

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Ly Miil

**SOTSIAALTRANSPORDITEENUSE
RAKENDAMISE KOGEMUSED SAAREMAA
VALLA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Rähn, MA

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Anne Rähn

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Kumm

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

Ly Miil

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teoreetiline ülevaade sotsiaalhoolekandest ja sotsiaaltranspordist ja korraldamisest .	6
1.1. Sotsiaaltransporditeenuse korralduse põhimõtted teistes riikides ja Eestis.....	6
1.2. Kohalik omavalitsus sotsiaalteenuste korraldajana.....	8
1.3. Sotsiaaltransporditeenuse kvaliteet	10
2. Saaremaa valla sotsiaaltranspordi rakendamise kogemused	13
2.1. Ülevaade Saaremaa valla sotsiaaltranspordi korraldusest.....	13
2.2. Uurimismeetod ja valimi kirjeldus	14
2.3. Uuringu tulemused ja analüüs	17
2.3.1. Sotsiaaltransporditeenuse kasutajate hinnang teenusele	17
2.3.2. Eksperti arvamus sotsiaaltransporditeenuse kvaliteedist ja kättesaadavusest	23
2.4. Järeldused ja ettepanekud	26
Kokkuvõte	29
Viidatud allikad.....	31
Lisad.....	34
Lisa 1. Intervjueerimiskava küsimused.....	35
Summary	37

SISSEJUHATUS

Sotsiaalteenuste kombinatsioon ja kättesaadavus elukoha läheduses on oluliselt seotud inimeste elukvaliteediga. Sotsiaalteenuste olemasolu tagab abivajaduse korral vastava abi osutamise võimaluse, samuti annab inimestele kindlustunde, et teatud abivajadus on riiklikult tagatud. Eesti on vananeva rahvaarvuga riik ja selle trendi tõttu on oluline tagada inimeste sotsiaalkaitstesüsteemi jätkusuutlikkus.

Eestis otsitakse pidevalt lahendusi optimaalsele teenuse pakkumisele ja võimalikult maksimaalsele kvaliteedile. Sotsiaal- ja esmatasandi teenuseid vajavate inimeste hulk suureneb iga aastaga, valdkonnas puudub tugev eestvedaja, kuigi osapoolte vahel tehakse head koostööd ei jõuta ühise poliitika kujundamiseni (Paat-Ahi *et al.*, 2021, lk 7). Sotsiaaltranspordi kontseptsioonis (Sotsiaalministeerium, 2016, lk 2), on välja toodud, et „peamised probleemid sotsiaaltransporditeenuse osutamisega on seotud teenuse disaini, korralduse, piiratud teenusemahtude, välisabivahendite lõppemisel jätkusuutlikkuse ja kvaliteedikriteeriumide erinevustega kohalike omavalitsuste lõikes“.

Kõre (2020, lk 68) toob välja, et sotsiaaltransport loob võimaluse üldiste avalike- ja sotsiaalteenuste kasutamiseks. 2019 a. kogutud andmete põhjal on tehtud ülevaade Eesti kohalike omavalitsuste sotsiaaltranspordi korralduses ning välja toodud teenuse tugevused, nõrkused, üldine kohmakus ja ebapiisav maht (Kõre, 2020, lk 68).

Eesti rahvastiku vähenemise ja vananemisega on oluline jälgida sotsiaalset turvatunnet. Vanemaealiste ja eakate uuring, mis viidi läbi aastal 2015–2016, toob välja vanemisealiste osakaalust tingitud teenuste mahtude suurenemist taotlemisel ja teenuste pakkumisel (TNS Emor& Poliitikauuringute Keskus Praxis, 2015, lk 112).

Eakate ja puuetega inimeste igapäevase transpordiga seotud probleemid on pälvinud tähelepanu ka mujal maailmas, seda poliitikakujundajate ja ka teadlaste poolt. Üldjuhul on puuetega inimestel suuremad nõudmised ligipääsetava elu ja sotsiaalse kaasatuse järgi.

Sündimuse ja suremuse vähenemise tõttu on elanikkonna struktuur muutumas vananeva ühiskonna suunas. Nende elanikkonnarühma nõudluse muustrid on ühistranspordis halvasti rahuldatud. (Wu *et al.*, 2020, lk 4) Lõuna-Aafrikas on transport tuntud riiklik takistus puuetega inimeste jaoks, sealne puuetega inimeste transpordikogemuste uuring toob välja transpordi puudulikkusest negatiivse mõju õppimiskogemusele ja majanduslikele võimalustele (Gibberd *et al.*, 2022, lk 1).

Puuetega inimeste transpordisüsteemide juurdepääsetavust on hinnatud ka Keenias. Intervjuudest tulenevate andmete põhjal väidetakse, et suured puudused on koordineerimise programmide osas, mis peaksid kaasatust parandama transpordisüsteemides ja levendama puuetega inimeste olukorda. Transpordisüsteem peab hõlbustama puuetega inimeste täielikku osalemist riigi sotsiaalmajanduslikus tegevuses. (Ngezahayo *et al.*, 2023, lk 5–6)

Probleemiks on eakate ja puuetega inimeste suurenenud vajadused sotsiaaltransporditeenusele ning praeguste sotsiaaltransporditeenuste ebapiisav maht.

Eesmärk on selgitada välja sotsiaaltransporditeenuse kasutamise kogemused Saaremaal ning uurimistulemuste põhjal teha sotsiaaltranspordi arengut toetavaid ettepanekuid Saaremaa vallavalitsusele.

Lõputöös otsitakse vastust järgmistele uurimisküsimustele:

1. Millised on peamised kitsaskohad sotsiaaltransporditeenuse osutamisel Saaremaa vallas?
2. Millised on Saaremaa valla võimalused sotsiaaltransporditeenuse arendamisel?

Töö koosneb kahest osast. Esimeses osas antakse teoreetiline ülevaade sotsiaalhoolekandest, selle korraldamisest, sotsiaalteenuste kvaliteedinõuetest ja sotsiaaltransporditeenusest. Töö teises osas on ülevaade Saaremaa valla sotsiaaltransporditeenuse korraldusest. Kirjeldatakse uurimismeetodit, valimit ja antakse ülevaade uurimistulemustest ning tuuakse välja järeldused ja ettepanekud.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE

SOTSIAALHOOLEKANDEST JA

SOTSIAALTRANSPORDIST JA KORRALDAMISEST

1.1. Sotsiaaltransporditeenuse korralduse põhimõtted teistes riikides ja Eestis

Sotsiaalhoolekanne on korraldatud erinevates riikides erinevalt, lähtudes vastava riigi ühiskonna arengust, majanduslikust võimekusest ning ajaloolisest taustast. Üldiselt arendatakse sotsiaalhoolekannet lähtuvalt kehtivatest riiklikest seadustest ja rahvusvahelistest direktiividest või deklaratsioonidest.

Sotsiaaltöö üheks alusdokumendiks saab nimetada Euroopa sotsiaalharta, milles on Euroopa Nõukogu liikmesriigid kokku leppinud, et soodustatakse majanduslikku ja sotsiaalset arengut. Lähtutakse inimõiguste ja põhivabaduste säilitamisest ning kaitstakse ja viiakse ellu ühispärandi ideaale ja põhimõtteid. 18. oktoobril 1961 on liikmesriigid kokku leppinud, et kaitsta elanike sotsiaalseid õigusi, tõstes nende elatustaset ja suurendades sotsiaalset heaolu. (Parandatud ja täiendatud Euroopa sotsiaalharta, 2000)

Kaasava ja õiglase heaoluriigi tähtsaks omaduseks on võime minimeerida sotsiaalseid riske ja leevendada majanduslikku raskust, toetades majandustulemusi ja individuaalset heaolu (European Commission, 2023a, lk 3). Keenias kutsutakse üles transpordisektoris osalejaid, nagu maanteeametit, poliitikakujundajaid ja otsustajaid, samuti teenuse pakkujaid hindama transpordisüsteemide kaasavust (Ngezahayo *et al.*, 2023, lk 5–6). Euroopa Komisjon on samuti rõhutanud sotsiaalteenuste rolli nii üksikisikute kui ka ühiskonna vajaduste rahuldamisel (European Commission, 2022, lk 8). Lõuna-Aafrikas nõutakse puuetega inimeste kaasamist, kuid probleemiks on ühistranspordi ligipääsmatu planeerimine, disain, toimimine ja maksumus, mille on omakorda tekitanud elukoha ja sihtkohtade vaheline kaugus (Gibberd *et al.*, 2022, lk 6).

Eestis tagab sotsiaalkaitset Eesti Vabariigi põhiseadus, Sotsiaalseadustiku üldosa seadus ja Euroopa Liidu õigused ja rahvusvahelised lepingud. Sotsiaalseadustiku üldosa seaduse (2015, § 2) eesmärgiks on luua inimestele võrdseid võimalusi läbi iseseisva toimetuleku ja sotsiaalse kaasatuse toetamise ja suurendamise. Eesmärgiks on ka õiguslike aluste loomine, et kaitsta ja ennetada inimesi erinevate sotsiaalsete riskide, erivajaduse või toimetulekuraskuste korral. Sotsiaalkaitse põhimõtetena on välja toodud inimväärikus, isiku omavastutus, solidaarsus, konfidentsiaalsus, koostöö ja avaliku võimu selgitamis- ja abistamiskohustus.

Eesti sotsiaalkindlustussüsteem sarnaneb Põhjamaadega, milles on kohalikel omavalitsustel (KOV) kandev roll (Kriisk, 2021, lk 55–56). Soomes on Eestiga sarnane tervishoiu- ja sotsiaalhoolekande korraldus, palju pannakse rõhku teenuste detsentraliseerimisele ja omavahelisele integreerimisele (Paat-Ahi *et al.*, 2021, lk 11). Pohjola (2016, lk 42–43) kirjeldab Soome sotsiaal- ja tervishoiusüsteemi muutusi, mille põhjal sotsiaal- ja tervishoiuteenuste lõimimisel soovitakse vastutus ja korraldus suunata kohalikelt valdadelt maakondadele. See peaks kaasa tooma maakondliku haldustasandi tugevdamise ja teenuseid koordineeritakse sotsiaal- ja terviseministeeriumist. Samuti rõhutatakse Soomes seadusemuudatustele, mis peavad täitma kliendist lähtumise põhimõtet ja tagama klientide osalemise teenuste arendamisel. (Pohjola, 2016, lk 42–43) Soomes vastutavad riigi toel kohalikud omavalitsused puuetega inimestele osutavate teenuste eest (Paat-Ahi *et al.*, 2021, lk 36).

„Eestis elab 2019. aasta lõpu seisuga kokku 154 531 puudega inimest, neist 72 542 potentsiaalset abivajavat (raske ja sügava liikumis- ja nägemispuude ning vaimupuudega) inimest, kellest 14 945 kasutab sotsiaaltransporditeenust” (Sotsiaalkindlustusamet, 2020, lk 2). Eestit iseloomustavad madalad sotsiaalkaitsekulud ja suur ebavõrdsus ühiskonnas (Kriisk, 2021, lk 55–56). “Sellest võib järeldada, et kõikidele inimestele ei ole teenus kättesaadav ja täisealiste inimeste puhul on kõige sagedamini teenuse mittesaamise põhjuseks infopuudus või seaduse vale tõlgendamine” (Sotsiaalkindlustusamet, 2020, lk 2). Sotsiaalpoliitiliste meetmete kättesaadavus oleneb asjaosalistest ja asjaoludest (Kriisk 2021, lk 55–56).

