

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Tuuli-Mai Tomingas

**HALDUSREFORMI MÕJU EAKATELE SUUNATUD
KODUTEENUSE KVALITEEDILE JA
KÄTTESAADAVUSELE PAIKUSE OSAVALLA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Valter Parve, MA

Pärnu 2022

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Valter Parve

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Anu Aunapuu

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Tuuli-Mai Tomingas

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Haldusreformi mõju eakate sotsiaalteenustele	6
1.1. Ülevaade haldusreformist.....	6
1.2. Eakatele suunatud sotsiaalteenuste kättesaadavus	11
1.3. Rahulolu mõiste ning selgitus	17
2. Eakatele suunatud koduteenuse uuring Paikuse osavallas	19
2.1. Eakatele suunatud sotsiaalteenuste ülevaade Paikuse osavallas	19
2.2. Uurimisprotsessi ja valimi kirjeldus.....	22
2.3. Uurimistulemused ja analüüs	25
2.4. Arutelu, järeldused ja ettepanekud	34
Kokkuvõte	41
VIIDATUD ALLIKAD	44
Lisa 1 Intervjuu kava.....	49
Lisa 2 Ekspertintervjuu kava.....	50
SUMMARY	51

SISSEJUHATUS

Eestis toimus üsna hiljuti, 2017. aastal haldusreform, mille käigus muutusid nii Eesti territoriaalsed jaotused kui ka omavalitsuste töökorraldus. Samalaadseid ümberkorraldusi on läbi viidud paljudes maades, näiteks Soomes, Taanis, Leedus, Rootsis, Lätis jm, ning naaberriikide kogemus andis Eesti reformi läbiviijatele võimalusi mujal tehtust õppust võtta. Haldusreform on kärpinud omavalitsuste arvu 79-eks ja toonud Eestis esile suuremad tõmbekeskused, kes vastutavad inimeste heaolu eest. Kohalikud omavalitsused on kohustatud tagama kõigile elanikele kvaliteetsete riigiteenuste kättesaadavuse.

Endine Tallinna linnapea ning praegune majandus- ja taristuminister Taavi Aas nendib, et 2017. aastal tehti küll haldusreform ära, kuid selle tegelik mõju on tunda veel mitukümmend aastat (Aas *et al.*, 2018, lk 613). Jaak Aabi väljaöeldust võib järeldada, et haldusreform on alles pooleli, kuna tehtud on maa-alane, s.t territoriaalne reform. Tuleb selgeks rääkida ja läbi arutada muud valdkonnad, mis puudutavad inimeste igapäevast elu. (Aas *et al.*, 2018, lk 618).

Riigikontrolli nõunik Airi Mikli (2018, lk 593) tõi välja, et riik ja kohalik omavalitsus andsid potentsiaali ja löid võimalikult head eeldused haldusreformiks, kuid nii kohalikud inimesed kui ka asutused peavad leidma ise endale optimaalse variandi, kuidas reformi ideid enda jaoks ära kasutada. Siinse lõputöö uuritav probleem on autori arvates see, kuidas liitunud osavaldades varem kehtinud sotsiaalteenuste osutamise sisu ja korralduslik pool muutus ja kuidas teistsugused reeglid sundisid kohanema nii kliente kui ka teenuste osutajaid. Sisulisi kõhklusid kinnitab kohalike omavalitsuste väide, et neil pole pädevaid spetsialiste, kes saaksid uutes oludes hakkama ja jõuaksid riigiteenuste pakkumisega inimeste vajadusi rahuldada (Mikli, 2018, lk 599). Siit saab järeldada, et sotsiaalvaldkonna töötajatel puudub piisav võimalus spetsialiseeruda. Haldusreformijärgne aeg on tekitanud mitmeid segadusi nii töötajatele kui ka teenuste ja

toetuste tarbijatele ning muutustega on olnud raske kohaneda. Kuna haldusreform kui protsess toimib aastaid ja pole jõudnud veel lõpuni, on vaja pidevat tagasisidet selle mõju ja toimimise kohta.

Jane Savolainen toob uurimuse käigus välja, et eakatele suunatud hooldusteenused ei jõua tihti vajajateni, ning lisab näite juhtumist, kui tegemist on raskelt haige isikuga. Samuti toob ta välja, et omavalitsus ei leia hetkel ka lahendust, kuidas jõuda kõikide abivajajateni. (Savolainen, 2021, lk 40) Savolaineni uurimus toetab siinse lõputöö probleemi, et riigiteenused ei jõua abivajajateni. Siinse lõputöö autor lähtub oma uurimuses ka Jaane Remmeli (2020, lk 36) uurimuse tulemustest, et eakad soovivad olla eluga rahul ja muretud, kuid nad ei ole kursis koduteenuse tegeliku sisu ja võimalustega. Remmeli uurimuse vastajad olid teenusega suhteliselt rahul.

Siinse lõputöö eesmärk on analüüsida Paikuse osavalla eakate rahulolu koduteenusega ja selle kättesaadavusega ning saadud tulemustest teha parendusettepanekud nii Pärnu linna sotsiaalosakonnale kui ka Pärnu Sotsiaalkeskusele.

Lõputööl on üks uurimisküsimus: mis mõjutab eakatele suunatud koduteenuse kättesaadavust ja rahulolu Paikuse osavallas?

Lõputöö uurimisülesanne on tutvuda lõputööd puudutavate teemade ja teenustega, mida kohalikud omavalitsused osutavad eakatele. Ülesande täitmiseks kavandatakse uuring ning seejärel viiakse läbi kümme intervjuud nii Paikuse osavallas koduteenusel olevate eakate kui ka valdkonna spetsialistidega, et teada saada, kuidas mõjutas haldusreform eakate koduteenuse kättesaadavust ja kvaliteeti Paikuse osavallas. Vastustest lähtuvalt analüüsitakse tulemusi, tehakse järeldused ja esitatakse parendusettepanekud lõputöö eesmärkides toodud organisatsioonidele.

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Teoreetilises ehk esimeses osas antakse ülevaade lõputööga seonduvast teooriast, kohalikes omavalitsustes pakutavatest riigiteenustest ning haldusreformist Eestis ja mujal. Empiirilises ehk teises osas antakse ülevaade uuringust, intervjuudest ja nende kavandamisest ning andmete analüüsi tulemuste põhjal tehakse parendusettepanekud.

1. HALDUSREFORMI MÕJU EAKATE SOTSIAALTEENUSTELE

1.1. Ülevaade haldusreformist

Alljärgnev alapeatükk annab ülevaate, mis on haldusreformi üldiselt, ning mis toimus territoriaalselt ja kuidas muutus sotsiaalvaldkond Eestis 2017. aastal. Alapeatükis antakse teoreetiline ülevaade mitme autori arvamuseartiklitest ja tuuakse välja eri uurimistööde tulemusi.

Ühinemisprotsessi kaudu on enamikus maades vähendatud omavalitsuste arvu rohkem kui kolm korda eesmärgiga muuta suuremate üksuste tegevus efektiivsemaks. Territoriaalse haaratusega kaasneb ka töö parem sidusus ning ratsionaalsus (Ebinger *et al.*, 2019, lk 2–3). Euroopas on haldusreforme viidud läbi juba alates II maailmasõja ajast: kõigepealt toimus reform Lääne-Euroopas ning seejärel liikus Ida-Euroopa poole. Territooriumeid on reformitud, et vähendada väiksemate omavalitsuste suutmatust heal tasemel tulemuslikult teenuseid pakkuda. Tekitades suuremaid haldusüksusi, kuhu on kõik valdkonnad koondunud, saab kodanikele tagada kindlustunde tuleviku suhtes ja võimaldada elada inimväärselt kogu elu. Nii on ühinemine toimunud erinevates riikides erinevate aegade jooksul. (Swianiewicz *et al.*, 2017, lk 7).

Taanis tehtud haldusreformiga muudeti vallareformi käigus teenusepakkujaid ja -osutajad, kuna need olid ebamäärased ja liiga väikesed, et tegutseda iseseisvalt ja kvaliteetselt teenusega hakkama saada. Puudus ka ettevõtte või isik, kes vastutaks konkreetse teenuse täitmise eest (Tallinna Tehnikaülikool, 2012, lk 16). Soome haldusreformiga sooviti vähendada valdasid, kuna Soomes oli palju väikevaldu, mis ei suutnud tagada sotsiaalset, hariduslikku ega tervishoiualast arengut oma piirkonnas. Reformiga sooviti väikevallad ühendada, et areng oleks stabiilsem ja jätkusuutlikum.

Liitumisega ka asjad piirdusid, tänaseks on valmistatud uus haldusreform kuid seda ei ole veel heakskiidetud (Tallinna Tehnikaülikool, 2012, lk 15).

Eestis viidi läbi haldusreform, sest sooviti ühtlustada avalikke teenuseid ja nende kättesaadavust, aga Lätis oli kõikidel omavalitsustel piisav pädevus olemas, et avalikke teenuseid osutada. Lätis otsustati haldusreform läbi viia põhjusel, et paljude omavalitsuste territooriumid olid killustunud (Brauksa, 2013, lk 329). Leedus rõhutatakse, et teenuste osutamise pädevus on oluline kõigis valdkondades ning seejärel jälgitakse, kuidas riigiteenuste pakkumist arendamise ning edendamise (Astrauskas, 2014, lk 203).

Lähtudes haldusreformi seadusest (2016) § 1 lg 2 on haldusreformi eesmärgiks Eestis olla toeks omavalitsustele avalike teenuste osutamisel, konkurentsi suurendamisel ja ühtlase arengu saavutamisel. Nende eesmärkide saavutamiseks viiakse läbi territoriaalseid muudatusi, et omavalitsused muutuksid iseseisvamaks ja suuteliseks kogu oma ala hallata. Samuti soovitakse reformiga tagada avalike ehk kohalike omavalitsuste teenuste paremat kvaliteeti ja kättesaadavuse võimalusi, seejuures loodetakse kulutuste märkimisväärtset kokkuhoidu. Eeldatakse kohalike omavalitsuste võimekuse kasvu, kuna on muutunud ametnike arv.

Kohalike omavalitsuste ühinemistarviduse ja sihtide põhjal on sotsiaalvaldkonnas enim tähelepanu püüdvateks katsumusteks: a) kindlustada inimeste kaasatus tööturul; b) anda tuge otse sotsiaaltöö teenuste ja toetuste vajajatele; c) pöörata sügavuti tähelepanu kindlatele sotsiaalvaldkondadele. (Kattai, 2017, lk 5–6). Haldusreformi käigus on ilmnunud olulised puudused on seoses sotsiaalalase informatsiooni kättesaadavuse ja vahetamisega valdkonniti seotud osaliste vahel. Reforminõuete kõrvalt ei jää aega ega võimalust sotsiaalvaldkonna arendustegevuseks ega koostööks. Reformi eesmärgiks oli ka sotsiaalpoliitika ühtlustamine ja kõige paremate raha planeerimise ja kasutamise paremate võimaluste leidmine. Oluliseks aspektiks sai teenuste ja toetuste piirkonniti sarnastamine, et eri kohtades ei oleks eriteenuseid ja -võimalusi, vaid kõik oleks ühtlustatud ühisele tasandile. (Kattai, 2017, lk 3–4)

Jaak Aab toob välja, et haldusreform on veel poolik, kuid tehtud on haldusterritoriaalne reform. Samuti kinnitab Aab, et haldusreformiga seotud asjaolusid tuleb veel läbi rääkida ning selgeks teha, sest reform ühendab paljusid valdkondi. (Aas *et al.*, 2018, lk 618)

Haldusreform ei olnud lihtsalt ära tegemiseks, vaid lähtus kohalike omavalitsuste kurtmisest, et neil ei ole piisavalt pädevaid oma tööga hakkama saavaid inimesi, puuduvad spetsialistid ning ei jõuta inimesteni (Mikli, 2018, lk 599). Ühinemisreformiaegne rahandusministeeriumi regionaalarengu osakonna õigusnõunik Olivia Taluste (2018, lk 70) ütleb kokkuvõtvalt, et siht on anda suurem võimekus omavalitsustele, et avalikud teenused oleksid hästi korraldatud. Lähtuti suuresti kvaliteetse teenuse osutamisele erinevatel aladel, et kasutada seda arendamiseks kui ka teenuste ühtlustamiseks ning viimaseks aspektiks oli konkurentsivõime tekitamine.

