koolitatutest on omandatud erialal – puudega lapse hoidmine – jätkuvalt rakendunud 59% lõplikku valimisse kaasatud eestikeelse koolituse läbinutest ning 21% venekeelse koolituse läbinutest. See viitab, et koolitus on olnud väga edukas rakendumise aspektist.

## 5.2.2. Koolitatute rahulolu koolitusega

Koolitusel osalejate käest uuriti nende rahulolu koolitusega. Venekeelse koolituse läbinute rahulolu oli koolitusega selgelt kõrgem kui eestikeelsel koolitusel osalenutel: keskmine hinnang skaalal 1-5 (1 – ei ole üldse aidanud; 5 – on väga palju aidanud) on venekeelse koolituse läbinud küsitletutel 4,8 ning eestikeelse koolituse läbinud küsitletutel 3,8. Sellal kui peaaegu kolm neljast venekeelse koolituse läbinust, kes on oskusi praktikas rakendanud, hindas koolituse kasulikkust kõrgeima hindega, on eestikeelse koolituse läbinute seas kõrgeima hinde andnute osakaal tunduvalt madalam – 16%.



Joonis 29. Rahuolu koolitusega (vastuste jagunemine küsimusele „Kas koolitus on aidanud kaasa puudega lapse hoidjana töötamisele?“, osakaal vastanutest, kes on pärast koolitust omandatud erialal töötanud).

Selgitus: 1 - ei ole üldse aidanud; 5 – on väga palju aidanud

Positiivsete aspektidena töid koolituse läbinud esile järgmisi aspekte:

- õppejõudude professionaalsus ja suhtumine osalejatesse, saadud teadmised (nii teoreetilised kui praktilised, eriti tõsteti esile esmaabi ja psühholoogia alaseid loenguid)
- hästi koostatud koolitusprogramm
- head koolitustingimused, positiivne õhkkond
- kogemuste jagamise võimalus teiste koolitusel osalenutega, diskussioon.

Soovitustena järgmiste koolituste paremaks korraldamiseks toodi sisu osas välja, et koolitused võiksid olla praktilisemad ja põhjalikumad (sh võiks pöörata enam tähelepanu, kuidas käituda sügava puudega lastega; kaaluda võiks ka käitumishäiretega lastega hakkamasaamise õpetamist; kaasata võiks lapsi; rohkem eripedagoogikat; võiks olla video, mis demonstreeriks, kuidas käituda; võiks suunata koolitatavaid, juhtida tähelepanu võimalustele tugiisikuks saada). Korraldusliku poole pealt toodi välja, et koolitused võiksid olla nädalavahetustel, pikendada võiks koolituse kestust, vähendada õppetundide arvu päevas.

### 5.2.3. Koostööpartnerite teadlikkus koolituste olemasolust ja koolitatute teenuste kasutamine

Antud uuringu käigus võeti ühendust KOV-dega, kelle territooriumilt osalesid inimesed koolitusel, et koguda nende tagasisidet seoses puudega lapse lapsehoidjate koolitusega. Küsitletud KOV-dest olid kõik teadlikud sellise koolituse olemasolust. KOV-dele laekus info sellise koolituse kohta koolitusel osalenutelt, koolituse läbiviijalt (Perekasvatuse Instituut), maavalitsusest, Tervise Arengu Instituudist ja/või Sotsiaalministeeriumist.

KOV-delt küsiti, kas nende hinnangul soodustab koolitatud puudega lapse lapsehoidja olemasolu puudega laste pereliikmete tööturule naasmist. Enamik küsitletud KOV-dest (kuuest vastanust neli) leidsid, et selline koolitus soodustab puudega lapse pereliikmete tööturule naasmist. Üks KOV vastas, et neile ei ole ükski puudega lapse vanem KOV-le arusaamist väljendanud, et ta puudega lapse kasvatamise tõttu ei saa osaleda tööturul, ning et pigem on tööpuuduse põhjuseks töökohtade puudus ja vähene ühistranspordi sagedus. Üks KOV sellele küsimusele ei vastanud.

Küsitletud KOV-dest enamikes (kuuest vastanust neljas) olid rakendunud lapsehoidjad, kes olid selle koolituse läbinud. Kokku leidsid küsitletud KOV-idest osalenud koolitatutest ligikaudu 85% rakendust KOV-s. Koolituse läbinud lapsehoidjad rakendati tööle puudega lastega lasteaedades, lastehoiukeskustes ja peredes. Kuuest küsitletud KOV-st kahes lapsehoidjad rakendunud ei olnud. Koolituse läbinud lapsehoidjate mitterakendumise põhjusena toodi, et pole olnud tarvidust selle järele ning vajalikud ametikohad olid juba täidetud. Kommenteeriti ka, et koolitatud on püüdnud iseseisvalt õpitule rakendust leida, aga ilmselt tingib praegune majandusolukord teenuse puudumise vajaduse.

KOV-delt uuriti, milliseid probleeme nähakse seoses koolitatud lapsehoidjate teenuste kasutamisega ning mida tuleks nende lahendamiseks ette võtta. Kolmandik KOV-e leidsid, et kui samal viisil töö jätkub, siis suuri probleemi ei ole. Toodi ka välja, et tänu heale eeltööle puuetega laste vajaduste rahuldamiseks on hetkel kõik tehtud ja teenus toimib - lapsehoidjad on hästi tasustatud ning kui on vaja puuetega lapsi nädalavahetustel või muudel päevadel hoida, siis läbi valla pakutakse ka seda teenust. Samamoodi on suvel lastehoiukohad kinni ja hoidjad sundpuhkusel, kuid vastavalt vajadusele tellitakse hoidjaid kindlateks perioodideks puuetega lapsi hoidma. Need teenused ja tasud korraldatakse läbi valla. Hetkel kõik toimib ning ollakse rahul teenuse kvaliteediga ja riigipoolse rahastamisega.

Teised KOV-d leidsid, et probleem seoses koolitatute teenuse kasutamisega taandub ikkagi teenuse vajaduse puudumisele, toodi välja, et ei soovita lapsehoidjaid, pigem püüavad pereliikmed ise hakkama saada ning küsivad abi vallast. Üks KOV nimetas, et probleemid tekivad näiteks tööpakkumise vormistamisega. FIE-ks ei taheta ennast vormistada (kuna segavad kõrge sotsiaalmaks ja äriregistris vormistamine) ja ettevõtet pole maal tulus asutada. KOV palkab allasutustesse nii palju kui vajalik.

Üks küsitletu leidis, et lapsehoiuteenus peaks olema riigieelarvest suuremas mahus rahastatud. Lapse päevahoid vajaks samuti riigieelarvest ressursse, kuna omavalitsuste eelarve ei võimalda teenust rahastada. Kommenteeriti, et lapsehoiuteenuse taotlemisel ei tohiks nõuda, et teenuse vajadus on sisse kirjutatud lapse isiklikku rehabilitatsiooniplaani. Kui lapsevanem haigestub või peab viibima haiglas või tahab natuke puhkust, siis saaks rakendada kohe lapsehoiuteenust. Rehabilitatsiooniplaani koostamise ajal lapsevanem mõtleb igapäevasele elukorraldusele ja üldjuhul ei mõtle tulevikus ette tulevatele juhtumitele ette.

Lisaks kommenteeris üks KOV, et psüühiliste erivajadustega või vaimupuudega laste puude raskusaste taotletakse hilinenult. Lasteaiaid või lapsevanem ei pööra lapse east lähtuvalt toimetulematusele vajalikku tähelepanu. Puude raskusaste taotlemine algab lastel koolieas, kui on selgunud õppimise ja käitumisega tekkivad probleemid.

### 5.3. Üldhinnang ja soovitused

Vastavalt programmile oli sügava ja raske puudega laste lapsehoidjate koolituse eesmärgiks „avardada sügava- ja raske puudega lastele üle Eesti lapsehoiuteenuse kättesaamise võimalusi läbi lapsehoidjate koolituse ja tagada seeläbi vanematele paremad võimalused osaleda aktiivselt tööturul ja ühiskondlikus elus“<sup>42</sup>.

Vastavalt läbiviidud uuringule võib öelda, et tegevus oli tulemuslik (täitis oma eesmärgi), kuna lapsehoiuteenuse kättesaamise võimaluse koolitusega avardusid. Samuti oli koolitus edukas rakendumise seisukohalt. 65% nendest, kes 2008. aastal koolituse läbisid, on koolituse järgselt puuetega laste hoidjana töötanud. Valdav enamik koolitusel osalenutest leidis, et koolitus on aidanud kaasa puudega lapse hoidjana töötamisele. See tähendab, et koolitatavatel on koolitusest kasu olnud. KOV-d leidsid valdavas osas, et selline koolitus soodustab puudega lapse pereliikmete tööturule naasmist. KOV-d, kus koolitatud isikud rakendust ei olnud leidnud, tõid välja, et mitterakendumine on olnud peamiselt seotud vastavas KOV-s sellise vajaduse puudumisega antud ajahetkel.

Tegevusega ei jätkata programmi raames perioodil 2010-2013. Siiski, juhul kui tegevust kaalutakse rahastada teistest finantseerimisallikatest või kaasata tulevikus järgmistesse programmidesse, tuleks kaaluda enne tegevuse elluviimist täpsemalt vastava vajaduse kaardistamist.

---

<sup>42</sup> Programm „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2007- 2009“

# Lisa 1. Metoodikaraport

## 1. Maakondlikud teavitamis- ja nõustamiskeskused

### 1.1 Klienditoimikud

Nõustamiskeskustes on aastatel 2008–2009 teenust saanud 1135 inimest (Pärnus 623 ja Jõhvis 512 inimest). Nõustamiskeskuses nõustamist saanud isikute kohta on täideti klienditoimikud. Valdavalt olid toimikud paber kandjal, andmete analüüsiks toimikud sisestati. Toimikutes sisaldus järgmine info:

- Kliendi demograafilised andmed – sugu, vanus, sotsiaalne staatus, emakeel, haridus, leibkonna struktuur (liikmete arv kokku, laste, eakate ja/või puudega inimeste arv leibkonnas)
- Info kliendi „riskitunnuste“ kohta – kas klient on puudega, ei valda eesti keelt, lapsega vähemalt viimased 1,5 aastat kodus viibinud, tööturul geograafiliselt ebavõrdses olukorras olev töötu, vangist vabanenu või kinnipidamisasutuses viibiv isik, sõltlane.
- Info nõustamise kohta – nõustamise liik ja nõustamiste arv
- Info suunamiste kohta – kas ja kuhu on klient suunatud
- Info rakendumise kohta
- Info keskusesse pöördumise põhjuste kohta - pöördumise põhjus, peamised probleemid, saadud nõustamine ja tulemused

Andmestiku kvaliteet oli üldjuhul hea. Andmetes esineb küll puuduvaid väärtusi, sh ka nende tunnuste osas, mis peaksid olema kindlasti täidetud, kuid neid ei ole palju (va andmed hariduse kohta Pärnu keskus). Ülevaate puuduvatest andmetest on toodud tabelis M1. Klienditoimikute analüüsis jäetakse need vaatlused, mille kohta info puudub, välja.