Hiiumaal on palju räägitud ühtsest sotsiaaltransporditeenusest, sest sotsiaalteenuste osutamine toimub eri kohtades ja samuti on vähenenud perearstide arv, sellest tulenevalt

on sotsiaaltransporditeenuse kättesaadavus oluline. Hiiumaal on lõimitud koolitransport ühistranspordiga ja otstarbekas on kaasata sellesse ka sotsiaaltransport. Transpordi mure lahendamine lõimimise teel on kiireim ja tulemuslikum viis, mille tulemusena ühistranspordi põhiliinid oleksid kiiremad ja sotsiaaltransporditeenus vajaduspõhine. (Rahuoja, 2017, lk 11)

Mitmes riigis saab sotsiaaltranspordi osas teha valikuid, toetuspõhiste (era-) ja teenuspõhiste (avalike) süsteemide vahel. Suurbritannias on liikuvuspoliitika üheks eesmärgiks eakatele ja puuetega inimestele ning nende saatjatele mõeldud soodustused ühistranspordi kasutamiseks. Hollandis osutavad teenust avaliku transpordiettevõtte partnereid, ükselt-uksele transporditeenust ja toast tuppa transpordi- ja saatjateenuse kombinatsiooni. (Kõre, 2020, lk 69)

Sotsiaalhoolekandes on oluline inimeste jõustamine ja kaitsmine. Jõustamise all mõistetakse teenuste osutajate püüdlust pakkuda klientidele võimalik kontroll oma elu üle ja kasutada keskkonnas olemasolevaid ressursse. Mõjuvõimu suurendavad ja vabastavad vaated rõhutavad, kui oluline on aidata inimestel elada täisväärtuslikumat elu, arendades nende oskusi ja isiklikke suhteid. (Payne, 2021 lk 23)

Sotsiaalhoolekande põhimõtted on Eestis ja teistes riikides vägagi sarnased. Kõik lähtub inimesele kvaliteetse abi tagamisest, mis tuleneks isiku abivajadusest ja toetamisest, et nad saaksid võimalikult iseseisvalt tulla toime oma elukeskkonnas. Jätkusuutlik ühiskond ja transpordipoliitika peab arvestama erinevate elanikkonna vajaduste, sealhulgas liikumisvajadustega.

1.2. Kohalik omavalitsus sotsiaalteenuste korraldajana

Sotsiaalhoolekannet korraldavad peamiselt Eesti riik ja KOV, peamine kohustus langeb siiski kohalikule omavalitsusele. Seadusandlikult on kehtestatud omavalitsustele korraldada avalike teenustena ka sotsiaalteenuseid.

KOV korralduse seaduse kohaselt on kohaliku omavalitsuse üheks ülesandeks määratud korraldada sotsiaalteenuste osutamist ja eakate hoolekannet, samuti võimaldada sotsiaaltoetuseid ja muu sotsiaalabi andmine (Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus, 1993, § 6). KOV peab korraldama kolmeteistkümne teenuse osutamise oma elanikele.

KOV-i kohustuslikud sotsiaalteenused on loetletud Sotsiaalhoolekande seaduses (2015), nendeks on: koduteenus, väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus, tugiisikuteenus, täisealise isiku hooldus, isikliku abistaja teenus, varjupaigategenus, turvakoduteenus, sotsiaaltransporditeenus, eluruumi tagamine, võlanõustamine, lapsehoiuteenus, asendushooldusteenus ja järelhooldusteenus.

Iga omavalitsus peab tagama elanikele vajaduse ilmnemisel sotsiaalteenuste kättesaadavuse. Näiteks sotsiaaltranspordi ei või korraldada ainult töölkäimiseks vaid ka avalike teenuste kasutamiseks, õppeasutusse sõitmiseks ja arsti vastuvõtudele minekuks. Teenuste osutamisel on omavalitsusel võimalik seda ise teha, või leida koostööpartnerid teenusepakkujatega ja isegi koostöö mõne teise omavalitsusega. KOV peab lähtuma kolmest põhilisest punktist, tagama sotsiaalteenused, selgitama välja abivajaduse ja katma kulud. (Ploom, 2017, kl 12–13)

Kriisk (2021, lk 53–54) toob välja, et kohalikud sotsiaalpoliitilised meetmed on sotsiaalteenused ja -toetused, mida osutavad või eraldavad KOV-id, teenuste ja toetuste finantseerimisel ja administreerimisel peab professionaalne otsustusõigus tagama individuaalsete vajadustega arvestamise (Kriisk, 2021, lk 53–54). Valdadel on suureks probleemiks elanikkonna vananemine ja seetõttu kasvab surve eelarvele ja täiendavate sotsiaalteenuste vajadustele (Kattai, 2017, lk 3). KOV-idel on õigus teatud teenuste ja toetuste puhul iseseisvalt otsustada nende korraldamine ja rahastamine, lähtuma peab muidugi kohalikest sotsiaalmajanduslikest olukorrast (Kriisk, 2021, lk 53–54). Oluline on vähendada survet sotsiaalvaldkonna kuludele, suunata toetused ja teenused abi vajavatele sihtrühmadele (Kattai, 2017, lk 5).

Inimesel ei ole automaatselt õigus KOV sotsiaalteenustele, vaid vajadusele vastavale abile. Inimese abivajadus tuleb omavalitsusel objektiivselt ja terviklikult hinnata. (Ploom, 2017, kl 13) Näiteks sotsiaaltransporditeenuse kasutamise määrab inimesele sotsiaaltöötaja, hinnates kliendi abivajadust ja ka saatja olemasolu vajadust (Raag, 2019, lk 22). Ka teenuse saajal on kohustusi, koostöö tegemine ja kaasa aitamine sobiva abi väljaselgitamiseks, sest esmalt vastutab oma heaolu eest inimene ise (Ploom, 2017, lk 14).

KOV-i osutatav sotsiaaltransporditeenus on üldjuhul mõeldud inimestele, kes oma erivajaduse tõttu ei saa kasutada isiklikku- või ühistransporti, kuid võib teenust pakkuda ka näiteks eakatele ja raskustes peredele. Teenuse eesmärgiks on võrdsetel alustel transport, et säilitada inimese võimalik iseseisvus. KOV kehtestab sotsiaaltranspordi kasutamise korra, tingimused ja vajadusel ka lähtuvalt reeglitest hinnakirja. (Tuisk, 2017, lk 16) Kui abivajaja jääb hätta teenuse eest tasumisel, tuleb omavalitsusel välja selgitada, mil määral on klient võimeline tasuma ja millises olukorras peab omavalitsus tasumisel abi osutama (Ploom, 2017, kl 14).

Eestis on seadusega kehtestatud omavalitsustele kohustus osutada sotsiaalteenuseid ja muud sotsiaalabi lähtudes inimese vajadustest. Omavalitsusel tuleb seada teenuse eesmärk ja selle tulemuslik korraldamine ehk kättesaadavus ning terviklikult hinnata inimese abivajadust. Teenuste osutamisel on omavalitsusel võimalik teha kvaliteetset koostööd erinevate koostööpartneritega.

1.3. Sotsiaaltransporditeenuse kvaliteet

Seaduse järgi on KOV kohustatud pakkuma sotsiaaltransporditeenust, teenuse osutamisel tuleb jälgida üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtteid. Kvaliteetne teenus võimaldab klientidele suuremat heaolu ja rahulolu, teenuse pakkujale tagab kvaliteetne teenus kliendibaasi suurenemise.

Euroopas on läbi viidud erinevaid uuringuid avalike teenuste kvaliteedi kohta, kuid andmete võrreldavus Euroopa Liidu tasandil on piiratud (Dubois *et al.*, 2019, lk 4). Euroopa riikides on tähelepanu all olnud sotsiaalhoolekandesüsteemide väljatöötamine ja arendamine, eestvedajateks on olnud Põhjamaad ning nende üheks suunaks on teenuste detsentraliseerimine (Paat-Ahi *et al.*, 2021, lk 30). Euroopa Elukvaliteedi Uuringu tulemuste põhjal loodetakse valmistada ette materjale, mis annavad suuna teenuste kvaliteedi erinevuste tasandamiseks Euroopa Liidu riikide vahel. Euroopa Liidu sotsiaalpoliitikaga seotud võrgustikud on hakanud kaasama sidusrühmasid erinevates protsessides ja aruteludes. Euroopa Liidu üldiste kvaliteedipõhimõtete hulka kuuluvad: kättesaadavus, taskukohasus, inimkesksus, terviklikkus, kestvus ja tulemuslikkus. (Dubois *et al.*, 2019, lk 4)

Selleks, et sotsiaalteenuste kättesaadavus kogu riigis oleks parem, tuleb nende pakkumisel läheneda terviklikumalt (Paat-Ahi *et al.*, 2021, lk 3). KOVi korraldatav sotsiaaltransporditeenus sõltub peamiselt kolmest tegurist, esiteks elanike arvust ja territooriumist, teiseks kasutatavast hoolekande korralduse mudelist ja kolmandaks omavalitsuse ainelise ja institutsionaalse ressursi olemasolust (Kõre, 2020, lk 75). Teenusepakkujate ja kasutajate vahelised kvaliteedipõhimõtted peaksid lähtuma teenuse saajate õiguste austamisest, osalemisest ja teenusest saadava mõju suurendamisest. Teenuseosutajad peaksid rõhutama omavahelist koostööd. (Dubois *et al.*, 2019, lk 4) Sotsiaalteenuste kvaliteedi tõstmiseks ja ühtlustamiseks, tuleb omavalitsustes suurendada osapoolte töö efektiivsust ja leida erinevaid võimalusi teenuste pakkumiseks (Paat-Ahi *et al.*, 2021, lk 3).

Kvaliteetseks teenuseks saab lugeda teenust, mis on kergesti kättesaadav, saadud teenuse kvaliteet on kõrge, inimesed on võrdselt koheldud ja teenused on korruptsioonivabad (Dubois *et al.*, 2019, lk 4). Eesti KOVides on sotsiaaltransporditeenuse registreerimise korraldus üldiselt kohmakas. Tellimussüsteem peab arvestama igapäevasõitjate ja juhusõitjatega. (Kõre, 2020, lk 73) Kvaliteedisüsteemi rakendamine on protsess, mille käigus hinnatakse süsteemide vastavust standardi nõuetele (Talve, 2016, lk 46). Eesti Heaolu arengukavas 2023–2030 (Sotsiaalministeerium, 2023, lk 3) on eesmärgidena ära toodud sotsiaalne turvatunne, ligipääsetav elukeskkond ja võrdsed võimalused haridus-, töö-, ja ühiskonnaelus osalemiseks. Ühe alaeesmärgina on toodud välja sotsiaalhoolekande korraldus, mis toetab inimeste heaolu ja kasvatab sotsiaalset turvatunnet.