Inimesed, kes on haldusreformi pooldajad, tuginevad kinnitusele, et reform on kasulik just majanduslikel põhjustel. Kuid taas toodi välja, et teenuste osutamisel võivad rolli mängida ebasoodsad geograafilised tingimused. Peale selle lisati, et haldusreformi põhjuseks on ka asulate alade ja piiride nn aegumine ehk kõik vajaks uusi korraldusi. (Swianiewicz *et al.*, 2017, lk 20) Haldusreformile vastuargumenteerijad aga toovad välja, et teenuste osutamise kohti väheneb ja elanike ning nende esindajate kontakt muutub kaugeks. Kogu selle tagajärjeks on elanike huvidega mittearvestamine (Swianiewicz *et al.*, 2017, lk 22).

Heli Freschel jt (2019, lk 24–25) on välja toonud, et inimesed, kes otsivad abi omavalitsuste kodulehtedelt, ei leia, kelle poole oma muredega pöörduda. Puudub selgelt välja toodud ülevaade pakutavatest teenustest ning korraldustest, mis kuidas toimib ja mida miski tähendab. Kohalikud omavalitsused on sellega kursis ning tegelevad info täiendamisega. Autorid toovad välja, et kõik koostöövormid eri valdkondades nõuavad aega, sotsiaalvaldkond ei erine teistest. Lisavad, et omavalitsused liiguvad selles suunas, kus avalikud teenused on järeleandlikud ja vastavuses klientide vajadusega (Freschel *et al.*, 2019, lk 24–25).

Turu-uuringute AS uuringujuht Hella Kaldaru (2018, lk 63) annab ülevaate, et enne 2017. aasta haldusreformi viidi mitu aastat läbi ka üle-eestilist uuringut, mille raames käidi elanike kodus silmast silma küsitlust läbi viimas. Ligi kolme ja poole aasta jooksul viidi uuring läbi kuuel korral. Igal korral haldusreformi toetajaid vähemalt 50%, kuid iga korraga reformi pooldajate osakaal vähenes. Aastal 2015 oli reform ebapopulaarne, sest tutvustavas teksti lisati lause, et omavalitsused tulenevad inimeste arvust omavalitsuses ehk kehtestati elanike alammäär. Kujunes välja, et haldusreformi pooldajateks olid pigem kõrghariduse omajad, noored, kõrgepalgalised ning ettevõtjad. Mittepoldajateks said aga nii vähekindlustatud isikud kui ka pensionärid külates (Kaldaru, 2018, lk 65).

Nagu Eestis viidi ka Soomes ühinemisprotsess läbi. Sealsed pooldajad ootasid, et teenuste hinnad läheksid läbi reformi odavamaks, mistõttu oleksid teenused veelgi rohkem kättesaadavad. Reformivastased aga vaatasid asja sellest küljest, et väikeasulatesse, mis on samuti kohalikud omavalitsused, on teenuste sissetoomine aga märksa kulukam. (Moisio & Uusitalo, 2013, lk 149)

Haldusreformi käigus ei muutunud kohe otsustusõigus ja rahaline pool, kuid suudeti suurendada omavalitsuste tulubaasi, millega on võimalik ülesandeid paremini täita vastavalt konkreetse piirkonna vajadustele. Alles jäid teenuste miinimumnõuded, millega pidi siiski arvestama. Kui enne tegeles mitme erineva asjaga üks ametnik, siis nüüd on olnud võimalus palgata mitmeid töötajaid, kes spetsialiseeruvad kindlates valdkondades. (Aas *et al.*, 2018, lk 619–620). Sarnaselt paljudele autoritele toob ka Jüri Kõre (2018, lk 15) välja, et plussiks haldusreformis on sotsiaaltöötajate spetsialiseerumine.

Aab (2018, lk 621) kinnitab, et igas volikogus võiks olla keegi, kes tunneb kogukonda või on selle kogukonna liige, et oleks suurem võimalus, et teenuse kasutaja hääl jõuaks ka volikoguni. Kui aga puudub ühendav isik, siis võib saada väiksest kohast ääremaa, kuna elanike muresid ning arvamusi ei kuulata. Kuigi volikogu peab kuulama ja arvestama kõikide ääremaade muresid ja arvamusi.

Mari-Liis Kõiv (2019, lk 22–32) toob välja uuringu käigus ilmsiks tulnud töötajate ja haldusreformi suhted. Nimelt nendivad töötajad, et haldusreformi tagajärjel ühinesid vallad, mis varem omavahel kokku ei puutunud, mistõttu tekitas varasema koostöö kogemuse puudumine teadmatust. Seetõttu oli ühinemine raskem, kes ei olnud varem kokku puutunud kui nende valdade, kes olid ka varem koostööd teinud. Suurel määral toodi välja mitmel kohal, et seoses haldusreformiga suurenes töömaht, juurde lisandus suurel mahul uute dokumentide vormistamine. Sel põhjusel tekkisid pidevalt küsimused, milleks haldusreformi vaja oli ja mis kasu sellest on.

Haldusreformi ühinemisleping Pärnus sai selgeks 2016. aasta teises pooles. Aasta lõpus kinnitati asi kirjalikult ning Pärnu linn hakkas koosnema omavalitsusest ehk Pärnust ning kolmest osavallast Audru, Paikuse ja Tõstamaa, millest viimane ei olnud alguses huvitatud ühinemisest ja ka elanikud olid liitumise vastu (Laan *et al.*, 2018, lk 234). Laan jt (2018, lk 234) nendivad, et maakondlike omavalitsuste rajamine ei korva valitsemise puudujääke. Nad loodavad, et suudetakse piisavalt ja õigesti asju jaotada ja infot edastada, kuna hetkel on kõik ikka veel ühte kohta – asulatesse – koondunud. Peaks looma parema delegeerimise, et asi jõuaks õigete spetsialistideni.

Paar aastat peale haldusreformi leidis uuring, et Pärnu linna ääremaades puuduvad konkreetsed inimesed, kes edastaksid elanike probleeme ja ka murekohti linnale arutamiseks. Seoses ühinemisega tekkis linna vastu umbusaldus ja märkimisväärselt palju kulusid. Positiivseteks külgedeks kujunes, et töötajad on spetsialiseerunud ning sissetulek on suurenenud. (Rannamägi, 2019, lk 67–68). Nimetatud uuring viidi läbi 2019. aastal ning tõdeti, et nii linna kui ka osavaldade veebilehed on iganenud, puudub piisav teave tugiteenuste kättesaadavusest ja ka ligipääs erinevatele dokumentidele, mis peaksid olema avalikud, valmistab raskusi. Bernd Rannamägi (2019, lk 69–70) toob samuti välja, et reform ei ole veel läbi ning kuigi on see tõhus ja vajalik olnud, ei ole veel võimalik lõplikku hinnangut öelda, kuna liitumine ei ole veel lõppenud. Ühinemisprotsessi on läbinud Pärnumaa naabermaakonnad enne 2017. aasta haldusreformi, sealt paistab, et avalike teenuste kvaliteet ning eluolu paraneb, mis on reformile eesmärgipärane, kuid puudub ülevaade tulevikust (Kuusik, 2016, lk 53).

Kõiki arvamusi ja tulemusi arvesse võttes saab välja tuua, et haldusreformi tulemusi on näha veel mitmete aastate jooksul. Erinevaid aspekte ja arenguid tuleks uurida ning anda tagasisidet omavalitsustele, kuidas on erinevates piirkondades üleminek toimunud. Kindlasti ei saa väita, et igas piirkonnas on läinud üleminek valutult ja lihtsalt.

1.2. Eakatele suunatud sotsiaalteenuste kättesaadavus

Alljärgnevas alapeatükis tutvustatakse teemaga seotuvaid seadusi, kohaliku omavalitsuse pakutavaid teenuseid ning tuuakse välja eakate teenuste valukohti.

Sotsiaalhoolekande seaduse (2015) § 3 järgi on teenuste osutamises esmatähtsad isiku enda vajadused, teiseks on oluline korraldada kliendil elu võimalikult iseseisvaks, kolmandaks kaasatakse erialased spetsialistid, et kasutada vajalikke abimeetmeid, neljandaks vaadatakse tegevust abimeetme tulemustest lähtuvalt kliendist ja temaga seonduvate isikute seisukohast, viiendaks kaasatakse klienti igas etapis, vajadusel ka tema perekonnaliikmeid, viimaseks ehk kuuendas punktis tuuakse esile, et vajalikud meetmed proovitakse võimaldada isikule kättesaadavalt.

Kõre (2018, lk 12) arutleb fakti üle, et väga arvukas osa kohalikke omavalitsusi räägivad teenuste hindadest, kuna üldjuhul on kõik teenused läinud tasuliseks. Ehk kui eelnevalt sai avalike teenuseid tarbiv klient tasuta abi, siis nüüd peab ta maksma. Kui enne maksis klient oma määra järgi teenust näiteks sissetuleku alusel või ülalpeetavate järgi, siis hetkel peab ta tasuma kindlasti rohkem. Samuti toob Kõre välja eritingimused, mille puhul on võimalik saada inimestel soodushindasid vastavalt kohalike omavalituste kehtivatele teenuste osutamise korrale.

2014. aastal tehtud uuringus selgus, et kohalikud omavalitsused sotsiaalhoolekande valdkonnas tunnevad raskemaid probleeme ja teenuste saajad vajavad rohkem nende vajadustest lähtuvaid teenuseid. Seega toodi välja, et antud valdkonnal on ühistegevuse teenust pakkuvatel ettevõtetel arenguruumi, et kaasata erinevaid spetsialiste jõudmaks kliendikesksuseni (Uus *et al.*, 2014, lk 89).

Sotsiaalhoolekandeteenustel on nii füüsilised kui ka emotsionaalsed küljed eakate igapäevategevustes. Ametkonna töö riigi tasandil jaguneb planeerimiseks kui ka

operatiivseks tegevuseks ehk otseseks kontaktiks kliendiga. Planeerides peab kohalik omavalitsus korraldama ehk selgitama välja sotsiaalteenuste rahastamise ning valima teenuseosutajatest ühe operatiivse teenuse osutaja ehk ettevõtte, kes vastutab, et teenus on ideaalne s.t kvaliteetne ning vastaks klientide vajadustele. (Čepinskis & Kanišauskaitė, 2011, lk 30)

Väikestes ringkondades elanikkond paratamatult vananeb, vajatakse teenuseid, mis on suunatud just antud sihtgrupile, tagamaks elamisväärtelise elu. Vajatakse tuge toimingutes eluaseme, transpordis ja veel enam mitmesuguseid hoolekandeteenuseid. Tulenevalt sellest, et töötavaid isikuid jääb vähemaks, jääb kesisemaks ka kohalike omavalitsuste rahaline seis, mis aga viib selleni, et teenuste käepärasus väheneb veelgi. Kaob ära väärtuslik ja aitav avalik teenus, mille vältimiseks peab omavalitsus mõtlema vähem investeringutele ja panustama rohkem initsiatiivi arengusse, mis lähtub kasutajatest kui ka personalist. (Noorkõiv, 2018, lk 288–289)

Seoses vananeva ühiskonnaga on probleem mitte ainult Eestil, ka paljudel Euroopa riikidel, näiteks on Leedu hakanud välja selgitama uusi põhimõtteid ja meetodeid, kuidas sellega toime tulla. Lõunanaabrid tõdevad, et vananev ühiskond on tulnud, et jääda. (Čepinskis & Kanišauskaitė, 2010, lk 19). Mis viitab sellele, et eakatele suunatud abistavate teenuste vajadus kasvab. Pikas perspektiivis tuleb hakata inimesi abistama nende enda kodus. Leedus kasutatakse sotsiaalhoolekande teenuseid pigem asutustes kohapeal, olenemata nendest hindadest. Lünklikuks on jäänud teenuste arendamine, sest kohalikul omavalitsusel puudub piisav finantseering, mis on samuti seotud vananeva ühiskonnaga (Čepinskis & Kanišauskaitė, 2010, lk 27–28).