Tabel M1. Puuduvad andmed analüüsiks vajalike andmete osas (kokku klienditoimikuid 1135)

	Pärnumaa	Ida-Virumaa
Sugu	2	0
Haridus	28	1
Leibkonnaliikmete arv	5	1
Emakeel	9	0
Sotsiaalne staatus	9	0
Vanus	5	0
Rakendamine	0	0
Pakutud teenused	0	0

Lisaks puuduvate andmete analüüsile teostati andmete kvaliteedi hindamiseks pisteline sisuline kontroll. Tuvastati probleeme leibkonna struktuuriga. 23 ankeedi puhul on keskusesse pöördunud isik märgitud puudega, kuid tema leibkonnas puudega inimesed puuduvad. Tegemist võib olla klienditoimikute täitjate ankeedi täitmise erineva tõlgendamisega (kas klient ise kuulub leibkonna arvu hulka või mitte). Siiski pole toodud puudused sellised, mis olulisel määral halvendaksid andmeanalüüsi usaldusväarsust.

## 1.2 Intervjuud teenuse saajatega

### 1.2.1 Intervjuude metoodika

Telefoniintervjuud nõustamiskeskuste klientidega viidi läbi perioodil 30. september - 29. november 2010. Intervjueeritavatele tutvustati lühidalt projekti, anti infot andmete kasutamise ja anonüümsuse kohta ning küsiti luba isiklike andmete küsimiseks. Kõik vastajad, kes seda soovisid, said üles märkida kontakttelefoni.

Kokku sai aastatel 2008–2009 nõustamisteenust 1135 inimest, sealhulgas Jõhvis asuvas nõustamiskeskuses 512 inimest ning Pärnus 623 inimest. Telefoniintervjuude tarbeks oli Pakkujal kasutamiseks Pärnu keskuse kohta 421 mittekorduvat numbrit, millest kasutati 381 kontakti (90%). Jõhvi keskuse kohta oli kasutada 341 mittekorduvat numbrit, millest kasutati kõiki kontakte. Numbrite kasutamine ja tulemuslikkus on koondatud tabelisse M2.

Tabel M2. Telefoniintervjuudes kasutatud kontaktid ja nende tulemuslikkus.

	Pärnu		Jõhvi	
	Kõnede arv	% kõigist kõnedest	Kõnede arv	% kõigist kõnedest
KOKKU kõnesid	381		341	
Ei saanud kontakti (number ei vasta või vigane)	139	36%	112	33%
Number ei vasta või väljas	103	27%	72	21%
Vigane number	36	9%	40	12%
Kontakte	242	64%	229	67%
Intervjuud	145	38%	115	34%
Keeldumised	30	8%	30	9%
Pole väidetavalt teenust saanud	49	13%	46	13%
Muu põhjus (helistamise aeg ei sobi vms)	18	5%	38	11%

Telefoniintervjuude läbiviimisel osutus suureks probleemiks asjaolu, et märkimisväärne osa inimestest väitis, et pole nõustamist saanud, vaatamata sellele, et intervjuude läbiviijad selgitasid põhjalikult teenuse olemust (pakutavad teenused, võimalusel (neil juhtudel, kui Tellija edastas andmed) püüti seoseid luua nõustaja nime abil, küsiti, kas teenust on saanud keegi pereliikmetest). Lisaks oli numbrite seas palju vigaseid telefoninumbreid ning mitmed inimesed, kellega saadi kontakti, väitsid, et olid telefoninumbri saanud hiljuti, mistõttu on väga tõenäoline, et nad pole tõepoolest nõustamiskeskust külastanud. Kuna teenust võidi saada paar aastat tagasi, siis võib selle aja jooksul kontakt muutunud olla (vaatamata numbriliikuvusele). Suur valedete kontaktide hulk viitab ühelt poolt sisestusvigadele<sup>43</sup>, kuid võib tuleneda ka uuritava grupi iseärasustest – kuna tegu on väga delikaatse teemaga, siis on tõenäoline, et teatud osa inimestest soovib oma probleemile lahenduse saanuna alustada nõu puhtalt lehelt, sh vahetab ka telefoninumbrit.

Lisaks kontaktide liikuvusele võib põhjuseid, miks paljud inimesed ei suutnud väidetavalt luua seost teenuse saamisega, olla teisigi. Kindlasti võib põhjuseks olla ajaline distants – kuna teenust võidi saada paar aastat tagasi, siis inimesed ei mäleta nõustamist ning nad ei suuda seost luua. Teiseks põhjuseks võib olla asjaolu, et klientidele ei selgitatud piisavalt, mis teenust nad saavad ja seetõttu inimesed ei seosta kontakti võtmist nõustamisega ja keskusega. Lisaks, nagu eelnevalt välja toodi, on tegemist delikaatse teemaga ning osadel juhtudel võis olla, et inimene ei soovinud sel teemal vestelda ning seetõttu ütles, et pole teenust saanud.

<sup>43</sup> Programmi elluviija kommentaarina toodi samas välja, et telefoninumbriid pidid põhimõtteliselt olema kasutusel nõustamiskeskuse tegutsemisaja jooksul, sest minimaalselt kvartalis korra helistati kõik kliendid läbi, küsides tööerakendumist

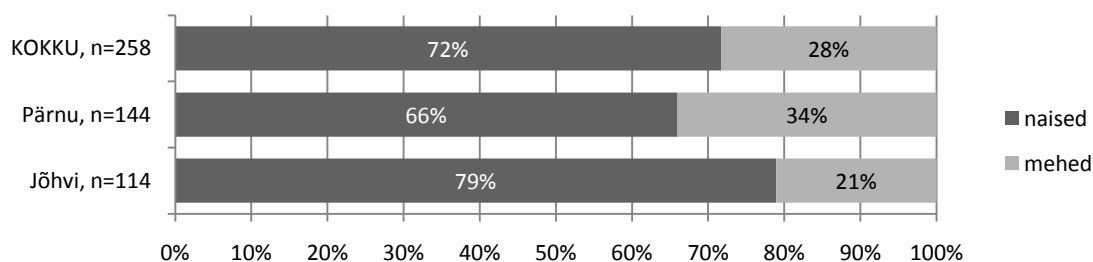
Kokku oli analüüsiks kasutada 260 intervjuust saadud andmed. Üks Jõhvi klientide nimekirjas olnud klient sai teenust Pärnu keskuses, seega lõplik intervjuude arv Pärnu keskuse klientidega on 146 (27% klientidest) ja Jõhvi klientidega 114 (22% klientidest), sealjuures 2 Pärnu keskuse klienti katkestasid intervjuu.

Hinnangu andmisel kasutati alljärgnevat infot ja hinnanguid:

- Millist nõustamist te saite (võib märkida ka mitu)?
- Kas saite keskusest oma probleemi lahendamiseks vajalikku infot? Miks ei saanud/mis oli probleemiks? Mis saadud nõustamise tulemusena muutus? Kas saite mingit lisakasu teenusest?
- Kust te saite infot teenuse kohta? Kas teenuse kohta oli lihtne infot leida? Millised probleemid esinesid keskuse kohta info leidmisel? Kas Teie arvates peaks nõustamisteenust/nõustamiskeskust rohkem avalikult reklaamima?
- Kas nõustamise saamise soov oli Teil ka seetõttu, et soovisite leida tööd endale või pereliikmele/soovisite säilitada enda või pereliikme töökohta? Kas Te/Teie pereliige on pärast keskuse külastamist tööd leidnud/edasi töötanud? Kas keskusest saadud nõustamine aitas Teil/Teie pereliikmel tööd leida või töökohta säilitada või tekkinud soov ja valmisolek tööle minna?
- Palun hinnake oma rahulolu teenusega? Kas jäite rahule teenindusega, sh nõustaja(te) abivalmidus ja kompetentsus, ooteaeg? Millised probleemid esinesid teenindusega? Kas Teile sobis teenuse osutamise koht ja sellele ligipääs (asukoht Eestis, asukoht linnades)? Millised probleemid esinesid teenuse osutamise kohaga ja ligipääsuga? Kas teenuse ajaline maht oli piisav? Kas teenuse maht oleks pidanud olema suurem?
- Mis Teile teenuse juures kõige enam meeldis? Mida võiks teenuse juures (veel) muuta/teisiti teha? Kas Te peate sellist teenust vajalikuks?
- Demograafilised tunnused: vanus, elukoht, haridustase, sugu

## 1.2.2. Ülevaade valimist

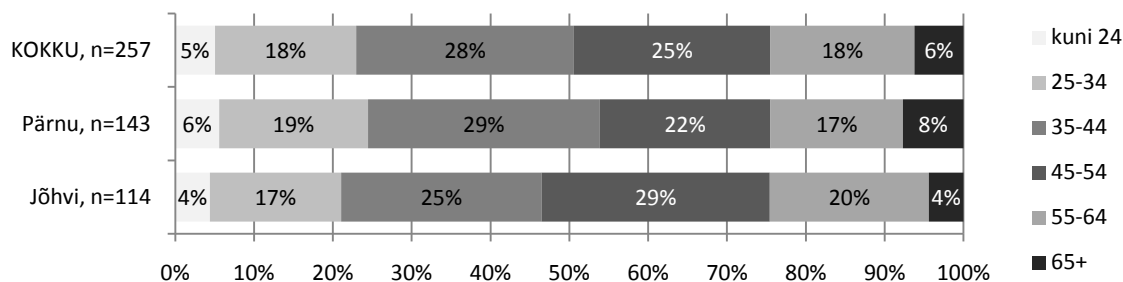
Ligikaudu kaks kolmandikku vastajatest on naised (72%) ja kolmandik mehed (28%). Keskuste võrdlus näitab, et Pärnu keskuse klientide hulgas on meeste osakaal mõnevõrra suurem. Võrreldes klienditoimikutega, on mõlema keskuse puhul vastajate seas naiste osakaal suurem - klienditoimikute põhjal on Jõhvi keskuse klientide seas naised 66% ja Pärnu keskuse klientide seas 59%.



Joonis M1. Vastajate jagunemine soo alusel

Märkus: kahe inimese sugu on märkimata (mõlemad Pärnu keskuse kliendid, kes katkestasid intervjuu)

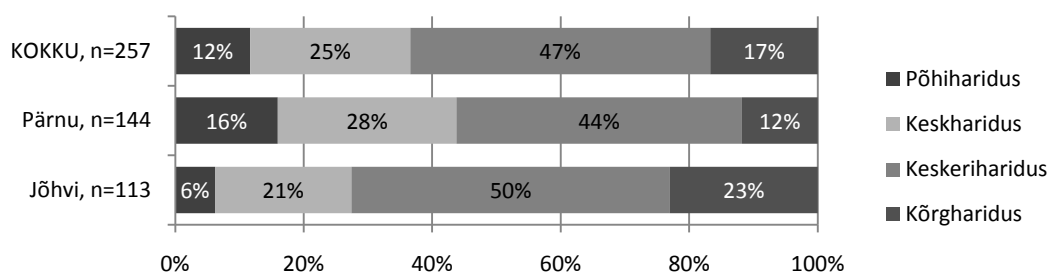
Vanuselises lõikes on esindatud kõik vanusegrupid, st küsitletute hulgas on nooremaid, keskmises vanusegrupis olevaid kui ka vanemaid inimesi. Keskuste lõikes on vastanute vanuseline profiil üsna sarnane. Võrreldes klienditoimikutega on vastanute hulgas vähem esindatud noori inimesi (klienditoimikute järgi kuni 24 aastaseid kokku 10%) ja veidi vähem ka vanu inimesi (klienditoimikute järgi üle 65 aastaseid 9%).