Teenuste õigeaegselt osutamine ja inimeste tegelike abivajaduste rahuldamine annab kõigile võrdsed võimalused paremale elukvaliteedile ja ühiskonnas osalemisele. Inimestele on oluline tagada füüsiline juurdepääs teenusele ja arvestada tuleb individuaalsete vajaduste eripäraga. (Sotsiaalkindlustusamet, 2018, lk 2) Tagades kõikide inimeste väärtustamise ja potentsiaali kasutamise ning olles seejuures jätkusuutlik, säästlik ja uuenduslik (Sotsiaalministeerium, 2023, lk 3).

Eesti sotsiaaltransporditeenuse paremaks korraldamiseks oleks vaja ühtset lahendust, mida rakendada üle riigi (Tuisk, 2017, lk 17). Maakondlike sotsiaalteenuste kaardistuste analüüside põhjal on sotsiaaltranspordi peamised probleemid seotud teenuse disaini,

korralduse ja piiratud teenusemahtudega (Sotsiaalministeerium, 2016 lk 2). Sotsiaaltransporditeenuse puhul sõltub korraldus territooriumist, kas on tegu linna või maaomavalitsusega. Linnas on vahemaad lühemad ja kulud väiksemad, maaomavalitsuste puhul saab eristada vallakeskuste domineerimisel ja mittedomineerimisel põhinevat teenusmudelit. (Kõre, 2020, lk 75)

Transporditeenuse kättesaadavuse mõjutajatena on välja toodud maksumus, kvaliteet, ohutus, olemasolev infrastruktuur, teenuse sagedus, ebapiisav ligipääsetavus eakatele ja puudega inimestele (European Commission, 2023b, lk 7). Samuti viidatakse välisabivahendite lõppemisel jätkusuutlikkuse tagamise võimekusele ja kvaliteedikriteeriumide erinevustele kohalike omavalitsuste lõikes. Sotsiaaltransporditeenuse osutamise kontseptsiooni eesmärk on välja töötada teenuse osutamise ühtsed nõuded. (Sotsiaalministeerium, 2016, lk 2)

Sotsiaalkindlustusameti koostatud Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise (Sotsiaalkindlustusamet, 2018) olulisemate põhimõtete seas on välja toodud näiteks: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, vajaduspõhine lähenemine ja kaasamine. Kvaliteedijuhis annab sotsiaalteenuste kvaliteedist ühtse arusaama, seda on vaja, et mõistetakse rohkem teenuse sisu. Eestis kasutatakse EQual mudelit (teenuste mõju ja tulemuslikkuse meetodika), mis põhineb kliendi elukvaliteedi hindamisel. Selles mudelis vaadeldakse inimest kui tervikut, töötatakse individuaalse plaani alusel, tõstetakse inimese elukvaliteeti ja hinnatakse eesmärkide saavutamise tulemuslikkust. (Talve, 2016, lk 46–47) Efektiivsus ja ressursisääst sotsiaaltranspordipuhul väljendub ühildatud sõitudes ja sõitude kombineerimises ühistranspordiga (Tuisk, 2017, lk 18). Sotsiaalteenuste arendamine maakondades 2016–2020 kaardistused näitasid, et väikevaldade poolt korraldavate teenuste suurima ajaressursi moodustab sotsiaaltransporditeenuse pakkumine ja see on seotud ääremaastumisega (Rasu, 2016, lk 115).

Sotsiaalteenused on seotud inimeste parema toimetulekuga, seetõttu on kliendi vajaduste kaardistus, tagasiside ja kaasamine olulised teenusepakkujale, et tagada kvaliteetne teenus. Teenuste osutamisel on oluline jälgida ühtseid kvaliteedinõudeid, hoida efektiivsust, ressursisäästu ja tagada jätkusuutlikkus.

2. SAAREMAA VALLA SOTSIAALTRANSPORDI RAKENDAMISE KOGEMUSED

2.1. Ülevaade Saaremaa valla sotsiaaltranspordi korraldusest

Saaremaa vald moodustus 2017. aastal haldusreformi käigus, mille raames liideti 12 omavalitsust (Kuressaare linn, Kihelkonna, Laimjala, Orissaare, Mustjala, Salme, Pöide, Pihtla, Valjala ja Torgu). Sellest tulenevalt on Saaremaa vald suurima elanike arvu ja territooriumiga omavalitsusüksus, hallatav pindala on 2717,83 km². Eesti ja ka Saaremaa suurimaks väljakutseks on rahvastiku vähenemine, kuid viimastel aastatel on Saaremaa vallas elanike arvu kahanemine aeglustunud. (Saaremaa valla arengukava 2019–2030, 2022, lk 8)

Sotsiaalhoolekandelist abi korraldab Saaremaa vallas Saaremaa Vallavalitsuse sotsiaalosakond, mis on üks suuremaid osakondi. Pärast haldusreformist tingitud struktuurilisi ja teenistuskohdade ümberkorraldust on vallavalitsuse sotsiaalosakonnas kokku 34 teenistajat. Kodulähedase abi tagavad inimestele endistes vallakeskustes asuvad sotsiaaltööspsialistid. (Saaremaa valla arengukava 2019–2030, 2022, lk 28) Abivajajate arv 1000 elaniku kohta on Saaremaal 139, suur abivajajate arv võib viidata piirkonna demograafilisele eripärale, kuid arvestada tuleb ka võimalike sotsiaalsete probleemkohtadega (Paat-Ahi *et al.*, 2021, lk 26). Samuti on teenuste piiratus kättesaadavuse osas seotud just vanuselise struktuuriga, sest vanemaealiste hulgas suurenevad vajadused erinevate teenuste järele (Uri, 2014, lk 19).

Sotsiaaltransporditeenust on Saaremaal võimalik abivajajal taotleda sotsiaaltööspsialisti väljastatud hindamise otsuse põhjal. Suurem osa teenuse saajatest on puuetega inimesed ja teenus nõuab füüsilisi vahendeid – sõidukeid, kanderaame, tõstukeid, kütust, teenindavat personali, autojuhte ja isiklikke abistajaid. (Rasu, 2016, lk 115) Teenuse eesmärgiks on võimaldada abivajajatel kasutada transporditeenust vastavalt

vajadusele tööle, õppeasutusse, avalikele teenustele pääsemiseks või muudeks igapäevaeluks vajalike toimingute teostamiseks (Saaremaa Vallavalitsus, *s. a.*).

Saaremaa puhul tuuakse kvaliteetse teenuse arendamise ja osutamise vajaduse puhul välja, et ilma muutusteta on ohus sotsiaalsüsteemide jätkusuutlikkus, teenuste kättesaadavus ja kvaliteet. Suurteks ohtuteks on elanikkonna vananemine, pensionimaksete hulga suurenemine, parema ja sisukama hoolekande pakkumine, krooniliste haiguste sagenemine ja sisemisest survest tulenev hinnatõus tervishoiuteenustele. (Saaremaa valla arengukava 2019–2030, lk 10).

Saaremaa valla arengukavas on rõhutatud, et peab otsima lahendusi kogu valla territooriumil, mis tagaks kvaliteetse teenuse kättesaadavuse ja teenuste arendamise (Saaremaa valla arengukava 2019–2030, 2022, lk 8).

Sotsiaaltranspordi tellimused käivad läbi e-posti või telefonitsi. Teenuse tellimisel kasutatakse ka võimalust teha seda läbi sotsiaaltöötaja, isikliku abistaja või koduabilise, kes edastavad vajaliku info sotsiaaltranspordi peaspetsialistile. Tellimus on vaja edastada vähemalt kaks päeva enne teenuse osutamist. Haldusterritooriumil rakendub omaosalustasu kolm eurot. Eraldi hindadena on välja toodud Tallinn 20 eurot, Tartu 30 eurot ja Pärnu ning Haapsalu 15 eurot. Muudesse sihtkohtadesse on omaosalus 1 km eest 0,1 eurot. (Saaremaa Vallavalitsus, *s. a.*) Omaosalusnõue teenuse eest peaks olema sihtgrupile jõukohane, kuid siiski muudab see teenuse paljudele kättesaamatuks ja murekohaks jääb teenuse mittejätkumine või kättesaamatus (Uri, 2014, lk 44).

Kokkuvõtvalt saab öelda, et ääremaastumine ja kulukus on Saaremaa sotsiaaltransporditeenuse osutamisel ja arendamisel arvestatavad asjaolud.

2.2. Uurimismeetod ja valimi kirjeldus

Lõputöös kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit. Kvalitatiivset uurimistööd saab defineerida kui sotsiaalse uurimise vormi, mis võtab omaks paindliku ja andmepõhise uurimise, kasutades vähe struktureeritud andmeid väikese valimi hulgas, et rõhutada olulist (Hammersley, 2013, lk 12). Kvalitatiivsete uurimistööde tulemusi on võimalik esitada sõnade ja kirjelduste abil. Kvalitatiivsete sotsiaaluuringute kirjeldused hõlmavad nähtavusest enamat tegelikkuse kohta. (Õunapuu, 2014, lk 61) Kvalitatiivse uurimistöö

puhul oli autoril võimalus tulemused kajastada intervjueeritavate ütluste ja väljenduste abil ning leida tulemustest olulised aspektid uuritavate kogemuslugude seast.

Uuritava nähtuse olemuseni jõudmine eeldab tegelikkuse mõistmist. Varjatud tegelikkust tuleb esile tõsta aspektide avastamise, nähtavaks tegemise ja avalikkuse ette toomisega. (Õunapuu, 2014, lk 57) Läbi kogemuslugude oli võimalik jõuda kliendipoolsete nägemusteni ja kajastada võimalikke teenuse varjatud külgi negatiivses ja positiivses vaates.

Andmete kogumiseks viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud ettekatsetatud valimi abil ning tuleviku nägemuseks kaks ekspertintervjuud. Poolstruktureeritud intervjuu jättis osalejatele ruumi lisada omapoolset informatsiooni ja pööras tähelepanu läbielatud kogemustele (Galletta, 2013, lk 24). Intervjuu küsimused (vt lisa 1) sai püstitatud piisavalt üldiselt, seega vastajal oli võimalik lähtuda isiklikest kogemustest ja arusaamadest (Lagerspetz, 2023, lk 145). Intervjuuküsimused koostati teoreetilise osa põhjal, et saada intervjueeritavalt uurimisteema kohta piisavalt infot, mis lähtuksid uurimisküsimustest ja toetaksid eesmärki.

Valimi koostamisel on lähtutud ettekatsetatud valimi meetodist. Ettekatsetatud valimit saab tõlgendada eesmärgist lähtuvaks, sihipäraseks ja tahtlikuks. Ettekatsetatud valimi puhul on intervjueeritavad valitud uurija poolt. (Õunapuu, 2014, lk 143) Ettekatsetatud valim annab võimaluse valimisse valida uurimistöö eesmärgist lähtuvad üksused ehk sotsiaaltransporditeenuse kasutajad. Lõputöö valimisse olid valitud sotsiaaltransporditeenuse kasutajad ja selleks pöördus töö autor MTÜ Saaremaa Puuetega Inimeste Koja, SA Kuressaare Hoolekande ja Sihtasutuse Hea Hoog Kuressaare töökeskuse poole. Valimi moodustasid kokku üheksa vastajat erinevatest asutustest, kes kasutasid sotsiaaltransporditeenust. Järgnevas tabelis 1 on kirjeldatud uuringu valimit. Anonüümsuse tagamiseks ei ole esitatavates andmetes kasutatud sotsiaaltransporditeenust kasutatavate klientide nimesid ega asutust, kus intervjuud läbi viid.