Lõunanaaberriik Läti, nagu ka Eestigi on kehvast seisust avalike hoolekandeteenuste osutamisega. Puudub või on jäänud tagaplaanile konkreetne ühine teenuste tasand kliendi individuaalseks teenindamiseks, esil on rohkem korralduslikkus eri rajoonides, mida püütakse ühtlustada. (Kõre, 2018, lk 9)

Käsiraamatus „Aktiivne vananemine ja kvaliteetne elu vanemas eas“ tuuakse välja, et tervislikke eluviise tuleb edendada juba varakult, et vananemine ei oleks nii vaevarikas. Erinevad töögrupid peavad välja töötama erinevad stiimulid ja võimalused eakate ja

hoolealuste heaks rahuloluks. Samuti on esile tõstetud, et eakatele suunatud tegevused ja hüved on olulised, et kodupiirkonna keskkond oleks vanusesõbralik. Ka hoolekandeesutuses elamise korral peaks olemas olema ühiskonnas osalemise võimalused. Võiks proovida kasutada mitmekesisemaid võimalusi perekonnaväliselt elamiseks. Tuleks pöörata tähelepanu asjaolule, et vanemate inimeste üksildus võib nõuda ka isiklike võimaluste teadmisi ja eelistusi. (Tesch-Roemer, 2012, lk 27)

Samuti mainitakse, et riik peaks tagama rahalise aluse piisavalt pikaajalise hooldusteenuse osutamise, sest muidu ei ole võimalik pikemas perspektiivis teenuseid tulemuslikult osutada. Toodi välja tähelepanek, et naiste osakaal tööturul kukub, sest otsustatakse omakseid hooldama jääda. Inimeste tervise hoidmiseks on oluliseks aspektiks haiguste vältimine ning ühiskonna gruppidele vajalike teenuste välja töötamine. (Tesch-Roemer, 2012, lk 26)

Nii nagu on välja toodud finantsilist poolt Tesch-Roemer käsiraamatus (2012), on ka Kaia Kingo (2013) oma uurimistöös öelnud järgnevalt:

Intervjueeritavad on vananemisega seostanud tervise võimalikku halvenemist ning üksi jäämist. Näiteks üksinda elades võib toimetulek osutada oluliselt raskemaks ühelt poolt majanduslike kulude tõttu (elukoha korrashoid jms), teisalt võib vaimne üksiolek põhjustada suuremat eraldatuse tunnet muust maailmast ja samas mõjuda psühholoogiliselt halvasti. (lk 32)

Kingo (2013, lk 32) on oma uurimuses tähele pannud, et suure teaduse- ja ka tervisetemaatilise arengu järel on tõusnud teadlikkus ning eakad elavad kauem. Näiteks on magistritöö autor välja toonud, et toitumisharjumustel on määrav mõju tervisele eriti tänapäeva vanuritel.

King ja King (2010, lk 401) toovad välja, et uuringutes on tõestatud, mida aktiivsem on olnud eakas oma elu jooksul, seda parema elukvaliteediga ja raudsema tervisega suudab ta säilitada oma elu võimalikult kvaliteetsena, tänu sellele säilib inimesele elada tervemana ka elupäevade lõpuni. Keskealised ja eakad moodustavad praeguses ühiskonnas aktiivse osa, mis paraku on suur valupunkt paljudes riikides. Kuna pikemas

perspektiivis võib see olla määravaks elukvaliteedi ja raudse tervise osas (King & King, 2010, lk 405).

Poliitikauuringute Keskus Praxis & TNS EMOR on viinud läbi uuringu „Vanemaealiste ja eakate toimetuleku uuring 2015“. Küsitluse käigus selgub, et kõige enim tunnevad eakad puudust koduteenusest. Antud teenust ootavad peamiselt 80 – aastased ning vanemad, erinevatel tervislikel tingitud põhjustel vajavad ka abistamist tööealised ning vanaduspensionil olevad isikud, kes ei tööta. Territoriaalselt soovivad teenust enim ääremaadel eakad. Kõige enam vajavad teenust naised, kes tunnevad ka rohkem sotsiaalteenustest puudust. Samuti tuuakse välja, et koduteenuse kõrval on teiseks vajalikuks sotsiaalteenuseks sotsiaaltransport. (Hämmal *et al.*, 2015, lk 128)

Sotsiaalhoolekande seaduse (2015) § 17 järgi on koduteenus, teenus, mis on suunatud inimestele, kes ei saa iseseivalt hakkama ja vajavad kõrvalist abi kodus, näiteks ahju kütmisel, pesemisel, toidu tegemisel jne. Teenuste tingimusi võivad muuta vastav minister kui ka Vabariigi Valitsus. Kokkuvõtlikult saab öelda, et koduteenus on täisealisele isikutele, kes ei saa igapäeva tegevustega ise hakkama. Teenus on kohaliku omavalitsuse poolt korraldatav.

Koduteenus on üks populaarsemaid kohalikus omavalitsuses eakatele osutatavatest teenustest. Seda kinnitab ka uurimus (Väli, 2020, lk 28–29), mis viidi läbi Kihelkonna osavallas. Samuti tulemus kujunes autori töös välja: puuduva teabe puhul pöörduvad vanemaealised sotsiaaltöötaja, vallamajas olevate töötajate või hooldustöötaja poole.

Koduteenus on reguleerimata, mitmetes omavalitsustes puudub kindel kord, kuigi nad peavad seda osutama. Polnud küll kindlat raamistikku, mida peab koduhooldustöötja tegema, kuid teenuseosutajad tegid tööd igapäevaselt eakate juures. (Rasu, 2016, lk 65)

Ave Väli toob välja oma lõputöö analüüsis probleemi, et hooldusteenust osutavatel töötajatel on vähe aeg klientidega tegelemiseks ning teenused ei ole klientidele suunatud. Lahenduseks pakub autor töötasu tõstmise, mis soodustaks nooremapoolsete inimeste maale asumist innustama. (Väli, 2020, lk 34–35)

Avalikke teenuseid ehk riigi või kohaliku omavalituse poolt pakutavaid teenuseid saab analüüsida kolm sihi järgi. Esiteks on vaja näha, mis paremini toimib. Kliendid soovivad häid teenuseid, kuid kohalikud omavalitsused soovivad osutada võimalusi järgides tõhusust kui ka resultatiivsust. Seejärel kujunevadki välja kõige mõjuvamad lähenemisviisid kodanikele. Teiseks on oluline kompetentsus. Sihiks on tulemuslike rakenduste kindlaks tegemine, läbi selle tulevad välja kesised kohad, mis vajavad korrigeerimist, et parandada teenuseid. Kolmandaks tuuakse välja omavalitsuse vastutuse toetamist. Kuna eelnevalt nimetatud avalikud teenused on kohalike omavalitsuste osutatavad teenused, siis ka finantseerimine tuleb suuresti sealt läbi erinevate maksude. Omavalitsusel peaks olema ülevaade rahulolu kohta. (Pidd, 2012, lk 28)

Anu Aaviste (2014, lk 42) on viidanud uuringu tulemusele, kus saadi teada, et Audru vallas ei ole eakad üldiselt teadlikud, mis toetusi ja teenuseid on olemas. Mistõttu tõi töö autor välja, et eakate toimetulekuks on vaja teavitada eakaid erinevatest teenustest, mida nad võivad omavalitsuselt saada.

Vajaliku informatsiooni viimiseks abivajajale on oluline, et teave liiguks mööda erinevaid inimesi või organisatsoone, näiteks on kasulik lisaks hooldustöötajatele, et infot omaksid ja edastaksid ametnikud, raamatukogutöötajad jt spetsialistid. Lisaks oleks ka suur abi brošüüride ehk infolehtede jagamisest. Osutatakse ka variandile, et teavet tuleks ümber keelendada vene kui ka inglise keelde. (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013, lk 18)

Helbe Peiker (2020, lk 79) toob välja, et uuritava valla näitel on säilinud avalike teenuste kättesaadavus, kuid lähtudes haldusreformist, mis oli ühinemise eesmärgiks, ei ole teenuste käepärasus ühtlustunud. Põhiteguriks võib olla pikk vahemaa ning ebapiisav transpordi võimalus asulate vahel ehk avalikku teenust ei ole võimalik seetõttu tarbida. Autor sai ka teada, et elanike jaoks peab olema teenus katkematu, kodulähedane ning hästi läbimõeldud logistikaga (Peiker, 2020, lk 61). Antud uurimistöös tuli siiski välja, et kohalikud ei nurise avalike teenuste kättesaadavuse ega kvaliteedi üle. Ilmseid ühinemisreformi tagajärgi ei ole veel võimalik välja tuua, kuid tähtis on, et toimuks pidev arengute kirjapanek ja muutuste esile toomine (Peiker, 2020,

lk 79). Kõre (2018, lk 11) on analüüsitavas artiklis toonud välja, et klientide vajaduse peab tagama neljas sihis, milles on tugiisiku teenus, sotsiaaltransport, isiklik abistaja teenus ning viimaseks koduhooldusteenus, mida erinevates piirkondades võiks olla teenusmaja vormis.

Karita Lepiste (2019, lk 36) uuris küsitluse käigus, kuidas muutis haldusreform omavalitsuse poolt pakutavaid teenuseid. Selgus, et inimestele ei meeldinud, et erinevad teenused on nende kodukohast eemale kokku tõstetud. Samuti on küsitlusele vastajad tõdenud, et tekkinud on teenuste ajalised piirangud. Uued tingimused on haldusreformi tõttu muutnud teenused inimestele vähem kättesaadavateks, ega ole enam nii head kui vanasti. Muidugi tõdetakse, et teenus on siiski sama kvaliteediga, mis varasemalt ja nad on rahul aga pahameelt tekitas informatsiooni raskesti kätte saamises (Lepiste, 2019, lk 39).

Riigieelarve strateegias 2022–2025 on välja toodud, et fookuse all on omavalitsuste sotsiaalteenuste areng just klientide kodustustes tingimustes. Eesmärgiks on säilitada inimeste igapäevane elu nende kodukeskkonnas, muuta abi kättesaadavamaks ning teenus kvaliteetsemaks. Selleks et kõik toimiks, on vajalik nõustada tarbijat hooldustasandil ja reformimisest tulenevatest raskustest teavitada. Strateegias tuuakse välja vajadus lähedast hooldavale isikule toetuspaketi koostamist, kus sotsiaal- ja tervisehoiuvaldkond oleksid tõhusamalt lõimunud. (Rahandusministeerium, 2021, lk 6, 25)

Rivo Noorkõiv (2018, lk 292) on toonud välja analüüsi, mille käigus selgus, et Pärnumaa ja Läänemaa on kaks maakonda, kus avalike teenustega on katmata maa-alad, mis asuvad suur – asulatest kaugemal ehk äärealadel ei ole võimalust saada teenuseid kätte ning inimesed olenevad väikeasulates pakutavatest teenustest ja nende kvaliteedist. Näiteks toob ta ka välja, et proovitakse eakatele pakkuda piisavalt kaua võimalusi kodus elamiseks või kodulähedases keskkonnas. Antud teenuste kiire areng on tingitud vananevast ühiskonnast.