Joonis M2. Vastajate jagunemine vanuse alusel

Märkus: vanust ei soovinud avaldada 3 inimest (Pärnu keskus)

Hariduse baasil on vastanute hulgas kõige enam keskeriharidusega inimesi (47%). Keskuste lõikes tulevad esile mõned erinevused - Pärnu keskuse klientide seas on oluliselt rohkem põhi- ja keskharidusega inimesi, Jõhvis aga oluliselt rohkem kõrgharidusega inimesi. Klienditoimikutega võrreldes on vastanute hulgas oluliselt vähem alg- ja põhiharidusega inimesi (klienditoimikutes kokku 24%) ja mõnevõrra enam kõrgharidusega inimesi (kokku 10%). See võib tuleneda sellest, et põhiharidusega inimesed ei soovi avaldada oma tegelikku haridustaset ja väidavad selle olevat kõrgema.



Joonis M3. Vastajate jagunemine hariduse alusel

Märkus: haridust ei soovinud avaldada 3 inimest (Jõhvis 1, Pärnus 2)

Vastajate profiil elukoha alusel on kooskõlas sellega, et tegemist on maakondlike keskustega - 97% Pärnu keskuse klientidest elab Pärnu maakonnas ja 93% Jõhvi keskuse klientidest elab Ida-Viru maakonnas. Jõhvi keskuse klientide hulgas on mõnevõrra enam ka Harju maakonnas elavaid kliente. Teiste maakondade osakaal on marginaalne.

Tabel M3. Vastajate jagunemine elukoha alusel – nimetatud maakonnad

Maakond	Pärnu		Jõhvi	
	Arv	%	Arv	%
Harju	2	1%	6	5%
Ida-Viru			106	93%
Järva	1	1%		
Lääne-Viru			1	1%
Pärnu	134	97%		
Tartu	1	1%	1	1%
<b>KOKKU</b>	<b>138</b>		<b>114</b>	

Märkus: elukohta ei soovinud avaldada 8 inimest (Pärnu keskuse kliendid)

Kokkuvõtteks, vastanud on piisavalt erinevad soo, vanuse ja hariduse lõikes, et peegeldada erinevate inimgruppide arvamusi.

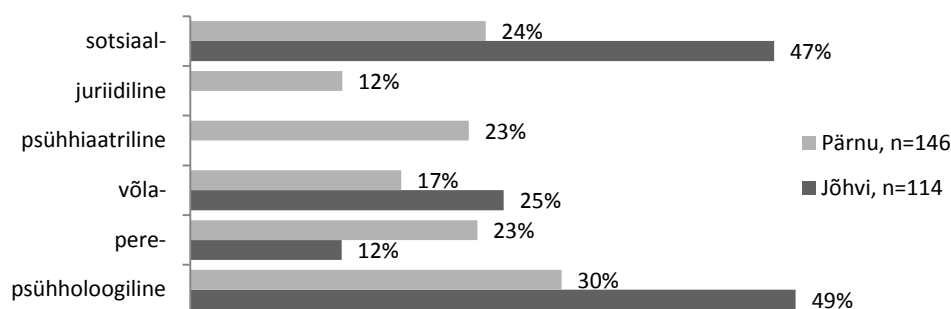
Vastajatelt küsiti, millist teenust nad keskuse poolt said ja kellele nad seda vajasisid, kuid kuivõrd tegu on vastaja jaoks sensitiivse teemaga, toonitati, et ei taheta teada nõustamise sisu.<sup>44</sup> Kolmveerand vastanutest ütles, et ta sai üht liiki teenust (73% Jõhvi keskuse klientidest ja 77% Pärnu keskuse klientidest), viiendik klientidest (19% Jõhvi keskuse klientidest ja 20% Pärnu keskuse klientidest) ütles, et ta sai kahte liiki teenust ja kokku 14 klienti märkisid, et said kolme või enam liiki teenust.

Tabel M4. Nõustamisliikide arv - raporteeritud ja dokumenteeritud andmed

Nõustamise liigid	Jõhvi			Pärnu		
	Intervjuud (raporteeritud)		Klienditoimikud (tegelik)	Intervjuud (raporteeritud)		Klienditoimikud (tegelik)
1	83	73%	55%	112	77%	37%
2	22	19%	38%	29	20%	55%
3+	9	8%	6%	5	3%	8%
<b>KOKKU</b>	<b>114</b>			<b>146</b>		

Võrreldes klienditoimikutega nimetasid inimesed oluliselt vähem neile osutatud erinevaid nõustamise liike. Klienditoimikute analüüs näitas, et üht liiki nõustamisteenust sai vaid 55% Jõhvi keskuse klientidest ja 37% Pärnu keskuse klientidest. Selline erinevus võrreldes intervjuude tulemustega viitab, et inimesed ei mäleta ja/või teadvusta tagantjärei kõiki teenuseid, mida neile pakuti.

Keskuste kliendid said erinevaid teenuseid (vt joonis M4).



Joonis M4. Klientide poolt raporteeritud nõustamise liigid

Ligi pooled Jõhvi keskuse kliendid märkisid, et nad said sotsiaalnõustamist ja psühholoogilist nõustamist. Pärnu keskuse klientide vastustest selgub, et nad on erinevaid teenuseid saanud võrdsemas mahu, kõige enam märkisid Pärnu keskuse kliendid psühholoogilist nõustamist (30% klientidest), kuid suhteliselt palju on saanud ka sotsiaal-, psühhiaatrilist ja perenõustamist (vastavalt 24%, 23% ja 23% klientidest). Võrreldes klienditoimikutega on tulemused üsna erinevad (vt tabel M5).

Tabel M5. Klientide poolt raporteeritud ja klienditoimikutes märgitud nõustamise liigi võrdlus

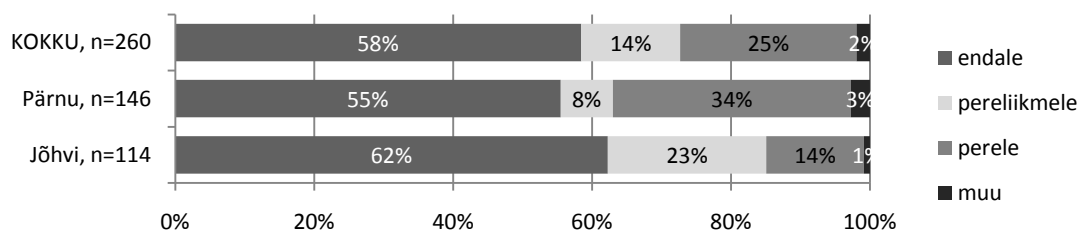
	Jõhvi			Pärnu		
	Intervjuud (raporteeritud)		Klienditoimikud (tegelik)	Intervjuud (raporteeritud)		Klienditoimikud (tegelik)
psühholoogiline	56	49%	36%	44	30%	8%
pere-	14	12%	12%	34	23%	16%
võla-	29	25%	43%	25	17%	21%
psühhiaatriline				33	23%	3%
juriidiline				18	12%	25%
sotsiaalne	54	47%	58%	35	24%	99%

<sup>44</sup> Millist teenust Te saite? Kellele seda teenust vajasite?

Klienditoimikute põhjal pakuti Pärnus kõige enam sotsiaalnõustamist (99% klientidest), seejärel juriidilist ja võlanõustamist (vastavalt 25% ja 21%); Jõhvi keskuses puhul on kõige suurem erinevus võlanõustamise osas – klienditoimikute baasil pakuti seda ligi pooltele klientidest (43%). Sellised tulemused on paljuski seletatavad juba varasemalt välja toodud asjaoluga – inimesed ei mäleta/teadvusta kõiki saadud teenuseid.

Kuivõrd vastajad on suhteliselt vähe välja toonud mitut teenuse liiki, pole teenuse kombinatsioonide vaatlemine sisukas. Analüüs ei viidanud ka ühelegi enamesinenud kombinatsioonile.

Kõige enam vajati teenust endale (55% Pärnu keskuse klientidest ja 62% Jõhvi keskuse klientidest). Pärnu keskuse kliendid nimetasid palju ka peret tervikuna (34% klientidest), Jõhvi keskuse kliendid tõid aga välja konkreetse pereliikme (23% klientidest). Muu vajajana nimetati tuttava last, puudega lapsi, noorte grupijuhti.



Joonis M5. Teenuse vajaja

### 1.3 Intervjuud teenuse pakkujatega

Teenuse osutajate küsitlus hõlmas nõustamisteenuse osutamist ning selle käigus koguti nõustamisteenuse läbiviijatelt hinnanguid teenusele. Teenuse osutajate küsitluse käigus viidi läbi intervjuud Pärnumaa nõustamiskeskuse ja Ida-Virumaa nõustamiskeskuse töötajatega.

Uuringu käigus viidi läbi intervjuud 11 nõustamisteenuse osutajaga. Kokku edastati uuringu läbiviijale Sotsiaalministeeriumilt poolt 16 nõustaja kontaktid, see tähendab, et intervjuud viidi läbi ligikaudu 70%-ga kõikidest kontaktidest. Kolme nõustajaga ei olnud võimalik kontakti saavutada (kontaktandmed olid aegunud või ei vastatud e-mailile ega telefonile). Kahelt nõustajalt, kellel ei olnud suure töökoormuse tõttu võimalik kohtuda ning kes soovisid küsimustele vastata kirjalikult, ei olnud käesoleva aruande koostamise hetkeks veel vastuseid laekunud.

Tabel M6. Teenuse osutajatega läbiviidud intervjuud

Keskus	Intervjueeritute arv	Kontaktide arv	Intervjuude osakaal kõikidest kontaktidest
Pärnumaa	8	12	67%
Ida-Virumaa	3	4	75%
<b>Kokku</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>69%</b>

Intervjuude eesmärgiks oli koguda nõustajate hinnanguid teenuse kohta ning nende kogemusi nõustamisteenuse osutamisel. Intervjuude käigus koguti infot ja hinnanguid alljärgneva kohta:

1. Teenuse osutajate üldhinnang teenuse vajalikkusele ja tulemuslikkusele
2. Teenuse osutajate hinnang teenuse korralduse sobilikkusele
3. Teenuse osutajate hinnang teenuse sisulisele ja füüsilisele kättesaadavusele
4. Teenuse osutajate hinnang koostööle partneritega
5. Peamised nõustamisteenuse käigus ilmnunud probleemid
6. Nõustajate ettepanekud teenuse parandamiseks (sh paremaks korraldamiseks)

Pärnus ja Jõhvis tegutsenud keskuste nõustajate intervjuude läbiviimisel kasutati ühtset küsimustikku, mis kooskõlastati enne intervjuude läbiviimist Sotsiaalministeeriumiga. Intervjuud viidi läbi üldjuhul silmast-silma intervjuudena. Intervjueeritava soovile vastu tulles viidi mõnedel juhtudel intervjuud läbi telefoni (1 intervjuu) või e-maili teel (3 intervjuud).