Tabel 3. Uurimuse valim

Respondent	Vestluse aeg	Vestluse ajakulu
R1	7.03.24	16 minutit
R2	7.03.24	22 minutit
R3	27.03.24	6 minutit
R4	27.03.24	16 minutit
R5	27.03.24	28 minutit
R6	27.03.24	24 minutit
R7	2.04.24	47 minutit
R8	3.04.24	37 minutit
R9	4.04.24	38 minutit

Ekspertintervjuude läbiviimiseks valiti läbirääkimiste teel intervjueeritavateks Saaremaa valla transporditeenistusest sotsiaaltranspordi peaspetsialist ja Saaremaa Puuetega Inimeste Koja esindaja teenuse pakkujana. Ekspertintervjuu küsimused (vt lisa 1) on autori koostatud, eesmärgiks oli saada eksperthinnang Saaremaa sotsiaaltranspordi puudustele, mis vajaksid veel lahendamist.

Intervjuu toimumise kohaks sai valitud erinevad asutused (Saaremaa Puuetega Inimeste Koda, Hea Hoog töökeskus ja Kuressaare Hoolekandekeskus) kellega koostöös leiti rahulik ja eraldatud ruum (Lagerspetz, 2023, lk 151), mis oli intervjueeritavale võimalikult turvaline ja vastuvõetav. Kahe intervjueeritavaga viidi intervjuu läbi telefoni teel ja üks ekspertidest vastas küsimustele kirjalikult. Intervjuu tegemisel kasutati mobiiltelefoni lindistusseadmena ja intervjuu alguses küsiti intervjueeritavalt nõusolekut salvestuse ja uuringus osalemise kohta. Lindistatud intervjuusid oli hiljem võimalik tähelepanelikult kuulata ja materjali analüüsimisel korduvalt kasutada (Lagerspetz, 2023, lk 151). Salvestatud intervjuud kustutati peale transkribeerimist ja sellest teavitati ka respondente. Intervjuud viidi läbi vahemikus 7.03.24–04.04.24. Enamuste intervjuude pikkuseks kujunes 16–49 minutit. Ühe respondendi puhul tuli intervjuu pikkuseks vaid kuus minutit, mis oli tingitud tema lühikestest ja konkreetsetest vastustest, kasutades avatud küsimustele vastates pigem jah/ei võimalusi. Intervjuu käigus selgus, et respondent ei suutnud kõiki küsimusi mõista ja lihtsustamise peale samuti respondent ei avanenud, respondentil esines ka kõnepuudulikkus. Sellest tulenevalt suurenes ka respondentide arv esialgselt plaanitust, autor leidis ühe respondendi lisaks. Järgnevate intervjueeritavate puhul küsis autor rohkem täpsustavaid küsimusi ja aitas vajadusel intervjueeritavaid suunata teema juurde, küsimusi tuli nelja intervjueeritava puhul mitmel korral lihtsustada ja uuesti küsida.

Salvestatud intervjuude helifailid transkribeeriti Wordi faili. Intervjuude põhjal sisuanalüüsi tehes järgiti kvalitatiivset sisuanalüüsi. Kvalitatiivse uurimistöö sisuanalüüsi puhul keskenduti teksti sisule ja selles leiduvatele tunnusjoontele, mis hiljem koondati vastavate kategooriate alla (Laherand, 2008, lk 290). Respondentide leidmisel kasutas autor erinevate asutuste kontaktisikuid ja läbi nende vahetati kontakte ning küsiti ka nõusolek küsimustele vastamiseks. Respondentidega kontakti saamisel probleeme ei tekkinud. Analüüsi jaoks kodeeriti sotsiaaltransporditeenust kasutavad respondendid vastavalt intervjuerimise järjekorrale koodidega R1–R9.

Intervjuud sujusid ilma tehniliste tõrgeteta, kahe respondentiga tehti intervjuu telefoni teel ja siis oli kasutusel kaks seadet, ühes oli kõne ja teine lindistas. Telefoni teel tehtud intervjuude puhul autor mingit mõju uurimusele ei näe, sest vastajad olid avatud suhtlejad ja väga palju täpsustavaid küsimusi ja suunamisi ei vajanud. Kahe respondendi puhul oli intervjuu läbiviimiseks võimaldatud ruum vähem privaatsem ja seega tuli salvestusse mõningaid lisatekste, mis transkribeerimise käigus korrastati. Uurimistöö käigus kogutud andmed analüüsiti ja tehti järeldusi ning ettepanekuid.

2.3. Uuringu tulemused ja analüüs

2.3.1. Sotsiaaltransporditeenuse kasutajate hinnang teenusele

Uuringu käigus intervjueriti üheksat sotsiaaltransporditeenust kasutavat klienti eelnevalt koostatud intervjuerimiskava alusel. Selles uuringu osas selgusid sotsiaaltransporditeenuseid kasutavate klientide arvamused sotsiaaltransporditeenuse kohta. Teooria põhjal koostati intervjuerimiskava küsimused, mis jaotusid erinevate teemade vahel: kättesaadavus ja koordineerimine, teenuse kasutatavus ja eesmärgid, lisateenused ja võimalused ning iseseisvus ja heaolu.

Sotsiaaltransporditeenuse kohta on enamus respondente infot saanud oma piirkonna sotsiaaltöötajalt, respondendid R1 ja R6 said info Saaremaa Puuetega Inimeste Koja vahendusel ja R5 tõi välja, et sai infot Saaremaa Pimedate Ühingust. Teenuse tellimine toimub telefoni teel ja kahepäevase etteteatamise ajaga. Telefonitsi teatatakse sotsiaalsõidu vajadusest Saaremaa valla sotsiaaltranspordi peaspetsialistile või ratastoolitranspordi puhul Saaremaa Puuetega Inimeste Koja dispetserile. Intervjuude

käigus selgus, et R3 ja R4 puhul teevad sõitude tellimused sotsiaaltöötaja ja teised vastajad tellivad kõik ise. Positiivsena toodi telefonitsi tellimuse puhul välja, et saab reaalselt inimesega suhelda ja kohese kinnituse tellimuse kohta. R8 arvates telefonist paremat varianti ei ole, sest saab kohe suusõnalise kinnituse, et tellimus on kirja pandud ja see on paigas.

Minu jaoks on telefoniga väga lihtne, ma võiks ka arvutit kasutada. Mulle tegelikult väga meeldib lihtsalt suhelda ja saan kohe öelda, et mul on see probleem, ma soovin seda ja seda. Kui ma Tallinnast tagasi tulen, siis ma saan öelda, et mul on seekord vaja tugevad meesterahvast autojuhiks. (R7)

Kvaliteeti puudutava küsimuse juures tõi R3 välja, et tema jaoks on oluline, et saaks ise sõidukisse sisse istuda ja ei peaks paluma lisa abi, auto kõrgus peab talle sobima. R4 arvas, et teenuse kvaliteedi juures on olulised hea teenindus ja kättesaadavus ning märkis ära, et Saaremaa sotsiaaltranspordi puhul on need punktid täidetud.

Koordineerimise osas toodi välja, et tellimuse peab küll kaks päeva varem ette teatama ja ära broneerima, kuid tegelikult tullakse ootamatutel juhtudel väga hästi vastu. R2 tõi näite, et tervis läks väga halvaks ja oli vaja erakorralise meditsiinipunkti pöörduda, kiirabi ei saanud sel korral abistada. R9 tõi välja, et tema broneerib oma sõidud vahest juba terve kuu ette, sest saunas käimine on samuti graafiku alusel ja siis sellest tulenevalt saab sõite juba varem planeerida. Samuti toob R9 välja, et ei pea mitmeid kordi oma vajadustest ja soovidest telefonitsi uuesti rääkima, need on juba varasematest kordadest teada ja piisab ainult tellimuse tegemisest ja kogu pakett on kohe koos lisateenustega olemas.

Sotsiaaltransporditeenust kasutatakse vastavalt Saaremaa Vallavalitsuse määruses sätestatud kordadel. Intervjuude käigus selgus, et respondendid kasutavad sotsiaaltransporditeenust tööle sõitmiseks, toetatud töötamise teenusel ja arsti vastuvõttudel käimiseks. R9 tõi välja ka sauna külastuse, mida kasutavad kliendid üldjuhul kaks korda kuus. Kliendid kasutavad teenust erinevate tihedustega, R5 ja R6 sõidavad kodu ja töö vahet esmaspäevast reedeni. R8 ja R7 on kasutanud pigem arstide juures käimiseks ja seda vastavalt vajadusele. R1, R3 ja R4 kasutavad sotsiaaltranspordi kaks korda nädalas teenustel käimiseks. R2, R3, R7 ja R9 nimetasid ära ka mõningad

kohtumised koosolekute või ühisürituste näol, kuid need peavad olema samuti vallavalitsusega kooskõlastatud ja on väga erandlikud.

Kuigi sotsiaaltransporditeenust avalike teenuste kasutamisel võimaldatakse, on klientidel soove ka lisaks, mida kahjuks hetkel sotsiaaltranspordiga ei kaeta. Uuringu käigus selgus, et vastajad sooviksid selle teenuse abil külastada kirikut, surnuaeda, kohvikut, mängudeõhtuid, lähedasi ja mitmel korral toodi välja teater ja kauplus. Kaupluse külastuse märkisid ära neli respondenti. R5 ütles: „No ikkagi ka poodi minna, ma olen juba natuke puudega, ega see käe otsas mul ka venitada kerge pole /.../ tooks ju teinekord rohkem. Loomulikult ma tahan ju ise valida, ma ei saa ju arvutiga teha, et ma tellin oma toidu, ei näe ju.“ (R5)

Surnuaia külastust toodi kolme respondendi vaates välja. Ainukesena väitis R3, et tal pole poodi vaja, sotsiaaltöötaja toob kõik vajaliku koju.