Ekspertintervjuude käigus on selgunud, et sotsiaalteenuste kättesaadavus võib olla häiritud seetõttu, et hooldusvajavaid inimesi ei märgata õigel ajal, mille tagajärjeks on

eraldatus ning puuduv abistamine. Eriti tõenäoline on see juhul kui eakatel puuduvad lähedased või ollakse nendega vähesel määral kontaktis. Kuid üldjuhul leiavad sotsiaalvaldkonnatöötajad läbi naabrite või arstide siiski abivajajad inimesed ülesse. (Savolainen, 2021, lk 33)

Rommel (2020, lk 30) toob uurimuses välja, et üldiselt ollakse sotsiaalvaldkonna töötajate tööga rahul k.a hooldustöötajaga. Kuid on ka mitte rahulolevaid inimesi, kes soovivad, et hooldustöötaja võtaks aega ka suhtlemiseks ja eaka kuulamiseks. Rõhutatakse, et klient ei taha olla üksinda ega taha ka olla tülinaks hooldustöötajale segamaks teda oma tööülesannetega. Eleri Jansen (2020, lk 37) leidis läbi uurimuse kurva tõdemuse, et kohalikult omavalitsuselt ei soovita abi küsida, see on tingitud olukorrast, et sotsiaalteenuste teadlikus on äärmiselt halvas seisus. Inimeste informeerimist ja teadlikust ei ole soovitud ega proovitud laiemalt jagada, mis on tekitanud inimestes trotsi. Kuid kui inimesed on pöördunud palvega abi saada on omavalitsus neid aidanud.

Vananeva ühiskonna tõttu Eestis on tähtis, et luuakse võimalikud elamisväärsed tingimused eakamale põlvkonnale, et säilitada ja pikendada nende elamist oma kodustest tingimustes võimalikult kaua. Samuti on oluline, et teenuste olemasolu, kättesaadavus kui ka kvaliteet oleksid parimatest võimalustest parimad.

1.3. Rahulolu mõiste ning selgitus

Rahulolu on üks kriteeriume, mille alusel on võimalus hinnata teenuste kvaliteeti. Antud alapeatükis antakse ülevaade rahulolu mõistest ning selle mõõtmisest, et oleks võimalik tööd tõlgendada arutelu osas konstruktiivselt.

Teenuse kvaliteet ja kliendi rahulolu on äärmiselt tähtsad, et asutused saaksid konkurentsist püsida ja olla jätkusuutlikud. Tagasiside aitab saada konkreetsete andmete põhjal mõista, mis vajab arengut ning kuhu tuleb täpsemalt panustada, et klientide heaolu tõuseks. (Angelova & Zekiri, 2011, lk 232 & 257)

Suurimateks teguriteks, mis määravad klientide ehk teenuste saajate rahulolu on hind, kvaliteet, kontakt osutaja ja kliendi vahel, vastastikune mõistmine, sõbralikkus,

tähelepanelikkus ning füüsiline keskkond. Nende aspektide kaudu saavad spetsialistid teada, mis köidab kliente ning kuidas tõsta ettevõtte mainet. Kui tegu on positiivse tagasisidega, siis potentsiaalselt levivad ka kiidusõnad edasi. (Gegeckait, 2011, lk 12)

Lähi kümne aasta jooksul on klientide rahuolu mõõtmisel hakatud kasutama erinevaid küsitlusi, üheks variandiks on ka *NSP* ehk soovitusindeks. Antud kontseptsioonist tuleb välja, kas teenusesaaja on teenusega rahul või ei, hindamine käib palliskaalal 1–10, kus kümme märgib, et kindlasti soovitatakse teenust ka teistele. Vastajad jagatakse kolme rühma 10 ja 9 tähendab, et klient on rahul ning soovib teenust väga suure tõenäosusega ka teistele. Teiseks 8 ja 7, kus kliente nimetatakse passiivseks ehk ei pruugi antud inimesed teenust edasi soovitada. Viimaseks kuus ning alla selle väljendab teenuste saaja rahulolematust (Krol *et al.*, 2015, lk 3100). Kui teenusega ollakse rahul, siis soovitatakse ka teenust edasi. Selleks, et klient oleks rahul, peab organisatsioon pidevalt teenuste tarbinud kliente kuulama ja tegema muudatusi, mis vastavad klientide vajadustele (Alteren & Tudoran, 2019, 29).

Enamik kliente soovivad saada võimalikult madalate hindade eest parimat teenindust. Ettevõtetel on võimalus lisateenuseid pakkuda parema ja tõhusama teenuse jaoks, see on suureks plussiks, kuid tihti see ka maksab. Üldiselt on inimesed nõus lisateenuste eest maksma. Kliendid tunnevad ennast olulisena kui asutus omab ülevaadet tema eelnevatest tegevustest. Siis saadakse läheneda talle vastavalt eelistustele, mis avaldavad tihtipeale soodsat muljet. (Agyapong, 2011, lk 205)

Rahulolu on aina populaarsemaks muutuv aisting. Asutused on aastatega hakanud aina enam viima läbi küsitlusi, et olla teadlikumad oma klientide vajadustest. Nende jaoks on oluline, et teenuse saajad levitaksid positiivset tagasiside. Samuti toovad paljud artiklite autorid välja, et tagasiside aitab muuta teenuseid paremaks ning jätkusuutlikumaks.

2. EAKATELE SUUNATUD KODUTEENUSE UURING PAIKUSE OSAVALLAS

2.1. Eakatele suunatud sotsiaalteenuste ülevaade Paikuse osavallas

Siinses alapeatükis annab töö autor ülevaate Pärnu linnas korraldatavatest sotsiaalteenustest ning nende osutamise korrast. Kirjeldatakse Paikuse osavallas koduteenuse osutamise korda.

Pärnu Linnavolikogu välja antud Sotsiaalteenuste osutamise korra (2021) § 4 lg 1 järgi määrab inimese vajadused teenuseks kui ka detailsema teenuseliigi omavalitsuse sotsiaalosakond. § 6 järgi on õigus küsida teenuste eest tasu, selle määrajaks on Pärnu linnavalitsus. Võimalus on ka taotleda eritingimustel soodushinda, seda reguleerib hoolekandekomisjon. Soodushinna saab isik, kellel on vajaka rahalistest võimalustest ning puuduvad ka lähedased. Juhul kui lähedastel ei ole võimalik teenusevajajat majanduslikel või tervislikel põhjustel üleval pidada, saab isik samuti soodushinna. Täishinda peab maksma isik, kui tal on hea majanduslik olukord ning maksevõimelised lähedased. Samuti mõjutab teenuse hinda teenusevajaja kinnisvara. (Sotsiaalteenuste osutamise kord, 2021)

Pärnu linnavalitsus korraldab 15 sotsiaalteenust: koduteenus, väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus, tugiisikuteenus, täisealise isiku hooldus, isikliku abistaja teenus, varjupaigateenus, turvakoduteenus, sotsiaaltransporditeenus, võlanõustamisteenus, lapsehoiuteenus, asendushooldusteenus, järelhooldusteenus, viipekeeles tõlketeenus, toimetulekule suunatud sotsiaalõppeteenus, vältimatu sotsiaalabi (Sotsiaalteenuste osutamise kord, 2021). Nimetatud loetelust on eakate võimalikult iseseisva toimetuleku vaatenurgast olulisemad koduteenus, tugiisiku- ja sotsiaaltransporditeenus. Siinses lõputöös uuritakse süvitsi koduteenuse kättesaadavust ja kvaliteeti.

Paikuse osavallas korraldab kohaliku omavalitsuse pakutavaid teenuseid eakatele Pärnu Sotsiaalkeskuse Paikuse päevakeskuse personal, mis koosneb kahest töötajast: päevakeskuse juht ning hooldustöötaja. Tegemist on asutusega, mis on abistanud inimesi 26 aastat. Kuni 2019. aastani oli asutus iseseisev ning siis liideti see haldusreformi järgselt Pärnu Sotsiaalkeskuse osaks. Päevakeskuse eesmärgiks on pakkuda nii eakatele kui ka erivajadustega inimestele toetavaid tegevusi ja abi. Paikuse päevakeskus osutab järgnevaid sotsiaalteenuseid: koduteenus, vältimatu abi, erihoolekande teenused, sotsiaalnõustamine ning pesu pesemine. Tasulisi teenuseid osutatakse vastavalt Pärnu linnavalitsuse korraldusele, kus on kirjas nii teenuse sisu kui ka hinnad, millest viimane jaguneb täishinnaks ning soodushinnaks. (Pärnu Sotsiaalkeskus, s.a.)

Omavalitsuse ette nähtud sotsiaalteenuseid k.a koduteenust osutab Paikuse osavallas Pärnu Sotsiaalkeskuse Paikuse päevakeskus. Allasutus osutab riiklikest erihoolekandeteenustest kaht levinumat teenust, milleks on igapäevaelu toetamine ning toetatud elamine, neil teenustel on Paikusel kokku üheksa klienti. Populaarsemateks korraldavateks teenusteks on kohaliku omavalitsuse poolt nii koduteenus kui ka vältimatu sotsiaalabi toiduabi näol. Kuni 2020. aasta alguseni ei olnud vajalik lepinguid sõlmida koduteenuste klientidega ning osutamine oli ühtsustamata ja reguleerimata. Puudusid konkreetsed teenuse osutamise tingimused ja ühtne kord. Tänapäevani (2022. aastal) ei ole teenus täielikult ühtlustatud ning möödusi tehakse, kuna linna seatud piirid on ebaselged või kohati ka puudulikud. Kuni koduteenuste lepingute sõlmimiseni oli teenus klientidele valdavalt tasuta, nad maksid ainult kilomeetrite eest, mil nad viibisid töötajaga koos autos. Lisaks oli teenus tasuta eakale, kellel ei olnud lapsi või lapselapsi ehk puudus ülalpidamiskohustusega isik. Alles 2020. aasta suve hakul tuli ühtne hinnakiri Pärnu linnas ja osavaldades osutatavate sotsiaalteenuste kohta. Seejärel muutus teenus tasuliseks kõigile ning oli vajalik, et kõik sotsiaalhoolekande kliendid oleksid koduteenusel ametlikult. (K. Reinumäe, suuline vestlus, 18.03.2022)

Koduteenus on kohaliku omavalitsuse korraldatav teenus, mille käigus võimaldatakse klientidele erinevaid teenuseid, mis võimaldavad neil võimalikult kaua kodus ise hakkama saada. Koduteenus koosneb 14 teenusest: kaupluses või apteegis käimine ning

abivahenditega varustamine, abistamine toidu soojendamisel ja/või toidunõude pesemine, saatmine tervisehoiu- ja ametiasutuste külastamisel, asjaajamine, küttematerjali tuppa toomine, kliendi eluruumi esmane koristus, ühe lisatoa koristus, sanitaarruumi koristus, prügi väljaviimine, koduvisiit ilma otsese abitegevuseta, abistamine toiduvalmistamise ja söömistoimingutega, abistamine üle keha pesemisel, igapäevaste hügieenitoimingute teostamine ning potitooli tühjendamine/puhastamine. 2020. aasta jaanipäevani oli hooldustöötajal õigus oma klienti tööautoga sõidutada, kuid hiljem muutus teenus Pärnumaa ühistranspordikeskuse osaks ning hooldustöötaja ei või enam oma kliente sõidutada. Nüüd tuleb kliendi sõidutamiseks tellida eraldi auto koos autojuhiga. (H. Kallasmaa, suuline vestlus, 24.03.2022)

Teenusele saamiseks on vajalik võtta ühendust Pärnu linna avahooldusspetsialistiga või osavaldade sotsiaalkonsultandiga. Seejärel viiakse läbi hinnang koos kliendiga tema kodus. Seejärel selgub, milliseid teenuseid vajab teenuse taotleja, et säilitada elamisväärtel elu oma kodus võimalikult kaua. Samuti tutvustatakse ka hinnakirja, et tulevane klient oleks kursis teenuste hindadega. Kui on läbi viidud vajalik hindamine koduteenuse vajaduseks, siis tehakse otsus, mis kajastab kõiki vajadusi katvaid teenuseid koduteenuse nimekirjast, mida osutab Pärnu linnas Pärnu Sotsiaalkeskus kohaliku omavalitsusasutustest. Seejärel sõlmib teenust osutav asutus ning klient omavahel lepingu. Pärast lepingu sõlmimist hakkab hooldustöötaja abistama klienti enda kodus vastavalt sotsiaalkonsultandi otsusest tuleneva sagedusega. Võib juhtuda, et esimesel hindamisel vajavatest teenustest ei pruugi aja möödudes enam piisata ning tuleb läbi viia korduvhindamine, mida varem viis Paikuse päevakeskuse puhul läbi antud asutuse juht. Alates 2021. aasta kevadest hakkas korduvat hindamist läbi viima Pärnu linna avahooldusspetsialist ja osavaldades sotsiaalkonsultandid. Pärast korduvhindamist on võimalik kliendile vajalikke teenuseid juurde saada, et klient saaks võimalikult kaua kodukeskkonnas edasi elada. Kui teenusvajadus on langenud, lõpetatakse teenus vastavalt „Sotsiaalteenuste osutamise korra“ kohaselt. Teenusvajaduse langemise põhjusteks on tavaliselt kliendi lahkumine oma kodust teisele teenusele või kliendi surm. Harvem kliendid tervenevad ning ei vaja enam hooldustöötajate abi. Seejärel samuti lõpetatakse leping. (A. Lemmegas, suuline vestlus, 30.03.2020)

Kokku elab Paikuse osavallas 2022. aasta märtsi alguse seisuga 4029 inimest, kellest 658 on eakad. Paikuse osavallas on Pärnu linna sotsiaalkortereid 15 ning nendest 13-s elavad pensionärid. Enne haldusreformi kuulusid korterid Paikuse vallale, kuid hiljem koos territoriaalse reformiga liikusid ka need Pärnu linna haldusalasse. (S. Sabiin, suuline vestlus, 02.03.2022)

Käesolev alapeatükk andis ülevaate, kuidas on hetkel Paikuse osavallas korraldatud koduteenusele saamine. Lisaks anti ülevaade hooldusteenuse sisust ning klienditeekonnast.