## 1.4 Intervjuud koostööpartneritega

Nõustamiskeskuste koostööpartnerite intervjuude eesmärgiks oli koguda teenuse kohta tagasisidet osapooltelt, kellega keskused nõustamisteenuse osutamisel kokku puutusid.

Intervjueeritavate osapoolte tuvastamiseks pöörduiti nõustamiskeskuste töötajate poole, kellelt laekunud kontaktid kooskõlastati Sotsiaalministeeriumiga. Kokku viidi koostööpartneritega läbi 8 intervjuud, nendest 4 Jõhvi keskuse ja 4 Pärnu keskuse koostööpartneritega. Neli intervjueeritavat olid (analüüsitava ajavahemikul) KOV-i esindajad, kaks töötukassast ning kaks päevakeskustest.

Intervjuude läbiviimiseks kasutati küsimustikke, mis olid eelnevalt kooskõlastatud Sotsiaalministeeriumiga. Intervjuude käigus koguti infot ja hinnanguid alljärgneva kohta:

- Koostööpartnerite üldhinnang teenusele, rahulolu teenusega.
- Koostööpartnerite hinnang teenuse vajalikkusele ja tulemustele
- Koostööpartnerite hinnang informatsiooni levitamisele
- Koostööpartnerite hinnang teenuse sisulisele ja füüsilisele kättesaadavusele
- Koostööpartnerite hinnang koostööle nõustamiskeskustega
- Peamised teenusega seotud probleemid ja ettepanekud teenuse parandamiseks

KOV-de käest uuriti lisaks, milline oleks nende valmisolek nõustamisteenuse finantseerimiseks. Kõik intervjuud viidi läbi telefoniintervjuu vormis.

## 2. Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskus

### 2.1. Klienditoimikud

Puudealase Teabe ja Abivahendite Keskuses (PTAK) on aastatel 2008–2009 nõustamist saanud kokku 499 inimest. Nõustamist saanud isikute kohta on täideti klienditoimikud. Valdavalt olid toimikud paberandjal, andmete analüüsiks toimikud sisestati. Kokku oli klienditoimikuid 493<sup>45</sup>.

Toimikutes sisaldus järgmine info:

- Kliendi demograafilised andmed – sugu, vanus, sotsiaalne staatus, emakeel, suhtluskeel, sünnikoht, kodakondsus, haridus, leibkonna struktuur (liikmete arv kokku, laste, eakate ja/või puudega inimeste arv leibkonnas), perekonnaseis, elukoht (maakond, asula tüüp)
- Info kliendi „riskitunnuste“ kohta – kas klient on puudega (sh puude liik), ei valda eesti keelt, lapsega vähemalt viimased 1,5 aastat kodus viibinud, tööturul geograafiliselt ebavõrdses olukorras olev töötu, vangist vabanenu või kinnipidamisasutuses viibiv isik, inimkaubanduse ohver, sõltlane.
- Info keskusesse pöördumise põhjuste kohta
- Info nõustamise liigi kohta

<sup>45</sup> Programmi elluviija kommentaari kohaselt osa elektroonilisi toimikuid läks kaotsi ning kuna tegu oli anonüümsete andmetega, siis ei olnud võimalik ka paberandjatelt puudu olevaid toimikuid enam välja otsida.

- Info tegevuskava kohta – eesmärk, ressursid, takistavad tegurid, rakendumise toetamine
- Info rakendumise kohta

Andmestiku kvaliteet on üldiselt hea, kuid esineb ka näitajaid, kus puuduvaid andmeid on liiga palju selleks, et oleks võimalik teha usaldusväärseid järeldusi. Näiteks enam kui pooltel juhtudel on klienditoimikutes märkimata<sup>46</sup> andmed inimese elukoha kohta ning praktiliselt kõikidel juhtudel on märkimata andmed rakendumise kohta (st pole ka märgitud, et inimene ei rakendunud)<sup>47</sup>. Järgnevas tabelis on esitatud analüüsitava näitajate kvaliteet andmete olemasolu-puudumise aspektist.

Tabel M7. Puuduvad andmed analüüsiks vajalike andmete osas (kokku klienditoimikuid 493)

	<b>Andmed puuduvad</b>
Sugu	1
Elukoht, maakond	269
Elukoht, asula tüüp	275
Haridus	2
Leibkonnaliikmete arv	8
Emakeel	2
Sotsiaalne staatus	11
Vanus	5
Rakendumine	469
Pakutud teenused	18

Analüüsis jäetakse need vaatlused, mille kohta info puudub, välja. Näitaja rakendumise kohta jäetakse klientide analüüsist välja, kuna andmed on liiga suures mahus märkimata.

Lisaks puuduvate andmete analüüsile teostati andmete kvaliteedi hindamiseks nende pisteline sisuline kontroll. Tuvastati järgmised suuremad probleemid.

- Toimikutes küsiti infot leibkonna suuruse ja struktuuri kohta, so täiskasvanute, laste, eakate ja puudega isikute arv leibkonnas. Juhendi kohaselt peaksid esimesed kolm näitajat andma kokku leibkonna liikmete arvu (puudega isikute arv seal ei sisaldu, tegu on lisainfoga). 262 juhul (so üle pooled juhud) on aga täiskasvanute, laste ja eakate arvu summa väiksem kui märgitud leibkonna liikmete arv. See viitab, et sageli on leibkonna struktuuri näitajad jäetud (osaliselt) märkimata ning seetõttu pole need andmed usaldusväärsed.
- 17 toimikus on kliendi kohta märgitud puude liik, kuid leibkonna kohta on märgitud, et puudega inimesed puuduvad, seega on taas osaliselt ebakorreksete andmetega.
- 178 toimikus puudub märke puude liigi kohta. Osadel juhtudel on tegemist puude märkimata jätmisega, kuna klienditoimikute detailanalüüs viitab, et inimestel, kelle kohta pole puude liiki määratletud, on keskusesse pöördumise põhjusena sageli märgitud puudega seonduv probleem<sup>48</sup>. Teatud juhtudel võib toimik aga olla täidetud puudega isiku hooldaja kohta, kes keskusesse on pöördunud ja kes ei ole puudega isik. Seetõttu on raskendatud näitajate (nt pakutud teenused) analüüs puude olemasolu või liigi lõikes, kuna andmed ei kajasta õiget olukorda. Tuleviku tarbeks on ettepanek koguda infot juhtudel, kui PTAKi pöördub isik, kes ei ole ise puudega, vaid küsib nõu oma puudega leibkonnaliikme/tuttava kohta, ka abi vajava isiku kohta, kuna just nende demograafilised näitajad on olulised. Üheks variandiks on lisada toimikusse lahter selle kohta, kellele abi/infot vajatakse, võimalus on ka lisada toimikusse koht, kuhu märgitakse andmed puudega inimese kohta sel juhul, kui ta ise pole nõustatav.

<sup>46</sup> Klienditoimikute täitjatel ei olnud kohustust elukoha kohta andmeid märkida, kuna seiretabel muutus vaatlusperioodi jooksul

<sup>47</sup> Programmi elluvijja märkus: märkimata jätmise tähendas, et inimene ei rakendunud

<sup>48</sup> Võib tuleneda asjaolust, et üldlevinud arusaam puude olemasolust on seotud puude määramisega. Kui puue ei ole ametlikult määratud, siis ei pruugi inimesed oma probleemi siinkohal puudeks lugeda.

Abivahendite keskus pakub nii nõustamisteenust (abivahendite valikul, keskkonna kohandamise alal) kui ka koolitusi eesmärgiga suurendada erivajadusega inimeste toimetulekutaset ja edendada seeläbi tööhõivet ning vähendada hooldajate hoolduskoormust.

Info kasutamise järgi võib nõustamis- ja koolitusteenust saanud jagada kolme gruppi:

- inimesed, kes kasutavad infot enda toimetuleku parandamiseks,
- inimesed, kes kasutavad infot oma pereliikme toimetuleku parandamiseks,
- inimesed, kes kasutavad infot oma ametikohast lähtuvalt klientide toimetuleku parandamiseks.

On selge, et nimetatud gruppide liikmed võivad demograafiliste tunnuste poolest olla üsna erinevad. Kuna ankeetides ei ole eraldi tunnust, kelle jaoks infot vajatakse, saab lähtuda vaid põhjuste kirjeldusest, miks keskusesse pöörduiti. Esimese kahe grupi eristamine sellisel viisil on raskendatud, kuna alati ei selgu, kas keskus on käinud abi vajav inimene ise, tema pereliige või mõlemad. Kolmas grupp on aga selgemini eristatav. Tinglikult on tegemist koolitusteenusega ning ankeetides on märgitud grupi inimeste puhul samad pöördumise põhjused, eesmärgid ja tegevused (analüüsis on välja toodud grupid suurusega alates 5 inimesest). Kuna ka andmete esialgne analüüs näitab, et põhjuste alusel, miks pöörduakse PTAKi, jagunevad inimesed kaheks, suhteliselt erinevate demograafiliste näitajatega grupiks – inimesed, kes soovisid nõustamist abivahendite või keskkonna kohandamise kohta peamiselt enda või oma pere tarbeks ja inimesed, kes soovisid üldiselt infot erivajadustega inimeste ja keskuse kohta või osalesid seminaril-koolitusel – siis on kahe grupi eristamine analüüsis vajalik.

## 2.2. Intervjuud teenuse saajatega

### 2.2.1. Intervjuude metoodika

Telefoniintervjuud PTAKi klientidega viidi läbi perioodil 30. september - 29. november 2010. Intervjueeritavatele tutvustati lühidalt projekti, anti infot andmete kasutamise ja anonüümsuse kohta ning küsiti luba isiklike andmete küsimiseks. Kõik vastajad, kes seda soovisid, said üles märkida kontakttelefoni.

Kokku sai aastatel 2008–2009 nõustamisteenust 499 inimest. Telefoniintervjuude tarbeks oli Pakkujal kasutamiseks 377 mittekorduvat numbrit, millest kasutati 274 kontakti (73%). Numbrite kasutamine ja tulemuslikkus on koondatud tabelisse 1.

Tabel M8. Telefoniintervjuudes kasutatud kontaktid ja nende tulemuslikkus.

	<b>Kõnede arv</b>	<b>Osakaal kõigist kõnedest</b>
KOKKU kõnesid	274	
Ei saanud kontakti (number ei vasta või vigane)	74	27%
Kontakte	200	73%
Intervjuud	95	35%
Keeldumised (ajapiirangu vm põhjuste tõttu)	45	16%
Pole väidetavalt teenust saanud	60	22%

Suureks probleemiks osutus asjaolu, et märkimisväärne osa inimestest väitis, et pole nõustamist saanud, kuigi telefoniintervjueerijad selgitasid põhjalikult pakutavate teenuste olemust, teenuse osutamise võimalikke kohti (Astangul, kliendi kodus, teatud juhtudel mujal), võimalusel (neil juhtudel, kui Tellija edastas andmed) püüti seoseid luua teenindaja nime abil; kui telefonile vastaja siiski oli veendunud, et ta ei ole Astangu keskusest nõustamist saanud, küsiti, kas seda on võib-olla saanud keegi pereliikmetest.