Ausalt öeldes, isegi surnuaias, ma hea meelega läheks käiks isa haua peal. Seal võib olla natuke korrastada, kasvõi kord kuus. Aga seda varianti ei ole ja sellest mina tunnen küll puudust ja ma usun, et sellest tunnevad väga paljud puudust. (R5)

Ühistranspordi kasutamisevõimalus oli kõigil vastajatel pigem kesine, kõik vastajad tõid välja, et praegustel maa- ja linnaliinidel sõitvatesse bussidesse saamine on raskendatud. Bussi esimene aste on liiga kõrge, ratastooliga ei pruugi üldse saada. R5 tõi välja, et temal oleks ühistransporti võimalik kasutada vaid saatjaga koos. R1 pööras tähelepanu linnaliinibusside puhul olulisele nüansile busside peatumise osas, bussid peatuvad kõnnitee äärest nii kaugemale, siis ma pean alla sõiduteele astuma ja siis pean jälle kõrgele astmele astuma, et sinna bussi ronida. Kui buss sinna kõnnitee äärde sõidaks, siis oleks normaalne mul peale minna, sest jalad mul ei paindu. (R1)

Lisateenustena sotsiaaltransporditeenuse juures on Saaremaal võimalik kasutada trepironijat, ratastooli ja teisaldatavaid kaldteid. Intervjuude käigus selgus, et lisateenuseid enamus vastajaid ei vajanud. R4 tõi välja, et varasemas elukohas oli tal vaja tihedamalt trepironijat, sest elas teisel korrusel, kuid praeguses elukohas ei ole vaja, sest puuduvad trepid. Hetkel on ta kasutanud trepironijat väga harva.

Sotsiaaltransporditeenuse kasutajad ootavad teenuse osutajalt abivalmidust ja teadlikkust erivajadustest. Abivalmiduse puhul toob R2 välja, et vahel on mitmed kotikesed kaasas ja rulaator lisaks, et siis taksojuht teda abistaks nende asjade tõstmisel autosse, kõikidel kordadel on seda ka tehtud. R4 toob välja, et tema puhul on autojuhid alati olnud abivalmis, sest üldjuhul tal saatjat kaasas ei ole ja siis autojuht sõidutab teda ratastoolis ilusti autoni ja autost vajaliku kohani edasi. Samuti toob R4 näite, kus autojuht on teda isegi toast võtnud ja siis pannud ta auto peale ning kohale jõudes samuti aidanud. Autojuhtide abivalmiduse märgib ära ka R7, kuid toob ka välja, et autojuht ei tohiks olla ka liiga pealetükkiv abi osutamisel, liigne abistamine võib samuti kliendi jaoks ebamugavaks osutada.

Muidugi tuleb elus kõike ette ja nendest ei tihka rääkidagi, kuid mul oli üks väga pikk reis, olin tõesti omadega läbi ja siis autojuht talutas mu tuppa diivanile ja, et ma ära ei külmaks, tehti tuli ka pliidi alla. Ma katsun ikka ise nii palju kui võimalik, teate kui hea tunne mul siis oli. (R7)

Intervjueeritavate osas ei olnud kõik kogemused positiivsed, leidus ka negatiivseid olukordi, mis seotud just vähese teadlikkusega erivajadusest. R5, kellel on nägemispuue, tõi välja mõned näited, kus tema vajadustega ei arvestatud.

Kuid kogu aeg ju ei arvestata minu vajadustega ka. Mul ei tule ju keegi sinna ukse peale vastu. Sotsiaaltransport sõidab mulle küll treppi, no suurem jagu sõidetakse treppi ja kui on mõni uus autojuht, kes ei oska mul sinna kohe tulla, jääb keset õuet. Isegi on olnud nii, et ma istun töökohast peale, lasen ennast ära viia, ütlen aadressi, kuhu viia ja mind viiakse täiesti valesse kohta. On olnud kordi, et autojuhid teevad küll akna lahti ja hõikavad: „tule nüüd, kus sa lähed, tule astu“ see pole väga meeldiv kliendile. (R5)

Kuid samuti viitab R5, et sellist teadmatust ja negatiivsust ei saa kõikide autojuhtide kohta väita, tal on ka väga positiivseid kogemusi. R5 kirjeldas juhust, öeldes: „Mul on olnud, et talvel on meil sealt hoovist lumi ajamata ja tulime koos autojuhiga ning naersime, et kumb nüüd kumba toetab“.

Oodatakse klienditeadlikku lähenemist ja tuuakse välja usaldussuhe ja turvatunne. R7 tõi välja näitena, et kui tema teab juba autojuhti ja autojuht teab täpselt, mis kliendi hädad on, siis see on usaldussuhe. R5 toonitas, et taksojuht, kes teda läbi ja lõhki tunneb ja teab, ja keda tema tunneb, eriti nägemispuudega inimesel, on tal mitmeid kordi turvalisem olla, kui mõne võõraga.

Saaremaa vallas on sotsiaaltransporditeenuse kasutamisel omaosalus kolm eurot üks ots ja vastavalt vajadustest tulenevalt on võimalik avalduse alusel saada soodustust ühe euroni. Respondentide hulgas olid soodustuste saajad teenusel käivad kliendid ja igapäevaselt tööl käivad isikud. Kolme eurose omaosalusega olid intervjueeritavad rahul, see paneb natuke rohkem planeerima, kuid mitte päriselt teenusest loobuma. R4 toob välja, et on küll tasuline, kuid mis siis, tahaks ikkagi sõita, sest saab korra majast välja teenusele, ei konutaks lihtsalt nelja seina vahel. Kuid toodi ka välja, et kui soodustust ei oleks määratud, siis peaks transporditeenusest loobuma.

Kui oleks kolm eurot jäänud, siis oleks läinud mul seitsekümmend kaks eurot kuus. Kui ma praegu käin kolm päeva tööl, siis maksan iga kuu kakskümmend neli eurot, kolme euro puhul oleks ühes nädalas läinud kaheksateist eurot juba. Me arvestasime sellega, et siis ma peaks loobuma. Üks kord nädalas käin iga kuu kirikus ka, siis ma maksan kolm eurot, aga see ei ole midagi. (R4)

Respondent 5 toob näite, et tööle saab ta ühe euroga, aga arsti juurde läheb kolme euro eest ja kui tahab oma ema juurde minna, siis läheb takso tavahinnaga. Respondent R3 omaosaluse mõju ei tunne ja tõi välja, et tema puhul tegeleb majandusliku poolega tema sotsiaaltöötaja.

Minu puhul praegu pole hullu, aga kui peaks olema väiksema sissetulekuga inimene, kes käib näiteks töötamise teenusel, kui ta maksab ära suure osa sellest, mille teenib, et ta käib küll tööl, aga kuus eurot päevas transporditeenusele, mis on ju kolmkümmend eurot nädalas. Ma ei tahaks ta nahas olla. (R6)

Sotsiaaltransporditeenus on Saaremaa hajaasustust arvestades üks olulisemaid baasteenuseid, mis toetab klientide iseseisvust ja toimetulekut. Respondendid R5 ja R6 tõid välja, et sotsiaaltransporditeenus toetab neid igapäevaelu toimingutes, teised

respondendid ei kasuta teenust igapäevaselt, R8 mainib ära, et igapäevatoimingutes abistab teda hooldaja. R2 toob välja, et kõikidel päevadel sotsiaaltransporditeenus teda igapäevatoimingutel ei toeta ja kuna on tasuline, siis ei ole ka seda raha, et igapäevaselt sõita. R1 toob välja, et koduümbruses liikumisega püüab veel ise hakkama saada, kuid sotsiaaltransporditeenus lihtsustab just talvel liikumist ja arstide juurde saamist. Talvised rasked olud tõi ka R4 välja, sest ratastooliga on lumistel tänavatel väga raske liikuda, isegi lühikest maad. R5 selgitab, et igapäevaselt toetab sotsiaaltransporditeenus tööle saamist ja vajadusel arstiabile pääsemist, kuid muudes vajalikes aspektides ta abi ei näe. R6 toob välja, et teenus toetab teda igapäevaselt suurepäraselt, sest tema jaoks on tööl käimine number üks. R6 ja R7 toovad mõlemad välja, et ei soovi panna oma pereliikmetele lisakohustusi, et neid peaks keegi eraldi sõidutama, sest ka pereliikmed käivad ise tööl ja neil on oma perede ees juba kohustused. Respondent R6 toob välja, et: „Väga palju aitab, ma saan valida aega. Lähen vabalt tööle, tulen töölt millal võimalik. Ikkagi ta aitab olla ka sõltumatu, muidu peaks keegi mu pereliige olema minu sõidutamise hõivatud, see oleks neile üks igapäevane lisakohustus.“ (R6)

Sotsiaalse heaolu juures toovad respondendid välja, et tänu sotsiaaltransporditeenusele on neil võimalus suuremale suhtlemisele, sest nad saavad kodust välja. R8 toob välja, et see on ainuke väljapääs kodust natuke kaugemale liikumiseks ja oma asjade ajamiseks, kuid viitab, et ei kasuta sotsiaaltranspordi tühiselt apteeki sõiduks, sest ei näe mõtet lihtsalt nelikümmend kilomeetrit maha sõita, kui saab paluda oma hooldajal seda teha. Respondent R7 tunneb suurt tuge sotsiaaltransporditeenuse olemasolust, ütleb, et: „Minu jaoks on see küll suur vabadus, ma ei pea närveerima, kuidas ma nüüd arsti juurde saan.“ (R7) Klientidel langeb ära pinget, neil on võimalus helistada ja nad saavad ka telefonitsi kinnituse, et sotsiaaltransport on neil vajalikul hetkel olemas ja nad ei jää abita.

Kogukonna ja ühiskonna tegelemistes osalemise toetamise osas on respondendid pigem skeptilised, sest kahjuks on ikkagi teenus hindamis põhine ja sellest lähtuvalt ka teenuse kasutamise eesmärgid reguleeritud. R7 toob välja, et kohaliku ühiskonna tegevustes osalemisel ei ole transporditeenus teda toetanud ja ta ei ole seda tahtnudki. Samuti ei näe R7 põhjust tellida takso linnast viiekümne kilomeetri kauguselt, et minna mõnesaja meetri kaugusel asuvasse raamatukokku, selleks on ta leidnud muid lahendusi.

Vahel on tõesti selline tunne, et issand tahaks õudselt, vahel on niimoodi lihtsalt. Ja teate, tobedad asjad on veel mida vahel tahaks. Ma olen mõelnud, et mis siis, kui oleks lubatud, siis ma ütleks sotsiaaltranspordi autojuhile nii, aga see on ainult siis, kui see oleks lubatud, siis ma ütleks sellele autojuhile, et ole hea vii mind siia kohvikusse, aita mind sinna tooli peale ja luba mul 2 tundi seal istuda, aga siis too mind pärast koju tagasi. (R7)

Teenuse olemasolu aitab klientidel võtta vastu iseseisvalt oma elu puudutavaid otsuseid ja on suureks toeks liikuvuse juures ning tagab turvatunde ja suhtlemisvõimaluse, mis on tänapäeval väga olulised väärtused. Inimestel on kindlustunne, et vajalik abi ja toetus on kättesaadav ja jõukohane, muidugi ootavad kõik kliendid sotsiaaltransporditeenuse eesmärkide laienemise võimalusi, mis parandaks oluliselt nende heaolu.