2.2. Uurimisprotsessi ja valimi kirjeldus

Käesolevas alapeatükis annab autor ülevaate uuringus kasutatavast metoodikast ja valimist. Samuti annab töö autor ülevaate intervjuude küsimustikest ja ka allikatest, millele toetuti intervjuude koostamisel. Intervjuu viiakse läbi koduteenustel olevate eakatega, et saada uurimustulemuseks vajalikud vastused.

Autor kasutas töö läbi viimiseks kvalitatiivset uurimisviisi. Andmete kogumiseks valiti kvalitatiivne uurimismeetod, sest selle kaudu saab informatsiooni koguda nii suuliselt kui ka kirjalikult. Kvalitatiivse uurimismeetodi puhul rakendatakse avatud küsimusi, mille juures ei ole sihiks hüpoteeside testimine (Õunapuu, 2014, lk 53). Samuti viiakse uurimus läbi kliendi enda kodus, et õhkkond oleks hubane ning pingevaba (Õunapuu, 2014, lk 61).

Andmekogumismeetodina kasutatakse poolstruktureeritud intervjuud, mis loodi koduteenuse saajatele ning sotsiaalvaldkonna spetsialistidele. Kvalitatiivne uurimismeetod võimaldab uurimuse läbiviijal küsida intervjuude vormis avatud küsimusi, mis annab küsitlejale rohkem informatsiooni kui tavapärane ankeetküsitlus (Campbell, 2014, lk 3). Poolstruktureeritud intervjuu korral saab intervjuueerija valida küsimuste järjekorra ning vajadusel ka muuta sõnastust küsimustel või lisada täpsustavaid küsimusi (Õunapuu, 2014, lk 172). Vestluse ajal on asjaosalised üks ühele situatsioonis. Töö autor soovib, et reflekteeritud saaks eakate hinnang koduteenuse

kvaliteedist ning teenuse kättesaadavusest. Personaalse intervjuu ajal saavad isikud omavahel infot jagada (Edwards & Holland, 2013, lk 2–3).

Intervjuu küsimused koostati järgnevalt: alustati üldistest küsimustest ning seejärel liiguti detailsemate küsimuste juurde. Küsimuste koostamisel tugineti Lepiste (2019) ja Väli (2020) lõputöödele. Poolstruktureeritud intervjuu puhul on 16 küsimust eelnevalt koostatud ning nagu juba välja toodud, on küsitlus vabas vormis ja avatud stiilis. Küsimustiku esitab autor lisas 1 ankeedi vormis. Kuuendas küsimuses tugineb lõputöö autor Krol *et al.* (2015) soovitusindeksile, üheksandas küsimuses tugineb autor Lepiste (2019) uuringule ning küsimuses number 11, 14 ja 16 tugineb lõputöö autor Väli (2020) uuringuküsimustele. Kliendi kodus intervjuu läbiviimine on võimalik, sest töö autor puutub klientidega nende kodus iganädalaselt kokku, sest abistab küsitletuid vastavalt nende vajadustele igapäevaste toimingutega. Küsimustikus kasutatakse väljendit sotsiaalteenus, mida on klientidele lahti seletatud, et neil oleks selge arusaam, et tegemist on koduteenusega. Uurimuse läbiviimiseks pidi autor välja selgitama valimi, et teada uuritavate inimeste hulka (Õunapuu, 2014, lk 139).

Oma töös kasutab autor mugavusvalimit ehk uurimusse valiti autorile kõige lihtsamalt ning mugavamalt kättesaadavad kliendid (Õunapuu, 2014, lk 142). Valimi eelduseks oli kolm tingimust: klient on teenust saanud Paikuse päevakeskuse poolt vähemalt viis aastat; teiseks peab inimene olema võimeline andma adekvaatseid vastuseid, see tähendab, et ei oma vaimupuet; kolmandaks eelduseks oli, et teenust osutatakse Pärnu linna Paikuse osavallas. Paikuse osavalla sotsiaalkonsultant andis ülevaate, et 10.03.2022 seisuga on koduteenusel olevaid isikuid 21, kellest otsustati lähtuvalt lõputöö valimi kriteeriumitele intervjuuerida kümmet inimest. Intervjueeritavate kontaktid saadi Pärnu Sotsiaalkeskuse Paikuse päevakeskusest, kes osutavad Paikuse osavallas koduteenust.

Lõputöös osalevad eakad olid valmis intervjuust vabatahtlikult osa võtma. Intervjuud viidi läbi 23.03.–02.04.2021 ning 01.03.–18.03.2022 koduteenust saavate klientide kodus, orienteeruvaks ajaks võeti ühe inimese intervjueerimise jaoks 30 minutit. Keskmiseks intervjuu pikkuseks kujunes 40 minutit, kõige lühem intervjuu kestis 20 minutit ning pikim 75 minutit. Vastused pandi kirja vestluse ajal paberile, sest

küsimuste vastused olid kergelt hoomatavad. Visuaalsel vaatlusel tehti kindlaks intervjuueeritava sugu, mida ei küsita küsimustikus. Lisaks koduteenust saavatele isikutele intervjuueeritakse ka spetsialiste ehk viiakse läbi ekspertintervjuu. Ekspertintervjuu valim on samuti mugavusvalim. Intervjuueeritavate eelduseks oli, et töötajad on kursis Paikuse osavallas osutatavate teenustega ning on olnud tööl vähemalt viis aastat. Küsitletakse Paikuse päevakeskuse hooldustöötajat ning Paikuse osavalla sotsiaalkonsultanti. Küsitluses kasutatakse nagu ka koduteenuse klientide puhul eelnevalt välja toodud poolstruktureeritud intervjuud, mis on küsitlus vabas õhkkonnas ning avatud stiilis. Selleks koostati kuue küsimusega intervjuukava, küsimuste koostamisel tugineti neljanda ja viienda küsimuse puhul Savolainen (2021) uuringule ning ülejäänud küsimused koostas töö autor. Intervjuukava esitab autor lisas 2 ankeedi vormis. Intervjuud viiakse läbi Paikuse osavallakeskuses 13.04.–14.04.2022, et tagada töötajatele mugav keskkond vastamiseks. Vastuste analüüsimisel ning tulemuste esitamisel tuuakse välja vaid ametinimetus osapoolte kokkuleppel.

Andmete analüüsimisel kogus töö autor kõikide uuringus osalejate vastuseid, analüüsis vastuseid teemabloki kaupa, mille järel asus vastuseid omavahel võrdlema. Andmete analüüsiks kasutas autor sisuanalüüsi, mille käigus saab pühendada teksti sisu tõlgendamisele ning subjektiivsele väljendamisega ehk on võimalik teksti sisu süvitsi analüüsida ja leida võimalikke tähendusi (Laherand, 2008, lk 290). Autor esitab töösse omapoolsed selgitused uurimistulemustele ning vastajate tähtsamad mõtted esitatakse tsitaatidena. Saadud andmete analüüsimisel võrreldakse vastuseid töö teooriaosaga ning proovitakse leida ühiseid jooni. See on vajalik, et uurimisküsimus saaks selge vastuse läbi kogutud andmete. Uuringus osalejate andmed on anonüümsed, nagu ka nende vastused. Vastajaid tähistatakse koodidega tsitaatide ees või jutu sees: (E1) ehk eakas nr 1. Samuti on kodeeritud töötajad (T1) ehk hooldustöötaja. kodeerimata jääb päevakeskuse juht, kes on antud uuringu läbiviija.

Andmete analüüsi abil saab autor vastuse uurimisküsimusele, mis püstitati lõputöö sissejuhatuses. Vajalik on leida informatsiooni, mis mõjutab eakate sotsiaalteenuste kättesaadavuse teavet ja teenuste kvaliteeti. Käesolevas alapeatükis anti ülevaade

uurimisprotsessist ning analüüsist. Samuti selgitati, millele tuginetakse intervjuul ning mis tingimustel valiti uurimuses osalejate valim.

2.3. Uurimistulemused ja analüüs

Paikuse osavalla kümnelt eakalt, kes on koduteenusel, küsiti poolstruktureeritud intervjuu käigus avatud küsimusi. Küsimustiku käigus puudutati haldusreformi mõjusid, sh rahulolu sotsiaalteenusega. Küsimusi analüüsitakse vastavalt ankeedis olevale järjestusele. Kui intervjuu vastused on analüüsitud, tehakse järgnevas alapeatükis nii järeldused kui ka ettepanekud.

Visuaalsel vaatlusel tehti kindlaks, et vastajatest olid seitse isikut naised ning kolm mehed. Lähtudes esimesest küsimusest, selgus, et keskmiseks koduteenusel oleva eaka vanuseks saadi 84 aastat. Järgmise ankeediküsimusega palus autor infot, millisel eluasemel kliendid elavad. Selgus, et kümnest kliendist elavad viis Pärnu linna sotsiaalkorteris ehk üüripinnal, mis asuvad Paikuse osavallas. Kolm klienti elavad puuküttega eramajas ning kaks erakorteris. Seejärel palus intervjuerija meenutada, kaua on ankeedivastaja Paikuse osavallas elanud. Selgus, et kõige vähem on elanud Paikuse osavallas E5, kes kolis sinna viis aastat tagasi, kõige kauem on aga elanud E8, kes on kogu elu elanud Paikusel ehk üle 90 aasta (vastajatest oli kokku nelja isiku vanus üle 90 aasta). Parema ülevaate saamiseks arvutas autor ka, kui kaua on keskmiselt koduteenuse tarbija elanud Paikusel. Selgus, et ligikaudu 47 aastat.