Põhjuseid, miks sedavõrd suur osa väidetavatest nõustamist saanutest ei suutnud luua seost teenuse saamisega, võib olla mitmeid<sup>49</sup>. Üheks põhjuseks võib olla, et kuna klienditoimikud täideti ka näiteks telefoni ja meili teel nõustamiskeskusesse pöördunud inimeste kohta ning teenust võidi saada paar aastat tagasi, siis inimesed ei mäleta nõustamist ning nad ei suuda seost luua. Teiseks põhjuseks võib olla asjaolu, et klientidele ei selgitatud piisavalt, mis teenust nad saavad ja seetõttu inimesed ei seosta kontakti võtmist nõustamisega ja keskusega. Kolmandaks, kõige suuremaks probleemiks osutus asjaolu, et klienditoimikuid täideti ka mitmete nõustamisteenusega mitteseonduvate tegevuste puhul. Näiteks on inimesed vastanud, et on ise olnud ainult Astangu töötaja, õpilane või koostööpartner (nt viinud Astangule mööblit, saatnud õpilasi praktikale). Samuti on klientideks märgitud inimesed, kes oma sõnul on käinud lihtsalt sõbraga kaasas, Astangu keskuses töötaval sõbral külas, on helistanud Astangule, kuid pika järjekorra tõttu pole siiani nõustamist saanud, käinud ekskursioonil keskuses või kellel on kokkupuude olnud koolis, messidel, kus keskus on käinud end tutvustamas (*üks klient väitis, kus PTAKi konsultant andis talle ankeedi ning palus allkirja, et ta on nõustamist saanud, kuigi nõustamist ei toimunud*). Selline lähenemine on problemaatiline seetõttu, et abi ei saa kliendid, kes seda tegelikult vajavad.

Kokku küsitleti 95 klienti (19% klientidest). Vastanute hulgas oli ka inimesi, kes said ainult koolitust ning sellistel juhtudel ei küsitud küsimusi teenuse koha, probleemi lahenduse ja info otsimise kohta. Samuti sõltus küsimuste esitamine mõnevõrra ka teisest saadust teenustest, näiteks mõni vastaja puutus keskusega kokku messil, sellisel juhul ei küsitud küsimusi info otsimise kohta või mõni vastaja käis keskuses vaid tööks infot kogumas, sellisel juhul ta ei vastanud abivahendite soetamise ja keskkonna kohandamise kohta.

Hinnangu andmisel kasutati alljärgnevat infot ja hinnanguid:

- Millist teenust Te saite (võib märkida mitu)? Kellele seda teenust vajasite? Kus teenust saite?
- Kas saite keskusest oma probleemi lahendamiseks vajalikku infot? Miks ei saanud/mis oli probleemiks? Mis puudu jäi, mida oleks veel vaja olnud?
- Kas Te tegite kodus või töökohas kohandusi? Milliseid kohandusi te tegite? Kas ja millised probleemid Teil esinesid keskkonna kohandamisega?
- Kas külastasite keskuses asuvat abivahendite näidiste saali? Kas sellest oli Teile kasu? Miks teil ei olnud näidiste saalist kasu?
- Kas olete peale keskuse külastamist hankinud mõne soovitatud abivahendi? Millise abivahendi Te soetasite? Kas ja millised probleemid esinesid teil abivahendite hankimisel, sh kui mõni soovitatud abivahend jäi soetamata?
- Kust Te saite infot keskuse kohta? Kas teenuse kohta oli lihtne infot leida? Millised probleemid esinesid info leidmisel?
- Kas nõustamise/koolituse soov oli Teil seetõttu, et soovisite leida tööd endale või pereliikmele/soovisite säilitada enda või pereliikme töökohta? Kas Te/Teie pereliige on pärast keskuse külastamist tööd leidnud/edasi töötanud? Kas keskusest saadud nõustamine aitas

<sup>49</sup> Teenuse pakkuja kommentaar vaheraportile: Vigaseid numbreid oli tõesti üsna palju, aga osaliselt võis see tulla sellest, et kliendid on lihtsalt numbreid vahetanud /.../. Samuti osade puhul võis probleem ka käekirja loetavuses olla (kontakti saime näiteks sotsiaaltöötaja kaudu ja kliendi isiklikku ankeedile kirjutatud numbrit ei kasutanud ega kontrollinud). Osad kliendid on tõenäolised ka sellised, kes mingil põhjusel ei taha vastu võtta võõrast telefoninumbrit või ei kasuta telefoni rääkimiseks, vaid sõnumite edastamiseks.

Teenuste nn mittesaajate arv võib tuleneda sellest, et paljud lihtsalt ei ole meie keskust seostanud selle teenusega, mida nad on saanud. Meiepoolne viga on olnud see, et võib-olla alati ei ole kliendile seda korralikult ära seletanud ja kvaliteetsed infovoldikud, mida jagada ja kaasa anda, valmisid ka alles programmi lõpuks. Kui nõustasime neid õpilasi, kes olid Astangu õpilaskodus, siis võib-olla ei võtnud nad meid eraldi teenusena. Kuna oleme Astangu üks osakondadest, siis me ise ka alati ei seletanud oma erinevust selles suhtes. Võib-olla nad ei mäleta lihtsalt seda, et keegi käis näiteks nende tuba ja vannituba üle vaatamas (keskkonna sobivuse poole pealt), kui seda hooldajad teevad niikuinii igapäev. Samuti võib olla inimesel olnud keeruline järke pidada kuskil suuremal infoüritusel, kus ta on korraga kokku puutunud mitmete erinevate teenuste ja firmadega ja kuigi ta on meilt mingit nõu saanud, siis ei eristanud ta meid teistest teenusepakkujatest (näiteks suvapäevade raames, invamessil vms).

Mõne kliendi juures oleme käinud koos sotsiaaltöötajaga ja sel juhul klient lihtsalt teab, et sots.töötaja tuleb koos mingite spetsialistidega ja külastab teda. Kuna oleme kliendist teada saanud läbi sots.töötaja, siis eeldame, et sots.töötaja on kliendile ise situatsiooni ära seletanud/.../. Praegu püüame klientidele alati anda kaasa ka mingi infovoldiku või vähemalt visiitkaardid meie keskuse ja teenuste kohta.

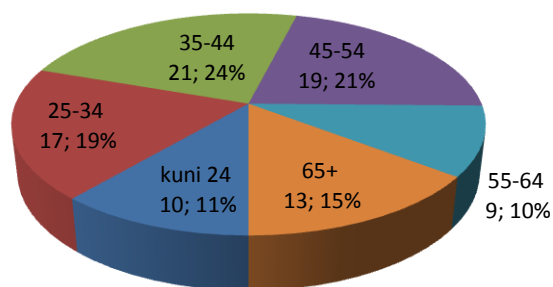
Teil/Teie pereliikmel tööd leida või töökohta säilitada või tekkinud soov ja valmisolek tööle minna?

- Palun hinnake oma rahulolu teenusega tervikuna? Kas jäite rahule teenindusega (sh nõustaja(te) sõbralikkus ja kompetentsus, ooteaeg)? Millised probleemid esinesid? Kas Teile sobis teenuse osutamise koht ja sellele ligipääs (asukoht Tallinnas ja sellele ligipääs, majale ligipääs jms)? Millised probleemid esinesid teenuse osutamise kohaga ja ligipääsuga? Kas teenuse ajaline maht oli piisavalt suur? Kas teenuse maht oleks pidanud olema suurem?
- Kas peate sellist teenust vajalikuks? Mis Teile teenuse juures kõige enam meeldis? Mida võiks teenuse juures (veel) muuta/teisiti teha?
- Demograafilised andmed: vanus, elukoht, haridustase, sugu

## 2.2.2. Ülevaade valimist

Kaks kolmandikku vastajatest on naised (67%) ja kolmandik mehed (33%). Võrreldes klienditoimikutega on vastajate seas naiste osakaal suurem, klienditoimikute põhjal on keskuse klientide seas naisi 52%.

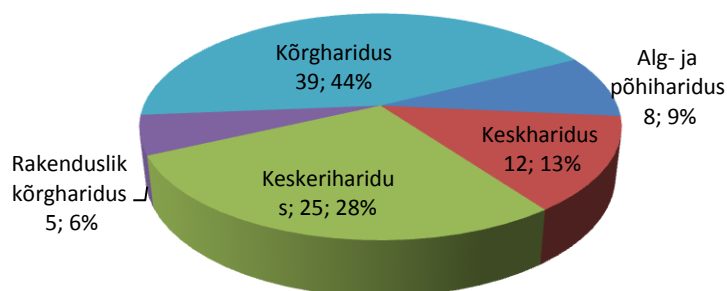
Vanuselises lõikes on esindatud kõik vanusegrupid, st küsitleti nii nooremaid, keskmises vanusegrupis olevaid kui ka vanemaid inimesi. Võrreldes klienditoimikutega on telefoniintervjuude baasil vähem esindatud noori inimesi (klienditoimikute järgi kuni 24 aastaseid 24%) ja rohkem vanemaid inimesi (klienditoimikute järgi üle 65 aastaseid 9%).



Joonis M6. Vastajate jagunemine vanuse alusel

Märkus: vanust ei soovinud avaldada 6 inimest

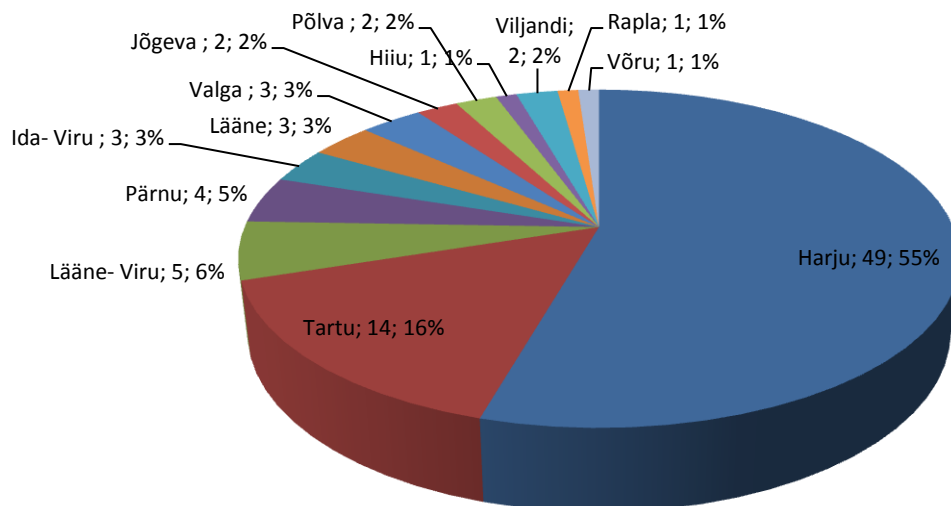
Hariduslikus lõikes domineerivad keskeriharidusega ja kõrgharidusega inimesed, vastavalt 28% ja 44% vastanutest (vt joonis M7). Klienditoimikute baasil on klientide hulgas oluliselt rohkem alg- ja põhiharidusega inimesi (kokku 26%) ja mõnevõrra vähem kõrgharidusega inimesi (32%). Samas näitas klienditoimikute analüüs, et kõrgharidusega inimeste väga suur osakaal on koolitusel osalenute seas (73%). Ka telefoniintervjuude vastajate seas on väga mitmed koolitusel osalenud, mis seletab kõrgharitute suuremat osakaalu.