2.3.2 Eksperti arvamused sotsiaaltransporditeenuse kvaliteedist ja kättesaadavusest

Ekspertintervjuus küsitles autor sotsiaaltransporditeenuse korraldajana Saaremaa Vallavalitsuse transporditeenistuse sotsiaaltranspordi peaspetsialist ja teenuse osutajana Saaremaa Puuetega Inimeste Koja esindajat. Ekspertintervjuu viidi läbi intervjuueerimiskava alusel ja mõlemad eksperdid andsid oma nägemuse sotsiaaltranspordi kvaliteedi, korralduse ja kättesaadavuse kohta. Kvaliteedi osas töid eksperdid välja kaks suunda, ühe alla toodi sotsiaaltransporditeenuse taotlemine, menetlemine ja suunamine ning teine suund oli sotsiaaltransporditeenuse korraldamine. Käesolevas uuringus keskendub autor sotsiaaltransporditeenuse korraldamisele.

Saaremaa sotsiaaltransporditeenuse arendamiseks on palju ära tehtud tänu erinevatele projektidele. E2 toob välja, et nende erinevate projektide eesmärgiks on ka ellu muutusi kutsuda, ning väidab, et sotsiaaltransporditeenuse osas on Saaremaa vallas põhimõtteline muutus toimunud – teenust ei osuta enam sotsiaaltöötajad vaid riigihankega leitud teenuse osutajad. Teenus on muutunud klientidele kättesaadavamaks ja on hästi vastu võetud. Samas on teenuse osutamine vallale muutunud oluliselt kallimaks. (E2)

Sotsiaaltransporditeenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus ja rahastatakse KOV eelarvest. E2 mainib rahastuse juures ära olulise märkmena, et teenuse

jätksuutlikkuse tagamiseks peaksid panustama nii KOV, riik kui ka teenuse saaja, hetkel panustavad vaid KOV ja teenuse saajad. E1 toob samuti välja rahalise puudujäägi, viidates, et võiks rohkem suuta, kuid rahalised takistused tulevad vallal enne ette, hetkel võimaldatakse vaid tööle, arstile, apteeki ja pesema. Poodi ja teatrisse ei ole määratud minna, kuigi vahel tullakse eriolukordade puhul vastu.

Eksperdid toovad välja, et valdavalt vastab teenus inimeste vajadustele, E2 märgib ära, et peamised on sõidud meditsiiniteenustele (arstile, taastusravile, füsioteraapiasse jm), tööle, apteeki, pank ja avalikele teenustele (PPA, töötukassa, postkontor).

Kodanikud pöörduvad oma taotlusega (sotsiaaltranspordi vajaduse sooviga) valla sotsiaalosakonna poole, kes menetleb taotlust ja teeb vastava otsuse koos põhjendusega sotsiaaltranspordi saamise/mitte saamise kohta. Positiivse otsuse korral saab kodanik tellida sotsiaaltransporditeenust otsuses (vastus taotlusele) näidatud ajavahemikus, eesmärgil ja mahus. (E2)

Teenuse osutamisel püütakse lähtuda kliendist ja temale võimalikult sobilikust lähenemisest, kuid tuleb ette ka olukordi, kus teenuse osutaja on valiku ees, kellele ja millises järjekorras teenust osutada.

Näiteks klient sõidab ainult ühe sõidukiga, aga kui mul ikkagi vahel need kellaajad ei sobi, sest reeglina tulevad kõik sõidud hommikul. Kõik tahavad ju arsti juures ära käia ja hommikuti tahavad ka paljud päevakeskusesse pesema minna. Ma olen sotsiaaltöötajatega natuke vaielnud, et kas ei saaks pesemist peale lõunat panna? Sellepärast, kui ma olen ikka sellise valiku ees, et mul kolm autot lähevad kõik ühel kellaajal eri suundadesse kliente arsti juurde tooma, siis loomulikult ma valin ja panen sõidu esmalt arsti juurde, aga mitte sauna. (E1)

E2 toob välja infotehnoloogiliste võimaluste puhul näiteks STAR süsteemiga sidumise, mis võimaldaks teenuse saaja kohta saada vajalikku infot ja samuti sisestada ühtlaselt info teenuse kasutaja poolt kasutatud teenuse mahu ja muu kohta. Jääb ära andmete topelt käsitlemine. Tuntakse puudust hästi toimivast IT lahendusest, mis hõlmaks tellimuste sisestamist ja edastamist vedajale, võimalust iga kliendi sõitu valideerida,

piletimajandust, arveldamist kliendiga, vedajaga. Kui IT lahendust on vaja edasi arendada, siis arenduse rahastaja peaks olema riik. (E2)

Ekspertide vaatest selgus, et tehnikapark sotsiaaltransporditeenuse osutamiseks on mitmekülgne. E2 toob välja, et heal tasemel teenuse osutamiseks on vajalikud kaasaegsed spetsiaalsed (kohandatud) sõidukid ja abivahendid, mis on küllaltki kallid. Ka siin võiks saada toetamist läbi riigi ja Euroopa Liidu eelarve. E1 mainib ära, et on juurde soetatud erinevaid toetavaid seadmeid või vahendeid. Näitena toob E1 välja kõige uuema soetuse, milleks oli ratastool, mida on võimalik erinevatesse asenditesse panna.

Mõlemad eksperdid tõid välja, et ühildamine ühistranspordiga on süsteemselt pigem vähetõenäoline. E2 toob praktikast näite, et üksikud sõidud mandrile on ühildatud sellisel viisil, et klient tuuakse bussijaama, sealt ühistranspordiga suundub klient mandrile ja pärast tagasi tülles transporditakse klient uuesti bussijaamast koju. E1 viitab, et on teinud kunagi ka ise uurimuse just mandrivaheliste vedude osas, et millistel bussifirmadel on võimalus ratastooliga transpordile, tema mäletamist mööda oli see võimalus vaid LUX Ekspressil. E2 tõi välja näitena, et: „Tartusse sõidu puhul (mis pigem harva aga kulukas) poleks paha, kui Tartus bussijaamast näit saaks liikuda raviausutusse kohaliku sotsiaaltranspordiga (juhul kui klient on võimeline kasutama Tartusse sõiduks ühistransporti)“. (E2) Samuti lisab, et: „kui täna sooviksime toimiva sotsiaaltranspordiga vedada ka tavaklienti, mis oleks igati mõistlik, siis mille alusel ja kui palju ta sõidu eest maksab? Sotsiaaltranspordi klient maksab KOVi poolt määratud omaosalust.“ (E2)

Saaremaa sotsiaaltranspordi arengule kaasa aitavaid näiteid erinevatest riikidest või teistest maakondadest, toob E1 välja, et eeskujuna on võetud Ahvenamaa sotsiaaltranspordi korraldussüsteemist. E2 väidab, et on vaadatud, kuidas mujal Eestis toimetatakse.

Intervjuude põhjal saab öelda, et sotsiaaltransporditeenus on kõigile respondentidele vajalik ja nad hindavad selle olemasolu. Info liikumine teenuse olemasolust on klientidele tagatud, klientidele on oluline kliendikeskne ja teadlik lähenemine teenuse osutaja poolt. Sotsiaaltransporditeenuse omaosalusega on kliendid ja teenuse korraldaja hetkel rahul, kuid KOV ootab tulevikus ka suuremale riigi toele.

2.4. Järeldused ja ettepanekud

Uuringu tulemustest selgus, et sotsiaaltranspordi puhul ei kehti Sotsiaalkindlustusameti (2020, lk 2) järeldus, et kõikidele inimestele ei ole teenus kättesaadav ja täisealiste inimeste puhul on kõige sagedamini teenuse mittesaamise põhjuseks infopuudus või seaduse vale tõlgendamine. Saaremaal liigub info sotsiaaltransporditeenusel läbi sotsiaaltöötaja või erinevate ühingute klientideni, kõik vastajad olid saanud infot ja teadsid teenuse eesmärki.

Oluline on inimeste jõustamine ja kaitsmine (Payne, 2021 lk 23). Läbi jõustamise on võimalik klientidele pakkuda võimalikku iseseisvust toetudes keskkonnas leiduvatele ressurssidele. Antud uuringu käigus selgus, et klientidele osutatav sotsiaaltransporditeenus pakub iseseisvust piiratud määral. Sotsiaaltransporditeenuse korraldajalt oodatakse ulatuslikumaid eesmärke ja kliendikesksemat lähenemist hindamisel, mis otsustab teenuse saamise. Samuti soovisid kliendid, et sotsiaaltransporditeenuse osutajad oleksid teadlikud klientide erivajadustest ja lähtuksid kliendi soovist abivajaduse korral.

Antud uuring kinnitas teoorias välja toodud üldisi kvaliteedipõhimõtteid (Dubois *et al.*, 2019, lk 4) ja nendest lähtumist sotsiaaltransporditeenuse osutamisel ning eksperdi intervjuust tuli välja, et soovitakse alati põhjalikult neid järgida, kuid raha paneb vahest piirid ette. Teenuse tellimise osas eelistavad kliendid telefonitsi tellimist, see on kõige lihtsam ja saab suhtlemise teel ära selgitatud oma vajadused ning ka kohese tagasiside kinnituse osas. Käesolev uuring näitas, et sotsiaaltransporditeenus on Saaremaal hästi kättesaadav ja vägagi läbi mõeldud, sest teatud juhtudel on võimalus taotleda sotsiaaltransporditeenuse kasutajal omaosalause osas soodustust.

Uuringust selgus, et baasvajadusena on sotsiaaltransport ennast õigustanud, kuid kliendid soovivad lisaks konkreetsetele vajadustele veel lisandväärtustega kaetud vajadusi rahuldada. Kliendid soovivad kasutada sotsiaaltransporditeenust vahel harva ka teatris, kirikus, surnuaias ja ka lähedaste küllastamiseks. Sotsiaalseadustiku üldosa seadus (2015, § 2) toetab uuringu tulemusi klientide vaatest, et neil oleksid võrdsed võimalused iseseisvaks toimetulekuks ja sotsiaalse kaasatuse toetamiseks ja suurendamiseks.

Intervjueeritavad tõid põhilise puudusena välja teenuse kitsad eesmärgid, mis paraku vähendavad eelpool toodud võimalusi.

Tuisk (2017, lk 16–18) toob välja, et Eestil on vaja sotsiaaltransporditeenuse korraldamiseks üleriigilist ühtset lahendust. Käeolev uuring toetab läbi eksperdi arvamuse seda seisukohta, tuues välja, et kulukat sotsiaaltransporditeenust rahastavad hetkel KOV ja teenuse saajad. Uuringust selgus, et teenuse omaosaluse tõus ei ole kõikidele suureks mureks, kuid on suunanud kliente oma sõite rohkem planeerima ja läbi mõtlema. Teenuse eesmärgiks on võrdsetel alustel transport, et säilitada inimese võimalik iseseisvus.

Põhiteenuste kättesaadavuse uuringus (European Commission, 2023b, lk 7) selgus, et transporditeenuse kättesaadavuse mõjutajateks on maksumus ja teenuse sagedus. Respondentide tagasisidest lähtuvalt saab välja tuua, et maksumus mõjutab transporditeenuse kättesaadavust pigem sotsiaaltransporditeenust tihedamalt kasutatavate klientide seas, sõite planeeritakse rohkem. Uuringu tulemustest võib järeldada, et Saaremaa sotsiaaltransporditeenuse rakendamise kogemused on olnud positiivsed ja teenus võimaldab klientidel esmavajadustest lähtuvaid vajadusi rahuldada.