Neljanda küsimusega uuris autor, kus kohast on kliendid teenusele tulles informatsiooni saanud. Toodi välja, et kõik kümme intervjueritavat said täpsustava informatsiooni Paikuse päevakeskusest nii hooldustöötajalt kui ka juhilt. Kuid kaks klienti (E1, E6) tõid välja, et lugesid esmast infot kodustes tingimustes abistamise kohta Paikuse kohalikust lehest. Nendele lisaks tõdesid nii E8 kui ka E10, et enne teenusele saamist olid nende pojad otsinud neile abistavat teenusepakkujat internetist ning üks abisaaja pöördus seejärel kohaliku sotsiaalkonsultandi pool. Kliendid (E1, E6, E7, E8, E10), kes lugesid teenustest lehest või ei omanud päevakeskuses kontakte, põhjendasid vastust sellega, et eelnevalt ei puutunud nad päevakeskuse personaliga kokku ning ei vajanud ka teiste abi igapäevategevustes. Saanud targemaks, kust said eakad info, liikus autor

järgneva küsimuse juurde, milleks oli välja selgitada, nii kaua on isikud olnud koduteenusel ehk tarbinud Paikuse päevakeskuse teenuseid. Hooldusteenusel oldud aastate kohta ei osanud ükski klient tuua täpset aega, millal kõik algas. Kuid kliendid tõid välja, et alates 2020. aastast tehti leping ja peale seda on hakanud olema palju paberimajandust. Tutvudes lepingutega, selgus, et E4 on olnud lepinguliselt koduteenusel ligi kuus aastat ning teised ametlikult alles keskmiselt kaks aastat. Reaalsuses tõid kliendid välja, et päevakeskuse poolt pakutavat teenust ehk abi on nad kasutanud juba aastaid ja aastakümneid, kuid miks ei olnud varasemalt lepingut tehtud, ei oska nad vastata.

Lõputöö ühe olulisema eesmärgina sooviti, et teenusesaaja hindaks koduteenust lühidalt. Selleks sooviti, et klient hindaks oma rahulolu kümnepallisüsteemis. Antud küsimusel tugineti soovitusindeksile. Koduteenusega rahulolemist hindasid 10–9 punktiga kuus klienti kümnest, selgitades, et nad on äärmiselt rahul ja tänu abistamisele on nad veel suutelised elama üksinda oma kodus. Viimased neli vastajat andsid 7 punkti. E10 lisas, et alati peab olema kõigal arenemisruumi isegi siis, kui teenusega ollakse rahul. E1, E3 ja E8 nentisid, et kuu lõpus on koduteenuse arve vahel nii suur, et kurb hakkab, kuid hooldustöötaja teeb oma tööd hästi.

Järgnevalt hakati uurima süvitsi, kas kliendid tunnetasid muutust peale seda, kui viidi läbi haldusreform. Küsimusele vastamist alustades öeldi, et pole olnud olulist muutust, kuid seejärel hakati välja tooma, et kõik muutus järsult tasuliseks. Teenuse maksumust analüüsitakse täpsemalt 13. küsimuse juures. Teiseks suureks valupunktiks oli sotsiaaltranspordi kasutamine, mida ei tohtinud enam sotsiaalvaldkonnatöötaja osutada. Järgnevalt tuuakse välja mõned respondentide öeldud fraasid.

E3 tõi välja järgneva, „/.../ Enne sai T1-ga haiglasse autoga, nüüd peab ta tellima linnast auto ja autojuhi, ise võib ta ainult mul kõrval istuda ja kõik. Siis peale arsti peame alati ootama juhti, millal ta autoga tuleb. Vanasti T1 sõitis autoga kohe maja ette, kui arstil käidud, ja saime koju. Nüüd on hirmus palju ootamist, milleks seda vaja küll oli? /.../ kui ma lähen üksinda arsti vastuvõtule, siis ei aita transpordimees mind üldse autost välja, rääkimata toetamisest haigla ukseni, üksinda ei saa kuidagi....“

Enne haldusreformist tulenevaid muutusi oli õigus koduteenusel oleval eakaga sõita hooldustöötaja tööautos, kuid sotsiaalteenuste muutustega ei võinud enam töötajad kasutada transportimiseks oma tööautot, vaid tuleb tellida sotsiaaltransporditeenus.

/.../ Muidu käisime elektriautoga arstil, aga nüüd pidi väiksesse autosse ronima. Juht tõi mingi imeliku astme, mis logises ja tõmbasin jala nii ära autosse sisse ronides. T1 autosse panin ainult tagumiku istmele ning olingi juba autos, ei pidanud ronima kuskile kõrgustesse. (E1)

Põhiliseks valupunktiks tõid respondendid E1, E2, E3, E4, E8, E9, E10 välja, et ei mõisteta, miks oli vajalik hooldustöötajalt ära võtta sotsiaaltranspordi osutamise võimalus ja muuta töötajate jaoks kliendi transportimine keerulisemaks. Klientide meelest oli palju mugavam, kui neid sõidutas üks ja sama inimene, keda nad tundsid ja usaldasid, seda tõid välja E1, E3, E9. Kaks koduteenuse klienti E2 ning E5 nentisid, et paberimajandust on nüüd liialt palju, töötajad soovivad aruannetele ja lepingutele alatasa allkirju. E10 rääkis, et „/.../ Varem kasutasin teenust rohkem, kui tuli leping ja teenuse eest pidin maksma hakkama, proovisin üksi poes ja arstil käimist. Pean tunnistama, et raha hoian kokku, aga vaeva ja aega küll mitte.“

Kaheksandas küsimuses uuris autor klientide arvamust riigi antud ressursside ja vabaduse kohta, tagamaks väikeasulates piisavalt teenuseid k.a koduteenus. Osavallas osutatavate avalike teenuste kohta tõid E2 ja E3 välja, et muutunud on arstiabi osutamine, proove ei võeta enam perearstikeskuses kohapeal, vaid suunatakse vajalikke proove andma minna Pärnu Haiglasse. Laias laastus aga vastasid E1, E7 ning E10, et riik on toetanud kohalike omavalitsuste vabadust piisavalt, selgituseks toovad välja erinevaid uusi otsuseid ja arenguid, mis on osavallas toimunud. Ülejäänud seitse klienti ütlevad aga kritiseerivalt, et kui osavallale oleks antud vabad käed, ei kooritaks pensionäre ega võetaks neilt ära viimaseid sente, vaid toetataks ja osutataks teenuseid eakatele tasuta.

Uurides intervjuueeritavatelt, kuidas on koduteenuse kvaliteet muutunud seoses haldusreformiga, paremuse või halvemuse poole, jagunesid vastused kahte gruppi. Koduteenuse kliendid koodidega E3, E4, E5, E6, E7, E8 ja E9 nendivad teenuse

positiivset muutust: nende hinnangul on hooldustöötaja nüüd rohkem kohapeal olemas ja teenuse kvaliteet on parem. Kliendid lisasid, et teenus on isegi mõnikord kiirem. Respondent E3 tõi välja, et „.../ Eile tellisin süüa ja sain peaaegu tunni aja pärast juba kätte. Vanasti kui esmaspäeval tellisin, siis kolmapäeval oli T1-l aega tuua alles.“ (E3). Põhjus, miks tellitud toitu on nüüd võimalik kiiremini kätte saada, võib olla selles, et teenuse vajadus on vähenenud, näiteks ei kutsuta eakaid enam alati eriarstide juurde kohapeale, vaid arst suhtleb eakaga telefoni teel. Seega jääb hooldustöötajal rohkem aega teiste klientidega tegelemiseks arstile saatmise asemel. Seega saavad poe või abivahendite tellimused kiiremini täidetud.

Teise gruppi jagunesid kliendid E1, E2, ja E10, kes arvasid, et koduteenuse kvaliteet on halvenenud. Ainuühtseks põhjenduseks oli järsk teenuse tasuliseks muutmine. Kui autor suunas vastajaid rohkem kvaliteedi poole, siis toodi välja, et tihtipeale on T1-l kiire ning ei saa natuke aegagi vestelda temaga. Nendest vastustest saame eeldada, et palju sõltub päevadest, mõnel päeval võib T1-l olla kliente väga palju, kuid järgmistel päevadel vaid mõned, mistõttu jõutakse kliendi vajadusteni kiiremini või aeglasemalt, kuid kõik saab tehtud.

Kümnendas küsimuses palus autor hinnata hooldustöötaja ehk otsese koduteenuse osutaja kättesaadavust. Intervjueeritavad E1–E8 ütlesid, et abi saavad nad iga kell, kui vaja. Respondent E5 tõi välja järgneva „.../ Isegi kell kolm öösel on T1 tulnud mulle erakorralise meditsiini osakonda järgi oma autoga. Ma pole oma elus näinud enne nii pühendunud ja abivalmis inimest!“. Kliendid E1 ning E6 toovad välja, kui hooldustöötaja läheb nende juurde koduteenust osutama siis leiab töötaja alati aega, et nendega paar sõna juttu ajada. Selgub, et töötaja jõuab kõikide klientideni ja nende vajadusteni.

Järgnevalt uuriti, kus kohast kliendid sotsiaalteenuste kohta infot saavad ning kui kättesaadavad on neile sotsiaaltöötajate andmed. Jooksva info või vastused küsimustele, mis muutub, toovad kliendid välja, et saavad info päevakeskuse juhilt, seda tõdesid E2–E5. „.../ Päevakeskuse juht räägib väga aegselt ära, kui midagi hakkab muutuma. Kuigi, jah, see hinnakiri ja uued hinnad tulid liiga kiirelt. Ilmselt olid need ka talle ootamatud“ toob välja E2. Ülejäänud kliendid saavad aga vajaliku info T1-lt, kes külastab neid

iganädalaselt. Respondendid E1 ning E7 meenutavad, et on varasemalt ka kohalikust lehest välja lõiganud artiklid olulisemate muutuste kohta. Kõigil abivajajatel on telefonis otsese teenuseosutaja number, klientidel E3 ja E4 on kindluse jaoks numbrid ka kiirvalmise all. Lisaks omavad kõik turvalisuse mõttes numbreid ka klassikaliselt paberil. Viimane vastaja E10 lisas peale väikest mõttepausi, et töötajate kontaktandmeid on jagatud ka lähedastele, kui peaks midagi juhtuma. Ka päevakeskuse personal on soovitanud kontakte jagada lähedastega, et oleks olemas vajalik tugi neile – turvatunne.

Seejärel liiguti küsimuse juurde, kus intervjuuerija soovis teada saada, kas kliendid on sotsiaalteenuseid kasutades puutunud kokku mõne äärmiselt meeldiva või ebameeldiva olukorraga. Selgus, et positiivseid kogemusi oli rohkem kui negatiivseid. Näiteks tõi välja E10 olukorra, kus sotsiaaltranspordi autojuht oli kliendi ära unustanud ning asus linna teises otsas. Kui aga klient helistas T1-le ja kurtis muret, leidsid nad koos lahenduse, kus hooldustöötaja viis ta ise arsti vastuvõtule. Teiseks näiteks toob E9 välja õnnetuse, kui pesumasin enam ei töötanud ja ta ei julgenud sellest ka rääkida. Kui asi aga välja tuli, pakkus T1, et peseb päevakeskuses pesu puhtaks ja toob kuiva pesu kliendi koju tagasi. Päevakeskus osutab ka pesu pesemise teenust, mis sisaldab ka kuivatamist.

Vastupidisest kogemusest toob respondent E4 välja:

/.../ Uued autod on väga uhked, nüüd on mul võimalus autosse saada ka ratastooliga, mis on mulle palju mugavam. Sotsiaaltranspordi tellimine on aga nii keeruline: tihti ei saa neid prouasid kätte. Ja no kui nad vastavad, siis pole jälle vajalikku autot, et tähtis sõit ära teha.

Kokkuvõtvalt saab autor teada, et ülejäänud vastajate arvamus on pigem neutraalne ja halbu kogemusi ei ole olnud. Samuti ei meenu ka ühtki äärmiselt positiivset kogemust, mis oleks erakordne, et intervjuuerijaga jagada. Kui hooldustöötaja astub uksest sisse, on juba see positiivne kogemus klientide jaoks.