Joonis M7. Vastajate jagunemine hariduse alusel

Märkus: haridust ei soovinud avaldada 6 inimest

Enam kui pooled klientidest on pärit Harju maakonnast ja neist omakorda ligi pooled (23 inimest) Tallinnast. Enam on kliente ka Tartu maakonnast. Teistest maakondadest on üksikuid kliente, vastanute hulgas pole kliente Saare ja Paide maakonnast<sup>50</sup>. Suhteliselt sarnane on ka klientide jagunemine elukoha alusel klienditoimikute põhjal – domineerivad Harju ja Tartu maakond (vastavalt 40% ja 13%) ning teiste maakondade osakaal on väiksem.

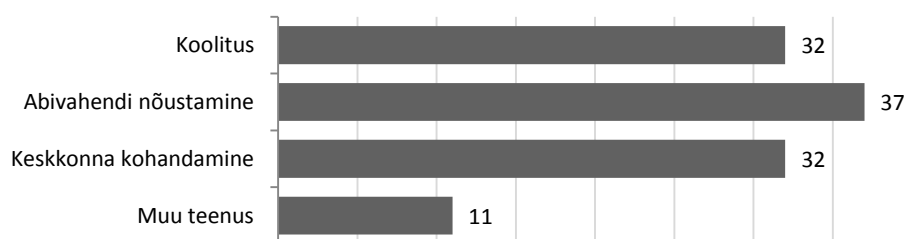


Joonis M8. Vastajate jagunemine elukoha alusel

Märkus: elukohta ei soovinud avaldada 5 inimest

Kokkuvõtteks, vastanud on piisavalt erinevad soo, vanuse ja hariduse lõikes, et peegeldada erinevate inimgruppide arvamusi. Elukoha lõikes domineerib Harju maakond, kuid see tuleneb keskuse asukohast ja on omane kogu kliendiprofilile.

Enamus vastanutest sai üht liiki teenust (80 inimest, 84%), 13 klienti (14%) sai kahte liiki teenust ja 2 klienti märkisid, et said kolme liiki teenust. Vastanud said suhteliselt võrdselt nii koolitust, abivahendi nõustamist kui ka keskkonna kohandamise alast nõustamist. Muude teenuste all toodi välja, et inimene käis ujumas, käis infoüritusel, messil, ekskursioonil keskusel või lapsed käisid seal koolis.

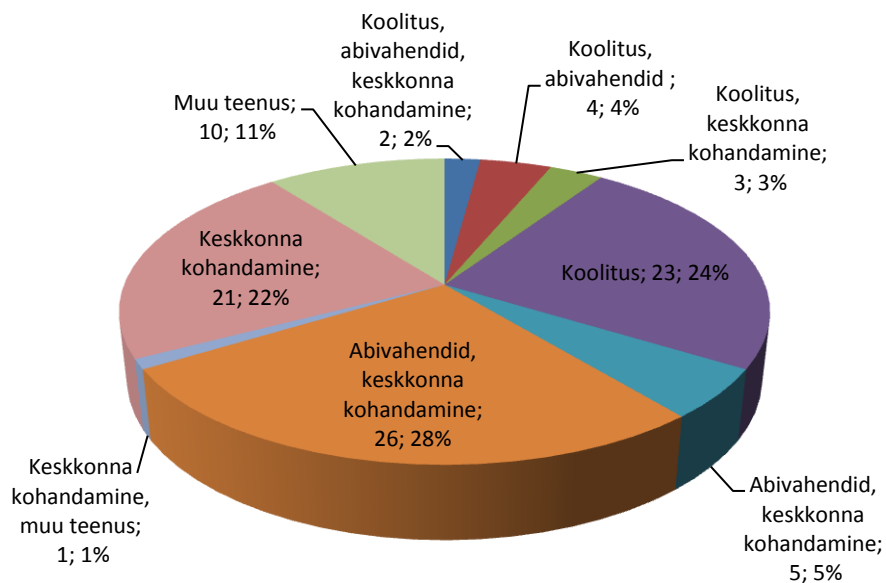


Joonis M9. Keskuse poolt pakutud teenused

Märkus: küsimusele vastas 95 inimest.

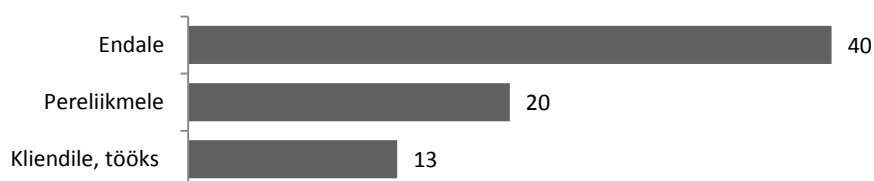
Kõige enam oli vastajaid, kes said nii abivahendite kui ka keskkonna kohandamise alast nõustamist (28%), seejärel neid, kes said ainult koolitust (24%) ja ainult keskkonna kohandamise alast nõustamist (22%). Teisi teenuste kombinatsioone esines oluliselt vähem.

<sup>50</sup> Vastanute hulgas on ka üks vastaja Hiiu maakonnast (klienditoimikute põhjal Hiiu maakonnast kliente ei olnud). Võib tuleneda asjaolust, et inimene on vahetanud elukohta.



Joonis M10. Keskuse poolt pakutud teenuste kombinatsioonid

Enamasti vajati teenust endale (55% vastajatest), kuid nimetati ka pereliikmeid (27%) ja kliente (18%). Teenuse liikide lõikes märgatavaid erinevusi teenuse vajaja suhtes pole.



Joonis M11. Teenuse vajaja

Märkus: küsimusele vastas 73 inimest

Paljudele klientidele pakuti nõustamist kodus (46%), ligi veerand klientidest sai nõustamist keskkuses. 11% klientidest sai nõustamist nii kodus kui keskkuses. Muudest kohtadest/viisidest nimetati e-maili, telefoni, sotsiaalosakonda, tutvustust koolis, laagris, infomessil ja töökohas.



Joonis M12. Nõustamise koht

Märkus: küsimusele vastas 70 inimest. Kuna inimene sai pakkuda ka mitu vastusevarianti (nt kodu ja keskuse kõrval ka e-meili teel), ei anna vastusevariandid kokku 70.

Teenuste liikide osas on vajadused siiski veidi erinevad – kui abivahendi nõustamist ja muid teenuseid pakutakse suhteliselt palju ainult keskkuses ja ainult kodus (mõlema puhul mõlemas kohas umbes veerand kuni kolmandik klientidest), siis keskkonna kohandamise alast nõustamist ainult keskkuses pakutakse väga vähe (6%) ja ainult kliendi kodus suhteliselt palju (59%), mis tuleneb nõustamise iseloomust.

### 2.3. Intervjuud teenuse pakkujatega

Teenuse osutajate küsitlus hõlmas nõustamisteenuse osutamist ning selle käigus koguti nõustamisteenuse läbiviijatelt hinnanguid teenusele. Teenuse osutajate küsitluse käigus viidi läbi intervjuud PTAKi töötajatega.

Sotsiaalministeeriumi poolt edastati uuringu läbiviijale kahe PTAK nõustaja kontaktid, kellest mõlemaga intervjuud läbi viidi.

Intervjuude eesmärgiks oli koguda nõustajate hinnanguid teenuse kohta ning nende kogemusi nõustamisteenuse osutamisel. Intervjuude käigus koguti infot ja hinnanguid alljärgneva kohta:

- Teenuse osutajate üldhinnang teenuse vajalikkusele ja tulemuslikkusele
- Teenuse osutajate hinnang teenuse korralduse sobilikkusele
- Teenuse osutajate hinnang teenuse sisulisele ja füüsilisele kättesaadavusele
- Teenuse osutajate hinnang koostööle partneritega
- Peamised nõustamisteenuse käigus ilmnunud probleemid
- Nõustajate ettepanekud teenuse parandamiseks (sh paremaks korraldamiseks)

Intervjuu viidi läbi ankeedi alusel, mis kooskõlastati eelnevalt Sotsiaalministeeriumiga. Üks intervjuu viidi läbi silmas-silma intervjuuna, teine toimus nõustaja soovile vastu tulles e-maili teel.

### 2.4. Intervjuud koostööpartneritega

PTAK koostööpartnerite intervjuude eesmärgiks oli koguda teenuse kohta tagasisidet osapooltelt, kellega PTAK teenuse osutamise käigus kokku puutus.

Intervjueeritavate osapoolte tuvastamiseks pöörduiti PTAK-i töötajate poole, kellelt laekus 11 koostööpartnerite kontaktid, kontaktid kooskõlastati Sotsiaalministeeriumiga. Kõikide nendega võeti ühendust intervjuu läbiviimiseks. Kokku viidi koostööpartneritega läbi 6 intervjuud. Neli intervjueeritavat olid (analüüsitava ajavahemikul) KOV-i esindajad, üks intervjueeritav oli puuetega inimeste organisatsioonist ning üks töötukassast.

Kolme isikuga ei olnud võimalik kontakti saada (lapsehoolduspuhkusel või asutusest lahkunud), ühe kontaktiga lepitati intervjuu kokku, kuid intervjuu läbiviimise käigus selgus, et nad ei olnud eelmisel perioodil selle teenuse osutamisega seotud. Ühe isikuga ei suudetud kokku leppida sobivat aega intervjuu läbiviimiseks.

Intervjuude läbiviimiseks kasutati küsimustikke, mis olid eelnevalt kooskõlastatud Sotsiaalministeeriumiga. Intervjuude käigus koguti infot ja hinnanguid alljärgneva kohta:

- Koostööpartnerite üldhinnang teenusele, rahulolu teenusega.
- Koostööpartnerite hinnang teenuse vajalikkusele ja tulemustele
- Koostööpartnerite hinnang informatsiooni levitamisele
- Koostööpartnerite hinnang teenuse sisulisele ja füüsilisele kättesaadavusele
- Koostööpartnerite hinnang koostööle PTAK-ga
- Peamised teenusega seotud probleemid ja ettepanekud teenuse parandamiseks

Kõik intervjuud viidi läbi telefoniintervjuu vormis.

## 3. Puudega laste lapsehoidjate koolitus

### 3.1. Intervjuud teenuse saajatega

Küsitlus viidi läbi Sotsiaalministeeriumiga kooskõlastatud ankeedile tuginedes ajavahemikul 16.-22. august 2010. Küsitluse algse valimi moodustasid kõik 55 eestikeelse ja 20 venekeelse lapsehoidjakoolituse edukalt läbinut. Lapsehoidjakoolituse läbinute kontaktandmed saadi Sotsiaalministeeriumist. Nende koolituse läbinute puhul, kellel oli puudu nii e-posti aadress kui telefoninumber, püüti leida kontaktandmeid esmalt avalikust veebist. Juhul, kui see ei andnud tulemusi, pöördui isiku tööandjana märgitud ettevõtte/asutuse poole. Juhul, kui ka see ei andnud tulemusi, oli töö teostaja sunnitud isiku lõplikust valimist välja jätma.