Eesti kohalike omavalitsuste sotsiaaltranspordi korralduse andmete analüüsis (Kõre, 2020, lk 73) toodi välja, et Eesti KOVides on sotsiaaltransporditeenuse registreerimise korraldus üldiselt kohmakas. Antud uuringus leidis kinnitust tellimissüsteemi kohmakus eksperdi vaatest, sest ekspert tõi välja, et tuntakse puudust hästi toimivast infotehnoloogilisest lahendusest, mis hõlmaks tellimuste sisestamist ja edastamist vedajale, võimalust iga kliendi sõitu valideerida, piletimajandust ja arveldamist kliendi ning vedajaga korraldada. Sotsiaaltransporditeenust kasutavate klientide intervjuude põhjal saab tuua välja, et telefonitsi tellimine on klientidele kõige mugavam ja tagab turvatunde teenuse kinnituse osas.

Eesti Heaolu arengukavas 2023–2030 (Sotsiaalministeerium, 2023, lk 3) tuuakse ühe alaeesmärgina välja inimeste heaolu toetamine ja sotsiaalse turvatunde kasvatamine. Sotsiaalse heaolu toetamise ja turvatunde olemasolu märkisid läbiviidud uuringus ära mitmed respondendid. Abi olemasolu sotsiaaltransporditeenuse näol annab inimestele turvatunde ja kindluse iseseisvamaks eluks. Uuringust selgus, et teenust kasutatakse

põhiliselt arsti juurde minekuks, tööl või toetavatel teenustel käimiseks ja selle juures arvestatakse individuaalsete eripäradega. Füüsilise juurdepääsu olulisust teenustele ja individuaalsete vajaduste eripäraga arvestamist peetakse oluliseks ka Eesti sotsiaalteenuste üldises kvaliteedijuhises (Sotsiaalkindlustusamet, 2018, lk 2).

Lähtudes uurimistulemustest teeb töö autor järgmised ettepanekud Saaremaa Vallavalitsusele:

- Jagada sotsiaaltransporditeenust osutavatele autojuhtidele toetavat informatsiooni teenust kasutava kliendi vajadustest või teha koolitusi teeninduse kvaliteedi tõstmise eesmärgil.
- Töötada välja paremad infotehnoloogilised lahendused, mis toetaksid tellimuste sisestamist ja edastamist teenuse osutajale.
- Kaaluda sotsiaaltransporditeenuse kasutamise eesmärkides laiendusi, näiteks kord kuus surnuaia või mõne lähedase külastus.

Kokkuvõtvalt saab öelda, et uurimistöö eesmärk täideti ja uurimisküsimustele saadi vastused. Uurimustöö üheks küsimuseks oli, millised on peamised kitsaskohad sotsiaaltransporditeenuse osutamisel Saaremaa vallas. Sotsiaaltransporditeenust kasutavate klientide peamised märkused kitsaskohtade osas olid teenuse kasutamise eesmärkide vähesus. Lisaks toodi välja mõningatel juhtudel sotsiaaltransporditeenust osutavate autojuhtide vähene klienditeadlikkus. Sotsiaaltransporditeenuse korraldajate sõnul on suurimaks kitsaskohaks infotehnoloogilise lahenduse puudumine opereerimissüsteemina. Ekspertid tõid välja teenuse kulukuse, mida hetkel rahastavad vaid KOV ja teenuse saaja. Uurimustöö teiseks küsimuseks, oli sotsiaaltransporditeenuse arendamise võimalused Saaremaa vallas. Sotsiaaltransporditeenust kasutavad kliendid arenguvõimalusi intervjuudes välja ei osanud tuua, kuid rõhutasid, et teenus ei tohiks kaduda. Ekspertid näevad arendamise võimalust läbi infotehnoloogiliste lahenduste, mis aitaksid luua ühtset süsteemi teenuse tellimuste vastuvõtmiseks ja edastamiseks, hilisemaks arveldamiseks ja teenuse mahtude arvestamiseks.

KOKKUVÕTE

Sotsiaaltransporditeenus on Saaremaa üks olulisemaid baasteenuseid, mis aitab kaasa avalike teenuste kättesaadavusele ja toetab klientide iseseisvust ning toimetulekut. Sotsiaaltransporditeenuse kättesaadavus ja kvaliteet sõltuvad kohaliku omavalitsuse rahalistest võimalustest ja teenuse osutajate klienditeadlikkusest. Sotsiaalhoolekannet korraldatakse erinevates riikides lähtuvalt nendes kehtivatest seadustest ning arvestades ka sealset ühiskonna arengut, majandust, demograafilist olukorda ja mingil määral ka ajaloolist tausta. Sotsiaalhoolekande eesmärgiks on inimestele võrdsete võimaluste loomine, et toetada ja suurendada nende iseseisvat toimetulekut, maandades sotsiaalseid riske. Jõustamise ja kaitsmisega on võimalik klientidele pakkuda kontrolli tema elu puudutavates otsustes ja tegevustes, luues seeläbi täisväärtuslikumat elu.

Autor viis läbi uuringu, et selgitada välja Saaremaa valla sotsiaaltransporditeenuse kasutamise ja rakendamise kogemused. Autor kasutas uuringu läbiviimiseks kvalitatiivset uurimismeetodit ning andmeid koguti poolstruktureeritud intervjuude abil. Intervjuu küsimused tulenesid teooriast ja uurimiseesmärgist. Kogemuslugude analüüsimine võimaldas kajastada tulemusi intervjuueeritavate ütluste ja väljenduste kaudu. Valimisse valiti ettekavatsetud meetodi abil üheksa vastajat, kes kasutasid sotsiaaltransporditeenust. Ekspertintervjuude läbiviimiseks valiti Saaremaa valla transporditeenistusest sotsiaaltranspordi peaspetsialist korraldajana ja Saaremaa Puuetega Inimeste Koja esindaja teenuse pakkujana.

Uurimistulemused näitasid, et teenust kasutavad kliendid on praeguste võimalustega leppinud ja hindavad ka sellisel viisil teenuse olemasolu. Uuringust selgus, et informatsiooni liikumine ja kättesaadavus sotsiaaltransporditeenuse osas on piisav, kuid mahtude vähesus on klientidele murekohaks. Teenuseid osutatakse lähtuvalt abivajadusest ja vajalikul määral, teenuste eest on õigus küsida ka tasu, kuid see ei tohi pärssida teenuste kättesaadavust. Sotsiaaltransporditeenuse osutamisega on võimalik toetada klientide

igapäevaelutoimetulekuid ja baasvajadusi mille rahuldamiseks vajatakse transporti, samuti toetatakse teenuse abil inimese iseseisvust ja sotsiaalset heaolu. Sotsiaaltransporditeenuse olemasolu on oluline turva- ja kindlustunde tagamiseks. Puudujääkide osas viitasid mitmed respondendid kasutamise eesmärkide vähesele valikule. Sotsiaaltransporditeenuse olemasolu hinnati kõrgelt ja leiti, et see teenus ei tohiks ära kaduda, sest aitab olla kliendil iseseisvam ja liikuvam. Ekspertintervjuude tulemustest selgus, et kitsaskohaks on sotsiaaltransporditeenuse korraldamisel infotehnoloogilised lahendused.

Käesolevas lõputöös seatud eesmärk täideti, sest uuringu tulemusena selgusid sotsiaaltransporditeenusega seotud kitsaskohad, mille põhjal oli töö autoril võimalik anda uurimistulemustest lähtuvalt soovitusi Saaremaa Vallavalitsusele. Uurimustöö tulemuste põhjal esitatud soovitused võimaldavad Saaremaa vallas sotsiaaltransporditeenust arendada. Uuringu tulemustest lähtudes saab väita, et sotsiaaltransporditeenust kasutavad kliendid ootavad kasutamise eesmärkide laienemist ja eksperdid soovivad täiendusi infotehnoloogiliste lahenduste näol ja tuge riigilt. Antud teemat on võimalik edasi uurida ning sotsiaaltransporditeenuse arendamisele Saaremaa vallas kaasa aidata. Selle teema raames võiks süvenenumalt uurida eksperdi arvamustest lähtuvalt sotsiaaltransporditeenuse taotlemise, menetlemise ja teenusele suunamisega seonduvat.

VIIDATUD ALLIKAD

- Dubois, H., Leončikas, T., & Molinuevo, D. (2019). *Quality of health and care services in the EU*. Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2019/quality-health-and-care-services-eu>
- European Commission. (2023a). *The Future of Social Protection and of the Welfare State in the EU*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/35425>
- European Commission. (2023b). *Report on access to essential services in the EU – Commission staff working document*. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=26940&langId=en>
- European Commission. (2022). *Study on social services with particular focus on personal targeted social services for people in vulnerable situations*. Final Report/ Annexes. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/779379>
- Galletta, A. (2013). *Mastering the Semi-Structured Interview and Beyond: From research Design to Analysis and Publication*. New York University.
- Gibberd, A., & Hankwebe, N. (2022). *Transport experiences of people with disabilities during learnerships*. *African Journal of Disability*, 11. <https://doi.org/10.4102/ajod.v11i0.936>
- Hammersley, M. (2013). *What is Qualitative Research? Research methods series*. Bloomsbury Academic. <https://doi.org/10.5040/9781849666084>
- Kattai, K. (2017) Kohalike omavalitsuste ühinemise vajadused ja võimalused sotsiaalteenuse osutamisel. *Sotsiaaltöö*, (1), 3–6.
- Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus. (1993). *Riigi Teataja I*, 37, 558; *Riigi Teataja I*, 30.06.2023, 28. <https://www.riigiteataja.ee/akt/KOKS>

- Kriisk, K. (2021). Kohalike sotsiaalteenuste ja sotsiaaltoetuste kättesaadavus. *Sotsiaaltöö*, (1), 52–62. <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/kohalike-sotsiaalteenuste-ja-sotsiaaltoetuste-kattesaadavus>
- Kõre, J. (2020). Sotsiaalne transport Eestis kui ühiskondliku ja eraelu siduja. *Sotsiaaltöö*, (2), 68–78. <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/sotsiaalne-transport-eestis-uhiskondliku-ja-eraelu-sidujana>
- Lagerspetz, M. (2023). *Ühiskonna uurimise meetodid*. Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. OÜ Infotrükk.
- Ngezahayo, E. M., Torbaghan, M. E., Luiu, C., & Avis, W. (2023). Assessing social equity and accessibility of transport systems for people with disability in Kenya. In *XXVII World Road Congress – PIARC, Prague, Czech Republic*. https://www.researchgate.net/publication/375863964_Assessing_social_equity_and_accessibility_of_transport_systems_for_people_with_disability_in_Kenya
- Paat-Ahi, G., Purge, P., Tillermann, K., & Randväli, A. (2021). *Täiskasvanud erivajadusega inimeste abivajaduse hindamine ning toetavate teenuste pakkumine*. Poliitikauuringute Keskus Praxis. https://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2020/05/Erivajadustega-inimeste-abivajaduse-hindamine-ja-teenuste-osutamine_lo%CC%83ppraport_10.02.pdf
- Parandatud ja täiendatud Euroopa sotsiaalhart. (2000). *Riigi Teataja II*, 15, 93. <https://www.riigiteataja.ee/akt/78197>
- Payne, M. (2021). *Modern Social Work Theory* (5th ed.). Bloomsbury Academic.
- Ploom, K. (2017). Kohaliku omavalitsuse väljakutsed sotsiaalteenuste osutamisel. *Sotsiaaltöö*, (1), 12–15.
- Pohjola, A. (2016). Soome sotsiaaltöös ja sotsiaaltöö koolituses on toimumas suured muutused. *Sotsiaaltöö*, (2), 42–45.
- Raag, T. (2019). Sotsiaaltranspordi katseprojekt. *Sotsiaaltöö*, (1), 21–23.
- Rahuoja, R. (2017). Haldusreformist ja sotsiaalteenustest Hiiumaa näitel. *Sotsiaaltöö*, (1), 9–11.
- Rasu, A. (2016). *Sotsiaalteenuste arendamine maakondades 2016–2020*. Läänemaa Arenduskeskus. https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalteenuste_ja_toetuste_andmeregister_STAR/Lisainfo/mak_analuus_toimetatud.pdf