Seoses haldusreformiga 2017. aastal pidi eelduste kohaselt ühtlustuma ka uudne hinnakiri, kuid alles 2020. aastal hakkasid kõik kliendid teenuste eest maksma. Seega soovis lõputöö autor teada saada, kuidas mõjutab koduteenuse hind teenuse tarvitamise

rutiini ja sagedust. Hindade mainimine tegi kõikidele intervjuueeritavatele pahameelt. Ainult E7 vastas enesekindlalt, et tema on rikas pensionär ning jõuab kõik kinni maksta. Selles vastuses tundis küsimustiku läbiviija irooniat, kuna ennem mainis sama klient, et kooritakse ikka kogu aeg ainult pensionäre. Kaks klienti (E1 ja E3) toovavad välja, et neil ei ole lapsi ega lähedasi, kes aitaks, seega on ainukesena olemas T1, kes neid aitab ning tänu kellele nad saavad olla veel oma kodus. Eelnevalt välja toodud koduteenuse kliendid ei pidanud ka varasemalt teenuse eest maksma. Pahameelt väljendab ka respondent E5 üsna selgelt, „/.../ Kõik aina maksab: koduteenus ja nüüd veel üürihind ka kolmekordistus, kus ma selle raha võtan? Iga aasta see linn teeb midagi kallimaks. Vanasti oli mulle kõik tasuta.“ Kui aga suunati rõhku küsimuse võtmele ehk tarvitamise sagedusele, nentisid neli klienti E4, E6, E8 ja E10, et nemad on muutnud oma tarbimist nii palju kui saanud, proovivad läbi higi ja pisarate ise hakkama saada. Järgnevalt toob autor välja ka mõned tsitaadid klientidelt seoses käesoleva küsimusega.

/.../ Mul oli vanasti arve 10 eurot kui käisin haiglas paar korda kuus, nüüd on ainuüksi 60 eurot juba koduteenus iga kuu ja sinna veel läheb otsa see sotsiaautoga sõitmine. Nii kalliks on läinud. Varsti peab minema vallalt raha küsima, kui asi nii jätkub. (E4)

See võib olla tingitud sellest, et enne uut hinnakirja tasusid kliendid ainult sõidetud kilomeetrite eest, mis oli väga väike summa. Nüüd aga on üks kord arstil käimist koduteenust kasutades 10€ kord ning lisaks 4–8€ sotsiaaltranspordi ühe korra sõitu. Vastaja E4 lisab ka mõtiskledes, et nüüd olen loobunud mõnest teenusest, mida T1 pakub, klient proovib tube rohkem ise koristada, kuigi käed valutavad.

/.../ Eks alguses oli väga harjumatu, et peale igat korda pidin hakkama maksma paberrahas, enam kollastest sentidest ei piisanud. Aga eks see ole harjumuse asi. Mõtlesin, et nimme hakkan vähem abi küsima. Kuid tegelikult on niivõrd hea, kui keegi on olemas ja aitab. Enam ma ei jõua toidukottigi tõsta, kuidas ma peaks veel siis poes saama käidud? Ma ütlen tänu T1-le olen nii ära harjunud aitamisega, et hinnad ei tundu ka enam niivõrd hullud. Inimene ju harjub kõigega. (E9)

Nagu antud klient ka tõdes, siis tõesti kliendid harjuvad hindadega, eriti juhul kui nad mõistavad, et teenus jääb samaks ega muutu halvemuse suunas.

Intervjueerija uuris ka, et millisest teenusest tunnevad eakad puudust. Klient E2 tegi nalja, et võiks olla kodus keegi, kes vahetab telekatel kanaleid. Kuid tuli ka üks tõsisem ettepanek E2 ja E10 poolt, et Paikusel võiks olla olemas sotsiaaltöötaja, kes on tööl öösiti ehk kui midagi juhtub, oleks ta kohe olemas ja aitaks erakorraliste situatsioonide korral. Tutvustades teistele sellist ettepanekut, olid E3 ja E8 väga elevil, et see tõstaks turvatunnet ja uinuda oleks kergem. Respondent E1 tegi ettepaneku, et Pärnus või Paikusel võiks olla seltsidaami teenus.

/.../ vahest mõtlen, et jube tore oleks, kui Paikusel oleks üks seltsidaam. Kes siis tuleks külla ja vestleks tunnikese. Mul ei ole enam ühtki lähisugulast elus, kellega suhelda ning T1 ei saa ma ka kogu aeg ära kasutada, tal on ka palju töid ja tegemisi. Seltsidaami mõte on mul aga pikalt peas tiksunud, kui ma ei eksi, siis Lõuna-Eestis ka kusagil pakuti kohe sellist asja eakatele, kes üksi elavad. (E1)

Seltsidaamile sarnaselt tõi ka E5 välja, et võiks olla jutuvestjaid, mis sarnaneb üleval tooduga. Taaskord toob inimene välja, et oleks soov kellegagi suhelda, eriti kui koroonaaeg uuesti tuleb. See on tingitud ilmselt sellest, et pikalt olid keelatud kõik eakate huvitegevused ning nad ei saanud ka omavahel kokku, et jututuba pidada, kuid neile meeldis sel ajal tihti helistada ja rääkida. Puudust tundis klient E6, et maja kütmise teenus puudub.

/.../ nüüd hakkasin ma vajama ka ahju kütmist, siiani aitas T1 mul ainult puid tuppa viia, kuid peale kukkumist ei luba mul puus enam pingil ronida ja siibrit ei saa ma enam kinni. Olen hinnakirja lugenud ja seal ei olegi sellist asja kirjas nagu kütmine, aga T1 teeb mul nüüd seda ikka, aga ei pane kuskile kirja muud kui küttematerjali tuppa toomine.

Jõudes eelviimase ehk viieteistkümnenda küsimuse juurde, palus autor teha ettepanekuid, kuidas puudusi ja nõrku kohti parandada. Ettepanekute poole pealt tõi välja koduteenuse kliendid E1, E3, E6, E9 ja E10, et riik peaks rahaliselt toetama kliente ning hinnad võiksid olla eakatele soodsamad. Lisaks pakkusid E7 ja E8, et hooldustöötajal

võiks jaguda aega kõikide klientide jaoks ka mõne sõna vahetada, samuti võiks Paikuse osavallas olla kaks hooldustöötajat, kellest üks töötaks ka nädalavahetustel või öösi. Viimaseks saab üldistada respondentide E4, E5 ja E9 pakutut, kus toodi välja, et koduteenusel võiks olla hinna sees hooldustöötajaga tööautoga sõitmine nii arstile kui ka poodi. Soovitati, et sotsiaaltranspordi kasutaksid need, kes koduteenusel ei ole.

Viimases küsimuses uuriti, kas eelnevalt on keegi käinud intervjuueeritavate juures rahulolu kohta aru pärimas. Siis kümnest vastajast E3 tõdes, et 2019. aastal keegi kusagilt käis uurimas, kuidas ta elab. Ülejäänud üheksa vastajat aga ei olnud eelnevalt sellistes intervjuu – küsimustikus kunagi osalenud.

Intervjuu käigus olid eakad väga rõõmsad, et lõpuks on tulnud ka nende arvamust küsima. Selgus, et tänu haldusreformile on töötajal rohkem aega olla kliendikeskne, kuna ta ei pea täitma mitut erinevat tööülesannet korraga. Üldiselt saab aga tõdeda, et kõik oleneb päevadest: vahel on kiirem päev, teine kord on aga graafik vabam. Uurimuse käigus tuli välja ka rahaline pool, et teenused hakkasid maksma ning enamik kliente, kes kasutavad koduteenust, on ka sotsiaaltranspordi kliendid ning peavad tasuma ka eelnevalt nimetatud teenuse eest.

Ekspertintervjuu käigus küsitleti kaht Paikuse osavalla sotsiaalvaldkonna töötajat: hooldustöötajat ning sotsiaalkonsultanti. Esmalt uuriti, kuidas jõuab eakani informatsioon sotsiaalteenuste kohta Paikuse osavallas. Mõlemad töötajad toovad välja, et peamiselt helistatakse ja uuritakse võimalike abistavate teenuste kohta. Sotsiaalkonsultant lisab, et tihti leitakse ka infot kodulehelt. Kui intervjuueerija uuris, mis on peamised mured koduteenust vajaval inimesel, sõnas sotsiaalkonsultant et „.../peale hooldusvajaduse on põhimureks teenuse maksumus, eriti ülalpidamiskohustusega isikute olemasolul, ei soovita lastele lisakohustusi maksmise näol“. Hooldustöötaja nendib samuti, et tihti vajaks inimene rohkem abi ja proovitakse silma kinni pigistada. Kuid abi vajavatel inimestel on vaja rohkem tuge, kui rahaliselt nad tahaksid või suudaksid iseendale lubada.

Kolmandas küsimuses uuriti koduteenuse kättesaadavust ja kvaliteeti Paikuse osavallas. Otsene teenuseosutaja tõdes, et tänu teenuse muutumisele on tal tekkinud suvistel

perioodidel rohkem aega, kuid talvisel perioodil, kui on palju kütmist ja arstil käimist, võib tööpäeva tundidest puudust tulla. Koduteenusest sotsiaaltranspordi ära võtmine andis aega küll juurde, aga teisest küljest nõuab uus korraldus rohkem aega planeerimiseks ja ootamist autode järgi, mis olenevalt päevadest on täiesti erinevalt kulgev. Kuid hooldustöötaja tõdeb, et tänu transpordi kaotamisele on tal tekkinud aega jõuda kiiremini klientide juurde. Sotsiaalkonsultant nendib, et nii teenuse kvaliteet kui ka kättesaadavus on jätkuvalt väga hea, kui jätta klientide maksevõimekus välja. Samuti lisab konsultant, et paar aastat peale haldusreformi muutus dokumentatsioon ning nüüd on rohkem paberite toomist, et klient saaks teenusele.

Küsitlust läbi viies selgus taas tõdemus mõlema sotsiaalvaldkonna töötaja poolt, et teenus võib jääda kättesaamatuks, kuna eakad on tutvunud hinnakirjaga, mille tagajärjel on teenusest loobunud. Hooldustöötaja sõnab „.../ kindlasti on kusagil Paikuse osavallas veel neid eakaid, kes elavad eraldatuses, kes proovivad ise hakkama saada ning neid ei ole võimalik lihtsalt märgata“. Kuna Paikuse osavald on üpris suur ning enamus elamud asetsevad maapiirkondades, on raske ligimehi märgata.

Eelviimase küsimusena sooviti teada saada, millal on koduteenuse saajad rahulolematud või just rahul pakutavaga. Hooldustöötaja toob välja, et kiidusõnu saadakse igapäevaselt, et abi on olemas alati õigel ajal. Pahameelt tunneb hooldustöötaja klientidelt aga siis, kui hinnakirjas on midagi muutumas, 2020. aastal muutus hinnakiri kaks korda, tänu sellele sai töötaja ka mõne pahase tuju enda peale. Sotsiaalkonsultant tõdeb, et temani ei ole jõudnud kordagi ühtki kiitust ega laitust.

Viimaseks uuriti, mis oleks Paikuse osavalla sotsiaaltöötajate parendusettepanekud seoses koduteenusega. Sotsiaalkonsultant tõdes, et ainuüksi Paikusel ei ole võimalik midagi arendada, kõik käib läbi Pärnu keskuslinna. Nii konsultant kui ka hooldustöötaja tõid välja, et teenused, mida klient vajab, aga nimekirjas pole, võiks saada ikka töötaja osutada tundide alusel või läbi komisjonide hinnakirja panna. Samuti võiksid teenuste mahud olla kooskõlas teenuste hindadega, mis hetkel töötajatele tasakaalus ei tundu.

Respondentidega kui ekspertidega intervjuusid läbi viies saadi üldine ülevaade haldusreformi mõjust koduteenusele. Kõik vastajad olid avatud ning ausad, mistõttu oli

kerge läbi viia küsitlust. Lõputöö autor sai kõigile oma intervjuu küsimustele vastused, mida hakkab järgnevas arutelu osas teooriaga seostama.

2.4. Arutelu, järeldused ja ettepanekud

Järgnevas peatükis tehakse uuringu kohta järeldused ning ettepanekud Pärnu sotsiaalosakonnale ja Pärnu Sotsiaalkeskusele, kuidas parendada koduteenust, et tõsta klientide rahulolu. Arutelu osas tuuakse seosed teooria ja uurimistulemuste vahel.