Kuivõrd 14 eestikeelse ning üht venekeelse koolituse läbinut ei õnnestunud telefoni teel kätte saada (ei leitud nende kontakti, ei vastanud küsitluse läbiviimise aja jooksul telefonile või keeldus vastamast), siis lõplikuks valimiks kujunes 60, st vastamise määr oli 80% (eestikeelse koolituse läbinutel 75% ja venekeelse koolituse läbinutel 95%).

Tabel M9. Küsitluse esialgne ja lõplik valim

	Esialgne valim*	Lõplik valim
Eestikeelne koolitus	55	41
Venekeelne koolitus	20	19
<b>KOKKU</b>	<b>75</b>	<b>60</b>

Märkus: \* esialgsesse valimisse kuulusid kõik koolituse edukalt läbinud

### 3.2. Intervjuud koostööpartneritega

Lapsehoidjate koolituse intervjueeritud koostööpartnerid valiti nende KOV-de hulgast, kust koolitusel inimesi osales. Koostööpartnerite kontaktide hankimiseks pöördui Sotsiaalministeeriumi poole, kellelt laekus 19 KOV-i kontaktid. Hinnangu hankimiseks pöördui nendest 13 KOV-i poole, vastused õnnestus saada kuuelt KOV-lt.

Intervjuude läbiviimiseks kasutati küsimustikke, mis olid eelnevalt kooskõlastatud Sotsiaalministeeriumiga. Intervjuude käigus koguti infot ja hinnanguid alljärgneva kohta:

- Puuetega laste päevahoiu küsimuse lahendamine KOV-s
- KOV-de teadlikkus koolitusest
- Koolituse läbinute rakendumine KOV-s
- Koolituse mõju puudega lapse pereliikmete tööturule naasmise soodustamisel
- Probleemid seoses koolitatud lapsehoidjate teenuste kasutamisega ja lahendused.

Koostööpartnereid küsitleti kas telefoniintervjuu vormis või laekusid vastused e-maili teel.

## Lisa 2. Nõustamiskeskuste klientide rakendumine

		Ida-Viru			Pärnu		
		Kõik kliendid	Rakendunud	Rakendunute %	Kõik kliendid	Rakendunud	Rakendunute %
<b>KOKKU</b>		<b>512</b>	<b>21</b>	<b>4%</b>	<b>623</b>	<b>52</b>	<b>8%</b>
Sugu	mees	175	9	5%	254	25	10%
	naine	337	12	4%	367	26	7%
Vanus	15-24	42	4	10%	77	5	6%
	25-49	272	12	4%	353	34	10%
	50-64	127	5	4%	152	12	8%
	65+	71		0%	36		0%
Haridus	Alg- või põhiharidus	115	3	3%	145	6	4%
	Kutseharidus pärast üldkeskharidust	129	7	5%	92	7	8%
	Üldkesk- või kutseharidus peale põhiharidust	216	10	5%	296	32	11%
	Kõrgharidus	51	1	2%	62	5	8%
Sotsiaalne staatus	Pikaajaline töötu	23	2	9%	55	6	11%
	Töötav/FIE	134	1	1%	233	5	2%
	Töötu	118	8	7%	177	39	22%
	Mitteaktiivne või õppur	237	10	4%	149	2	1%
Emakeel	eesti	171	8	5%	572	48	8%
	Muu	341	13	4%	42	4	10%
Puudega isik	Jah	134	7	5%	51	2	4%
	Ei	378	14	4%	572	50	9%

Allikas: klienditoimikud

## Lisa 3. Nõustamiskeskuste klientide kommentaarid nõustamisele

(n=need kliendid, kes ei jäänud nõustamisega rahule või jäid osaliselt rahule)

<b>Jõhvi keskus</b>	
Teenus, mida klient sai	Kommentaar
võla	nõustajad on passiivsed
Võla	Liiga kaugel, võtab palju aega
võla	ooteaeg oli pikk, kuigi tulid määratud ajaks
võla	sai ainult info ja nõu. tahaks rohkem juriidilist abi
võla	ooteaeg on pikk
sotsiaal	nõustaja ei aidanud reaalselt, ainult rääkis; andis aadressi, mida külastaja ei leidnud
sotsiaal	kohal ei olnud kompetentset nõustajat, ei saanud aidata külastajat huvitavas küsimuses
sotsiaal	ei ole konkreetset informatsiooni, ise pean uurima
sotsiaal	nõustajad ei aita, ei paku midagi, alandavad, saan iga kord stressi, öeldakse ainult "mine ja otsi"
sotsiaal	ooteaeg konsultatsioonini päevades on pikk, aga arusaadav
sotsiaal	ei anna abi, ooteaeg pikk, tihti hõivatud
pere- psühhol	Liiga lühike päev, töötas mitte iga päev
psühhol	tahaks rohkem nõu, et rohkem suunata inimesi
psühhol	Pikad järjekorrad, suured hulgad inimesi
psühhol	Tahtis rohkem tähelepanu haigetele
psühhol	Kiviõlis võimalused pöörduda psühholoogi poole on väga piiratud
Psühhol	tahaks, et oleks tihedam ja rohkem, et järgmine kord oleks varem
psühhol	järjekorrad on väga pikad
psühhol, sotsiaal	nõustajad räägivad palju, aga tulemuses patsient peab ise kõikide oma probleemidega hakkama saada
psühhol, pere-	töökorraldus!!!
pere-, sotsiaal	varem lähevad lõunale või hilinevad lõunalt
psühhol, võla-	pikk ooteaeg
psühhol, pere-, võla, sotsiaal	ei aita, vähe kompetentseid spetsialiste, psühholoog on vajalikum isegi kui kiirabi
psühhol, võla-, sotsiaal	tahaks rohkem suhelda, mitte testid (psühholoog); aga sotsiaalnõustaja meeldis
psühhol, pere-, sotsiaal	sotsiaaltöötaja ei saa alati aru, milles probleem on
psühhol, võla-, sotsiaal	tundub, et nad ei aita nii, nagu peaks, laisad
psühhol, võla-	vähe konsultatsioone

<b>Pärnu keskus</b>	
Teenus, mida klient sai	Kommentaar
sotsiaal	nõustaja ei olnud kompetentne; ei teinud midagi, oli just kui vahelüli, soovitati igale poole pöörduda
sotsiaal	kompetentsus andis soovida, oldi üleolevad, tema ooteajal võeti teine inimene vastuvõtule
sotsiaal	konfidentsiaalsuse puudumine
pere-	probleem, millega läks, sellega jäi rahule; kuid lapsega oleks võinud nõustaja teisiti suhelda, liiga otsekohesed küsimused, see oli üllatav ja tekitas pettumust
pere-	kuid kõigele ei osanud vastata
psühhol	ebakompetentne
psühhol	veidi kumas läbi paberlikkus ja pähe õpitud laused
psühhiaatr	ei olnud kompetentne
psühhiaatr	ooteaeg oli pikk. Ja kui nõustajad tulid tundus, et koosseis oli poolik ( komisjon) ja nõustamine oli lühiajaline ja infot juurde ei saanud.
psühhiaatr	ei tekkinud konflikti, kuid ei saanud infot selle kohta, miks läks. Ise tuli uurida blankette. Peaks oma ala tundma ja info nii edastama nagu vaja. Konkreetsust rohkem vaja
psühhiaatr	tema kuulas teenindajaid, kuid nemad ei kuulnud teda
psühhiaatr	võiks veidi rohkem teada ainult erinevatest valdkondadest
juriidil	jah, ooteaeg oleks võinud olla lühem
pere-, psühhiaatr	jurist okei; aga psühholoog oli veidi ärev ja oleks pidanud rahulikumalt suhtuma
pere-, võla-	perenõustaja dikteeris ja oli liialt pealetükkiv
psühhol, võla-	võlanõustaja oli ebasümpaatne; liialt konveiermeetod; ei olnud isiklikku lähenemist
psühhiaatr, sotsiaal	ei osanud nõu anda, ei olnud kompetentsed; probleem tundus nõustajale liiga suur; klient tundis, et tüütab nõustajat
psühhiaatr, sotsiaal	konkreetsust oleks vaja
pere-, võla-	nõustaja käitumiselt ja olemuselt ebameeldiv; tundus, et tööle võetud kellegi tuttav, et ta head palka saaks

## Lisa 4. Nõustamiskeskuste klientide ettepanekud teenuse parandamiseks

<b>Jõhvi keskus</b>
Peaks rohkem infot olla ja kõik ühes kohas (ühes ametis), suhelda patsiendi emakeeles
Suhtumine patsientidele peab olema teissugune, suhtumine peab olema individuaalne
liiga noored nõustajad, vähe kogemust, et aidata
rohkem kannatlikkust, et anda inimesele rohkem aega kõiku kaalutleda, rohkem olla psühholoog kõikides küsimustes, aga mitte tavaline inimene
nõustaja peaks rohkem aitama inimesi reaalselt, st ise käima vajalikus asutuses või helistama
Rohkem tähelepanu ja armastust patsientidele
riik peab rohkem tähelepanu pöörama
Oleks hea rohkem infot leevendada keskuse kohta
võiks suurendada nõustajate arvu, et ühel nõustajal oleks vähem külastajaid ja ta võiks tihedam neid vastu võtta
rohkem täpset infot
peavad töötama ainult professionaalid ja juristid
rohkem täpset infot; tahaks, et nõustajad oleks rohkem ka huvitatud patsiendi abistamises
rohkem psühholoogilist suhtumist, nõustajad peavad olema sõbralikumad ja lahkemad külastaja vastu, peavad kaasa tundma
võiks rohkem organiseerida ekskursioone
rohkem infot vabade töökohtade kohta, kursused
psühhiaatriabi, tuleb haige inimese juurde koju.
ajaline maht suurem. võiksid pakkuda grupinõustamist
võiksid rohkem ennast reklaamida ja kasutada töötajaid, kes on ise neid probleeme läbielanud
nõustaja võiks rohkem nõustada, mitte ainult pärida, kuidas klientidel läheb.
lastepsühholoogid võiksid olla kättesaadavamad
võiksid käia valdades üks kord nädalas nõustamas, või näiteks võiks käia nõustamisbuss.
nõustamisel võiks olla ka järelnõustamine, kus klient ja nõustaja arutaksid, kas klient sai probleemist üle või leidis lahenduse
nõustajad võiksid olla paremad
teenust igemale tuua ja tagaks saada paremat nõustamist.
et töötaks seal rohkem psühholooge
et kohviaparaat oleks kabinetis, kohvi lõhn meelitaks külalisi
oleks rohkem inimesi, kes oskab ja tahab mõista teise inimese probleeme
vähe infot isegi nõustajate enda jaoks; võiks rohkem informeeritud olla
rohkem spetsialiste, sest paljud ei usu, et neid aidatakse
rohkem wc ja uuendada neid, sest seal on väga halvad sanitaaringimused, tualettpaber puudub, ja kindlasti tahaks rohkem infot
et psühholoog oleks tõeliselt patsiendi olukorras huvitatud ja püüaks talle aidata nagu enda pereliikmele
rohkem võimu, et kedagi mõjutada
peab olema täitsa mõeldav süsteem keda aidata; tuleb ennetada haigusi ja neid, kes vajavad abi, ja esmaabi anda just neile, nõustamine peab olema kauem, mitte ühekordne
rohkem vastuvõtu punkte
rohkem praktilist abi, mõningaid teste
rohkem reaalselt abi, aga ainult nõud; tasuta juristid
töötukassa töötab väga halvasti, väga suured miinused selles teenuses, ei aita
rohkem ruumi, rohkem aega ja rohkem juriidilist infot; et oleks rohkem konsultante, kes on spetsialiseeritud ühes valdkonnas
et oleks rohkem mängu, rohkem tasuta üritusi
et nõustaja suhtleks ka rohkem vanematega ja õpetaks neid, kuidas lapsega suhelda
rohkem infot, kiiret infot; vahetada linnavalitsuse juhatajat
säilitada need rühmad, valitsus peaks rohkem aitama säilitada need; on arusaadav et see nõuab palju raha, aga paljud vajavad seda nagu õhku ja ilma selleta ei saa
üks kord nädalas on väga vähe, ja peaks olema pikem tööpäev, et nad võiks vastu võtta rohkem inimesi
et oleks anonüümne nõustamistelefon, sest paljud ei julge kohe minna spetsialistile et näidata ennast oma muredega
et oleks usaldustelefon, mõned ei julge kohe psühholoogi juurde minna
rohkem süveneda külastajate probleemidesse
rohkem individuaalseid vestlusi, mitte rühmades