- Saaremaa Vallavalitsus. (s. a.). *Sotsiaaltransporditeenus*.
<https://www.saaremaavald.ee/sotsiaaltransport>
- Saaremaa valla arengukava 2019–2030. (2022). *Riigi Teataja IV*, 24.10.2018, 1; *Riigi Teataja IV*, 11.10.2022, 10. Lisa.
<https://www.riigiteataja.ee/akt/4111/0202/2002/arengukava%20lisa.pdf#>
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5; *Riigi Teataja I*, 14.12.2023, 3. <https://www.riigiteataja.ee/akt/SHS>
- Sotsiaalkindlustusamet. (2020). *Sotsiaaltransporditeenus. Juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule*.
https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/documents/2023-02/Sotsiaaltransporditeenuse%20juhend_2023.pdf
- Sotsiaalkindlustusamet. (2018). *Eesti sotsiaalteenuste üldine kvaliteedijuhis*.
<https://sotsiaalkindlustusamet.ee/media/2595/download>
- Sotsiaalministeerium. (2023). *Heaolu arengukava 2023–2030*.
<https://www.sm.ee/media/2900/download>
- Sotsiaalministeerium. (2016). *Sotsiaaltransporditeenuse kontseptsioon*.
https://sasak.ee/application/files/3414/7065/9771/Sotsiaaltransporditeenuse_kontseptsioon.pdf
- Sotsiaalseadustiku üldosa seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 3; *Riigi Teataja I*, 14.12.2023, 12 <https://www.riigiteataja.ee/akt/SÜS>
- Talve, K. (2016). Kvaliteetne sotsiaalteenus on isikukeskne. *Sotsiaaltöö*, (Erinumber Heaolu arengukavast), 46–49.
- TNS Emor & Poliitikauuringute Keskus Praxis. (2015). *Vanemaealiste ja eakate toimetuleku uuring 2015*. <https://www.praxis.ee/tood/vanemaealiste-ja-eakate-toimetuleku-uuring-2015/>
- Tuisk, K. (2017). Sotsiaaltransporditeenuse arendamisest. *Sotsiaaltöö*, (1), 16–18.
- Uri, A. (2014). *Sotsiaal- ja hoolekandeteenuste osutamine puuetega ja erivajadusega inimestele Eesti omavalitsustes*. Eesti Patsientide Esindusühing.
https://www.epikoda.ee/wp-content/uploads/2012/04/KOV_uuring_EPE.pdf
- Wu, Y. J., Liu, W. J., & Yuan, C.-H. (2020). A mobile-based barrier-free service transportation platform for people with disabilities. *Computers in Human Behavior*, 107, Article 105776. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.11.005>

Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu
Ülikool. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/36419>

Lisa 1. Intervjueerimiskava küsimused

Lugupeetud..... (asutus, eraisik, ekspert)

Olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö ja rehabilitatsioonikorralduse kolmanda kursuse üliõpilane Ly Miil ja pöördun Teie poole oma lõputöö raames läbiviidavate intervjuude nõusoleku saamiseks ja ajalise kava kokkuleppimiseks.

Lõputöö käsitleb sotsiaaltransporditeenuse rakendamise kogemusi Saaremaa valla näitel. Eesmärgiks on selgitada välja sotsiaaltransporditeenuse kasutamise kogemused Saaremaal. Intervjuud on konfidentsiaalsed ja nende hinnanguline kestvus on 45–60 minutit ja kogutud teemat kasutatakse lõputöö uurimuse koostamiseks ja arengut toetavate ettepanekute tegemiseks Saaremaa vallavalitsusele. Intervjuud salvestatakse ja peale lõputöö esitamist salvestused kustutatakse. Lõputööga on soovi korral võimalik hiljem ka tutvuda.

Täna Teid ette koostöövalmiduse eest

Uurimisküsimus: Millised on peamised kitsaskohad sotsiaaltranspordi teenuse osutamisel Saaremaa vallas?

Küsimused teenuse kasutajatele	Allikad
1. Kui palju on arvestatud sotsiaaltransporditeenuse (STT) osutamisel Teie vajadustega.	Sotsiaalkindlustusamet, 2018; Sotsiaalseadustiku üldosa seadus, 2015, § 2
2. Kelle kaudu olete saanud infot STT kohta?	Sotsiaalkindlustusamet, 2018; Sotsiaalseadustiku üldosa seadus, 2015, § 2
3. Kuidas aitab STT Teil olla sõltumatu ja iseseisvalt oma elu puudutavaid otsuseid vastu võtta?	Sotsiaalseadustiku üldosa seadus, 2015, § 2
4. Kuidas toetab STT Teie igapäevast toimetulekut?	Ploom, 2017, kl 14
5. Millistel eesmärkidel kasutate STT teenust?	Ploom, 2017, kl 12–13
6. Millise tihedusega vajate STT teenust?	Ploom, 2017, kl 12–13
7. Milliseid lisateenuseid peate STT puhul juurde võtma (trepironija, saatja jne)?	European Commission, 2023, lk 7
8. Millist abi vajate ja ootate STT teenuse teenuseosutaja poolt?	Dubois <i>et al.</i> , 2019, lk 4
9. Kuidas mõjub STT Teie majanduslikule toimetulekule?	Ploom, 2017, kl 14

Lisa 1 järg

10. Kuidas toetab sotsiaaltransporditeenuse (STT) koordineerimine Teile teenuse kättesaadavust?	Rahuoja, 2017, lk 11
11. Kelle kaudu ja kuidas tellite STT?	Sotsiaalministeerium, 2023, lk 3, Kõre, 2020, lk 73
12. Mis lihtsustaks Teie jaoks teenuse tellimist?	Sotsiaalministeerium, 2023, lk 3, Kõre, 2020, lk 73
13. Mil viisil on Teil võimalus ühistransporti kasutada?	Rahuoja, 2017, lk 11
14. Mis on Teie jaoks oluline STT kättesaadavuse ja kvaliteedi juures?	Talve, 2016, lk 46
15. Kuidas on STT parandanud või toetanud Teie sotsiaalseid heaolu? Eelmisega kokku	European Commission, 2023a, lk 3
16. Kuidas on STT toetanud Teie osalust kogukonnas ja ühiskonnas üldiselt?	Sotsiaalministeerium, 2023, lk 3
17. Millised on Teie ettepanekud teenuse osutamise parandamiseks?	Sotsiaalministeerium, 2023, lk 1

Uurimisküsimus: Millised on Saaremaa valla võimalused sotsiaaltranspordi arendamisel?

Küsimused eksperdile	Allikad
1. Millisel määral toetab kvaliteedijuhis kvaliteetse teenuse korraldamist?	Sotsiaalministeerium, 2016, lk 2
2. Millisel määral arvestavad teenused inimeste vajadustega?	Ploom, 2017, lk 12
3. Millisel määral mõjutab omaosalus teenuse kättesaadavust?	Kriisk, 2021, lk 53–54
4. Millised võimalused on Saaremaal ühildada sotsiaaltransport ühistranspordiga?	Rahuoja, 2017, lk 11 Tuisk, 2017, lk 18
5. Kuidas näete erasektori kaasamises teenuse kvaliteedi ja kättesaadavuse paranemist?	Kriisk, 2021, lk 53–54
6. Milliseid eeskujusid on võetud välisriikidest Saaremaa liikuvuspoliitika parendamiseks?	Kõre, 2020, lk 69; Paat-Ahi <i>et al.</i> , 2021, lk 11

SUMMARY

EXPERIENCES WITH THE IMPLEMENTATION OF SOCIAL TRANSPORT SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF SAAREMAA

Ly Miil

In recent years, society has seen an increase in the proportion of people in need, leading to a growing demand for quality social services. The availability of social services provides people with a sense of security in case of need, and social transport provides access to general public and social services. In Estonia, social transport services are provided by local authorities, which are responsible for organising and financing the service. There is the possibility to set a co-payment for the social transport service, which would not prevent clients from accessing the service. A quality and accessible social transport service improves people's access to different services and supports their mobility.

The main challenges is the increased need of elderly and disabled people for social transport services and the insufficient capacity of current social transport services. The provision of social transport services can support clients' daily activities and basic needs for which transport is required, as well as supporting people's independence and social well-being.

The research questions were: What are the main bottlenecks in the provision of social transport services in Saaremaa municipality? What are the main challenges in the provision of social transport in Saaremaa municipality? In Estonia, social services are provided at national level as well as at local government level. This thesis looked at the basic concepts of the organisation of social transport services in other countries and in Estonia, and at local government as an organiser of social services.

The study used a qualitative research method, through semi-structured interviews and expert interviews, to gather important information on the experiences of social transport service users and its organisers and providers. The semi-structured interview allowed to check how the person understood the questions. The intended sampling method included users of social transport services from different agencies, thus ensuring a diversity of perspectives and experiences. The sample consisted of nine respondents and two experts.

The results of the survey showed that customers using the service have come to accept and appreciate the current facilities. The research literature highlights the lack of availability and capacity, and based on this, this study suggests that clients have access, but the lack of capacity is also perceived as lacking. In terms of gaps, respondents referred to a lack of choice in the objectives of use. The existence of a social transport service was highly appreciated and it was felt that this service should not disappear, as it helps clients to be more independent and mobile.

The specific aim of this study was to find out about the experiences of using social transport services in Saaremaa and, on the basis of the results, to make proposals to Saaremaa municipality to support the development of social transport. Based on the results of the study, it can be argued that clients using social transport services expect an extension of the objectives of the service, and that experts want improvements in the form of IT solutions and support from the state. There is scope for further work on this issue and to contribute to the development of social transport services in Saaremaa municipality. In this study, the author focused on the organisation of the social transport service, but there are still a few issues to be addressed in this area. The author points out that under this topic, the application, processing, referral, and the nationwide evaluation system of the social transport service can be further investigated based on expert opinions.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Ly Miil

1. Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose *Sotsiaaltransporditeenuse rakendamise kogemused Saaremaa valla näitel*, mille juhendaja on Anne Rähn, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Ly Miil

17.05.2024