<b>Pärnu keskus</b>
reklaamida rohkem, et teaks et olemas
Puudulik teadmine, ei ole asjakohane asi; tema poolset peaks olema vormistus ja õige sisu, erialane asjade korrektsus oli puudulik. Varem saanud head juriidilist nõustamist
nõustamisi võiks rohkem tasuta olla; muidu nii kallis
asukoht häiris
peaks olema kättesaadav
töötajad võiks rohkem olla, et kõik saaks abi
inimene peaks konkreetselt teadma seadusandlust; "inimene ütles, et kui midagi kuulete, andke mulle ka teada"; teine nõustaja meenutas pedofiili; peaksid oskama lahendusi pakkuda; jagati valeinfot
koostöö erinevate organite ja nõustamiskeskuste vahel peaks parem olema; rohkem peaksid olema võimalustest teadlikud
Oleks tahtnud jätku; asi jäi pooleli; polnud piisav
kohalik sotsiaaltöötaja (mitte nõustamiskeskuse oma) ei olnud teadlik probleemidest, seadustest ja aitamisevõimalustest; vähe nõustajaid - nii palju aega ei olnud, kui oleks vajanud; aega oleks võinud rohkem olla; kohe ei hakka kontsentreeritult probleemist rääkida
rohkem võiks reklaamida
koostöö sotsiaalametnikega võiks parem olla; sotsiaaltöötaja võiks üks olla, kes aitab, pidevalt vahetuvad
ajaline maht võiks pikem olla; inimestele väga vaja
nõustajal võiks rohkem volitusi olla; et ei suunataks pidevalt edasi, vaid lahendataks probleemi; nõustajal võiks võimu olla, kui näeb probleeme (nt pereprobleemide puhul)
nõustajad võiksid olla kompetentsed ja inimlik suhtumine võiks olla; et probleemid saaks lahenduse või siis suunised edaspidiseks tegevuseks
juriste võiks olla rohkem ja veidi professionaalsemad, erinevate valdkondadega kursis
probleemid peaks lahenduseni jõudma; juriidiliste nõustajate ebakompetentsus
ei saanud aru, mis selle nõustamise mõte oli - peaks korduvvisiidiid
jäi mulje, et nõustaja oleks raha saanud; peaks olema nooremad inimesed, kes ei ole kommunismist mõjutatud; inimesed vajavad juriidilist abi, seda teenust peaks olema
pikemaajaliselt võiks olla
võiks rohkem tegeleda pikaajaliste töötutega ja töötuse probleemiga
juristi pool võiks olla kompetentsem, kes erinevaid valdkondi teaks
infot keskuste kohta võiks rohkem olla
nõustaja suhtumine natuke - nõustaja ei tohiks küsida, kuidas ma teid aidata saan; ma ei oska teid kuidagi aidata enam
inimesed peaksid asja teadma; olema kompetentne
jurist peaks ise paberitööga rohkem aitama
võiks rohkem reklaamida; info levib üksnes suust suhu
liikumispuudega inimestele võiks rohkem mõelda; nemad ei saa alati teenuseid kätte; kallis ja ka kauge; raske liikuda
informatiivset jagamist võiks rohkem olla, sest abivajajaid palju; sai rohkem abi sealt kui pärnu lastekaitsest; selliseid kohti peaks rohkem olema; teenust raudselt vaja
informatsiooni võiks olla enam, et kus asuvad
nõukogudeaegne suhtumine
natuke kompetentsemad nõustajad; Anneli Aumaa on üliasijalik ja võtab südamega asja
võlanõustamine sellisel kujul ei toimi; liialt pealiskaudne
osad teenindajad ülbed, tema kui vana inimesega ei tahetud tegeleda
parem nõustaja, tundus et ei tea millest rääkis
võiks muredega lapsevanemaid ka kuulata
konkreetsust oleks võinud rohkem olla, jutt valgus mitu korda laiali
jurist oleks võinud olla kompetentsem
eksnaisega käisid sama advokaadi juures, juriidiliselt pole see kõige õigem
enda jaoks oli protsess suhteliselt keeruline
järjekorrad võiksid lühemad olla
arvuti võiks olla, siis ei pea dokumente vormistama minema mujale

## Lisa 5. PTAKis koolitusteenuse saajad

PTAKi külastamise põhjus	Arv	Eesmärk	Peamised probleemid	Tegevus/rakendumise toetamine
Bussijuht. Soovib infot erivajadusega inimese probleemidest liikluses	9	Kliendi teadlikkuse tõstmine	Märkimata	Informeeritud klienti erivajadusega inimese vajadustest liikluses, ühistranspordi kasutamisel
Seminaril osalemine, mis keskendus erinevate elukeskkonna, nii era- kui avaliku ruumi, kavandamisega ja rajamisega seotud probleemide ja võimalike lahendusmeetmete käsitlemisele püüdes anda vastuseid ja rakendusvõimalusi kõigile kasutatava keskkonna kujundamiseks läbi universaalse disaini põhimõtete	30	Seminaride idee on kokku tuua kohalike omavalitsuste ehitus- ja planeerimisvaldkonnaga seotud spetsialistid ning sotsiaaltöötajad, eesmärgiga anda ülevaade universaalse disaini kontseptsioonist ja selle rakendusvõimalustest Eestis ning teavitada keskkonna kavandamise ja rajamise võimalikest finantseerimisvõimalustest	Märkimata	Anda ülevaade inimese tegevusvõimest läbi elukaare ning näitlikustada vajadust, miks räägitakse kaasavast disainist ning juurdepääsetavusest. Samuti pöörata tähelepanu levinud planeerimis- ja projekteerimisvigadele, mis nõuavad hilisemat kohandust ning seega lisainvesteeringuid
Soov saada teavet PTAKi tegevustest ning sellest, kuidas keskus saaks aidata probleemide küsimuste lahendamisel	17	Jagada teavet ning lahendada probleeme/vastata küsimustele	Märkimata	Kohtumine ja küsimuse sisu kaardistamine
Soovib infot erivajadustega inimeste kohta	20	Tõsta teadlikkust erivajaduste suhtes	Oma töös puutub pidevalt kokku erivajadustega inimestega, kellega suhtlemiseks ja kelle nõustamiseks on vaja eriteadmisi. Kuidas nendega kõige õigemalt suhelda?	Klient on osalenud koolitusel, kus käsitleti infot erivajaduste kohta, kuidas suhelda, milline keskkond ja amet on kõige sobivam, kust saada edaspidi infot teema kohta jne.
Soov tutvuda tehniliste abivahendite, toetavate tehnoloogiate ja keskkonna kohanduste temaatikaga.	10	Tõsta teadlikkust abivahendite, toetavate tehnoloogiate ja keskkonna kohanduste alal ning informeerida meie tegevustest ja teenustest, et potentsiaalsed kliendid saaksid meie poole pöörduda.	Vähene teadlikkus abivahendite, toetavate tehnoloogiate ja keskkonna kohanduste valdkonnas	Viisime läbi toodete tutvustamise nii igapäevaelu toimingute valdkonnas, liikumis-, kuulmis- ja nägemisega seotud toetava tehnoloogia valdkonnas. Tutvustasime keskkonna kohandamisega seotud väljakutseid ja võimalusi.
Info keskkonna kohandamise ja abivahendite valdkonnas	5	Kliendi teadlikkuse tõstmine	Märkimata	Räägitud erinevatest abivahenditest, keskkonnakohandamise võimalustest; abivahendeid pakkuvatest firmadest. Toetused. Tutvustatud PTAKi tegevust
Soovib infot kodukohandusteenuse kohta.	6	Selgitada PTAK teenuste tausta, tasuta nõustamist, seda, et tihtipeale ei olegi kohanduste juures kõige tähtsam raha, vaid hoopis suhtumise muutumine ja väikeste võimaluste ära kasutamine.	Oma töös puutub igapäevaselt kokku erivajadustega inimestega, kellele oleks vaja kodukohandamist. Kahjuks ei ole võimalik kõiki soovijaid aidata- puudub teadmised, kuidas teha, kohandused on kallid.	Tutvustatud PTAKi töötajaid, nende pädevust, kogemusi, teenuseid. Arutletud läbi plussid ja miinused, et suurendada koostööd ja jagada kliente.
<b>Kokku</b>	<b>97</b>			

## Lisa 6. PTAKis koolitusteenuse saajate demograafilised andmed

		Külastamise põhjus						
		Bussijuht. Soov saada infot erivajadusega inimese probleemidest liikluses	Info keskkonna kohandamise ja abivahendite valdkonnas	Seminaril osalemine, mis keskendus erinevate elukeskkonna, nii era- kui avaliku ruumi kavandamisega ja rajamisega seotud probleemide ja võimalike lahendusmeetmete käsitlemisele püüdes anda vastuseid ja rakendusvõimalusi kõigile kasutatava keskkonna kujundamiseks läbi universaalse disaini põhimõtete	Soov saada teavet PTAKi tegevustest ning sellest, kuidas keskus saaks aidata probleemide küsimuste lahendamisel	Soov tutvuda tehniliste abivahendite, toetavate tehnoloogiate ja keskkonna kohanduste temaatikaga	Soovib infot erivajadustega inimeste kohta	Soovib infot kodukohandusteenuse kohta
Haridus	alg- ja põhiharidus	1						
	kesk- või kutseharidus	3			8	2		1
	peale põhiharidust	4	1	2	4			
	kutseharidus pärast keskkohandust	1	4	28	5	8	20	5
Sotsiaalne staatus	FIE	2				1		
	mitteaktiivne	1			7	6		
	pikaajaline töötaja	5	5	28	3			
	töötaja				5	3	20	6
	töötaja				2			
Sugu	mees	4		7	4			
	naine	5	5	23	13	10	20	6
Emakeel	eesti	4	5	30	2	10	17	5
	muu	5			15		3	1
Vanus	15-24		2			8		
	25-54	6	2	24	7	2	19	5
	55-64	3	1	5	7		1	1
	65+			1	3			
	<b>KOKKU</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>6</b>