Uuringutulemused kinnitavad, et Eestis läbi viidud haldusreform on oma muutustega tekitanud eakatele nii positiivseid kui ka negatiivseid tundeid, vastused olid mitmekülgsed ja varieeruvad. Käesolevas alapeatükis annab autor ülevaate uuringu tulemustest, teeb järeldusi uuringutulemuste kohta ning toob välja ettepanekud uuringu tulemustest tulenevate kitsaskohtade ja parenduste tegemiseks.

Eakatest respondentidega intervjuusid läbi viies tõdes autor, et naissoost vastajad vajasisid väga suhtlemist, mis selgus ka küsimustiku käigus. Usaldust oli raske tekitada meessoost vastajatega, kelle jaoks ei olnud alguses oluline muredest või rõõmudest rääkida. Autorile tundus, et kõige enam vajavad koduteenuse klientidest suhtlustasandil tuge naisterahvad, kes on olnud enne aktiivse seltsieluga ning nüüd jäänud ühiskonnas kõrvale – üksinda. Meesterahvad aga rahulduvad televisiooni ning uudistega ega hooli suhtlemisest ligimeestega. Järgnevalt hakkab autor tooma välja järeldusi ning arutelu seoses teooriaga.

Hämmäl jt (2015, lk 128) on toonud välja oma uurimuses, et abivajajaks on üldiselt naisterahvad ning vanuseklassis 80 ja vanemad. See leidis ka siinses uurimistöös tõestust – selgus, et keskmine koduteenuse klient on 84-aastane naisterahvas, kes elab üksinda korteris ja on Paikusel elanud 48 aastat.

Jansen (2020, lk 37) on kirjutanud oma uurimistöös, et inimestega vähene info jagamine ning teadlikkuse tõstmine on tekitanud klientides trotsi. Selle väite lükkab aga käesoleva töö autor ümber. Respondendid tõid välja, et infot on jaganud nii Paikuse päevakeskuse personal kui ka üldistavat infot on leitud Paikuse osavalla kohalikust lehest. Lisaks on vastajate lähedased leidnud infot internetis kodulehtedelt, mis samuti

tõestavad, et informatsiooni teenuse kohta saab aktiivselt nii teenuseosutajatelt kui ka infolehtedelt. Lisaks lükkab see ümber kajastatud väiteid teoorias, et omavalitsuste kodulehtedelt ei leia vajaminevat informatsiooni, kus puudub selge informatsioon nii pakutavate kui ka teenuste sisu kohta (Freschel, *et al.*, 2019, lk 24–25). Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium (2013, lk 18) andis mõttekillu, et jagada tuleks infolehti ning kaasata erinevaid ametnikke informatsiooni jagamiseks, lisavõimalus oleks ka eri keeltes teavitussaldikud. Vastajatelt aga selgus, et nad on infot saanud erinevatelt spetsialistidelt, seega saab nõustuda eelnevalt nimetatud allikaga, aga tuleb tõdeda, et koduteenuse võõrkeelsete materjalide kohta ei olnud võimalik kusagilt infot leida.

Teenuse rahulolu hindamiseks kasutas autor *NSP* ehk soovitusindeksit (Krol *et al.*, 2015, lk 3100), mille käigus selgus, et kuus klienti kümnest on teenusega väga rahul, kus kliendid andsid kümme punkti. Ülejäänud neli olid rahul ning hindasid teenust seitsme punktiga. Tänu soovitusindeksi meetodile saab järeldada, et kuus klienti soovivad teenust kindlasti teistele edasi, teine grupp respondentidest, kes ei andnud kümnepallisüsteemis maksimumpunkte, aga ei pruugi teenust lähedastele ega potentsiaalsetele klientidele soovitada. Kuid vastajad siiski tõdesid, et nad kõik on teenusega väga rahul. Töö autor jõuab järelduseni, et tegelikult on kliendid teenuse kvaliteediga väga rahul olenemata sellest, et kõik kümme vastajat ei andnud maksimaalset hinnet.

Haldusreform toimus 2017. aastal, kuid põhilised muutused said alguse 2020. aasta teises kvartalis, kui sai paika esialgne hinnakiri ja oluliselt muutusid teenuste maksumused. Gegeckaitte (2011, lk 12) artikkel toob välja kaheksa tingimust, et hinnata rahulolu teenusega: kvaliteedi, kontakti loomise, mõistmise, sõbralikkuse, tähelepanelikkuse kui ka füüsilise keskkonna ja teenuse hinna. Kõik respondendid olid väga rahul, kuid kaheksas tingimus ehk hind ei toonud ühelegi vastajale rõõmu silmadesse. Saab järeldada, et üldiselt on koduteenuse klientide rahulolu kõrgel tasemel, väikeste mööndustega hinna suhtes.

Aas jt (2018, lk 619–620) nentisid, et muutusi ei hakatud tegema koheselt, kuid nõustuti, et teenustel tuleb tagada miinimumnõue. Tänu ühinemistele suudeti kohaliku

omavalituse tulubaasi suurendada. Läbi respondentide vastuste saab tõdeda, et tõesti ei toimunud muutused kohe, vaid paar aastat hiljem hakkas pahupool välja paistma, selgus, et kliendid ei ole rahul hindadega, eriti need kliendid, kes eelnevalt ei pidanud maksma teenuste eest, kuid nüüd peavad maksma täishinda. Hinnakirja ühtlustamine oli üks haldusreformi eesmäärke, et luua kõigile võrdsed tingimused (Kattai, 2017, lk 3–4). Kokkuvõtvalt toob autor välja, et kliendid tunnevad peale haldusreformi läbiviimist muutusi teenuste osutamisel. Riigikontrolli nõunik A. Mikli (2018, lk 599) jõuab järelduseni, et sotsiaalvaldkonna töötajatel ei ole võimalik oma töös piisavalt spetsialiseeruda. See väide leiab kinnitust, sest eelnevalt pidi hooldustöötaja Paikuse osavallas osutama ka sotsiaaltranspordi teenust olenemata sellest, kas inimene oli hooldusteenusel või ei. Paraku aga kliendid toovad sellise muutuse välja kui negatiivse asjaolu. Olgu selleks siis koduteenuse hindade tõus või sotsiaaltranspordi osutamise keelamine sotsiaalvaldkonna töötajal. Paljud kliendid on hakanud loobuma regulaarselt koduteenuse tarbimisest. Mitmed respondendid tõid välja, et proovivad saada kuidagi ise hakkama, et raha kokku hoida.

Muutust on täheldatud ka suure hulga dokumentide tulekuga. See tähendab, et kliendid peavad andma allkirju peale teenuselepingu veel igakuistele aruannetele tõestamaks, et nad on tarbinud teenust. Autor tõdeb, et ilmselt on see välja toodud, kuna antud tegevus tekitab ebameeldivaid emotsioone, mis omakorda on tingitud sellest, et eakate käed värisuvad ealistest eripäradest ja see tekitab neile stressi. Kui otsida tulemusele tuge teooriast, leiame, et Kõiv (2019, lk 22–32) on leidnud, et töötajad kurdavad hoogsat dokumentide vormistamise mahu suurenemist, seega saame tõdeda, et nii väide kui ka uurimistulemus on omavahel seotud. Töötajate tehtud igakuised aruanded jõuavad ka klientideni allkirjastamiseks.

Intervjuu käigus sooviti saada ülevaadet teenuse kvaliteedi muutumise osas, autor võtab klientide vastused kokku, et teenus on kvaliteetne ning kliendikeskne. Uurimuses selgub kolme kliendi tõdemus, et tihti on töötajal kiire ja ta ei leia kliendi jaoks aega rääkimiseks. Selle all mõtlevad kliendid, et hooldustöötaja istuks laua taha, jooks kohvi ning ajaks juttu. Paraku ei ole see võimalik, eriti talvisel ajal, kuna paljud kliendid elavad ahjuküttega elamutes, mis nõuab igapäevaselt rohkem tööaega kui ka töövälist

aega töötajalt. Siinkohal tuleb välja tuua, et Pärnu linna koduteenuse nimekirjas puudub ahju kütmise teenus, küll aga näeb seda ette Sotsiaalhoolekande seadus (2015). Saab väita, et hetkel osutab hooldustöötaja vabatahtlikult antud teenust. Suvel on hooldustöötajal vaiksem periood, kus on arstikülastusi ja kütmise vähem. Uuringu tulemust, et kliendid soovivad hooldustöötajaga vestelda, kinnitab ka teoorias Remmel (2020, lk 30), et kliendid vajavad aega töötajatega suhtlemiseks ja kuulamiseks. Samuti tugineb ka uuringu tulemus Lepiste (2019, lk 36), kus tuuakse välja ajalised piirangud teenuse saamiseks, mistõttu on teenus inimestele vähem kättesaadav. Sellele väitele saame toetud, sest sotsiaalvaldkonna töötaja peab planeerima enda aega väga hästi, et jõuda kõikide abivajajateni, mistõttu on iga kliendi jaoks piiratud aeg. Väli (2020, lk 34–35) väidab, et hooldusteenust osutavatel inimestel on vähe aega klientidega tegelemiseks ja teenused ei ole suunatud klientidele. Selle väite teine pool ei leia käesoleva lõputöö intervjuerimise käigus tõestust. Kokkuvõtlikult aga saame järeldada, et kõikide koduteenust saavate klientide põhivajadused on Paikuse osavallas rahuldatud ning hooldustöötaja töö kvaliteediga ollakse rahul. Uuringust saadi teada, et hooldustöötaja on igal hetkel klientide jaoks olemas, seda kinnitab ka küsimus hooldustöötaja kättesaadavuse kohta.

Informatsiooni sotsiaalteenustest saavad kliendid peamiselt Paikuse päevakeskuse juhilt, kes teatab muutustest aegsalt ja esimesel võimalusel. Kõik kliendid omavad sotsiaalvaldkonna töötajate kontakte. Enamikel on numbrid mobiiltelefonis ja lisaks paberil kirjas. Selle põhjenduseks on hea teavitustöö Paikuse osavallas nii silmast silma kui ka osavallalehe kaudu.

Nii meeldivate kui ka ebameeldivate kogemustega meenusid respondentidele sellised kogemused, kus oli kombineeritud nii positiivne kui ka negatiivne. Toodi välja, et eelnevalt osa koduteenusest olnud sotsiaaltransport on raskesti kättesaadav, kuid hooldustöötaja leiab nendel puhkudel alati lahenduse. Freschel jt (2019, lk 24–25) väidab, et omavalitsused liiguvad õiges suunas, kui teenused on järeleandlikud ning vastavuses klientide vajadustega. Kohaliku omavalituse teenus peab olema kliendile alati kättesaadav, kuid paraku tuli uurimusest välja, et eakale mõeldud sotsiaaltransporditeenus ei ole alati paindlik ning vastavuses kliendi vajadustega. Seega

läheb teoorias kajastatud Freschel jt vastuollu uuringu tulemusega. Saame järeldada, et teenustele ei ole 100% panustatud, et kõik lähtuks klientidest. Kõre (2018, lk 12) tõdeb, et kui varasemalt enne haldusreformi kasutas klient koduteenust ja sai abistamist tasuta, siis nüüd pidi eakas hakkama kindlasti maksma, juhul kui enne maksis ta soodusmäära järgi, siis nüüdseks maksab aga varasemast rohkem. Siinse töö uurimuse tulemusena saab kinnitust Kõre (2018, lk 12) väide, sest koduteenuse kliendid on välja toonud, et varem oli teenus neile tasuta või palju kordi odavam. Uurimuse käigus tuli välja, et kliendid on proovinud ise hakkama saada, mõnel on tulnud see ka välja, aga on kliente, kes on eelistanud ikkagi harjumuspäraselt abi paluda. Kokkuvõtvalt saab järeldada, et teenuse hind on muutnud tarbimise sagedust, kuid kliendid ei ole sellest loobunud. Pikapeale harjutakse muutustega.

Teenuse arendamise sooviks uuriti, millistest teenustest tuntakse puudust. Selgus, et koduteenuse puhul soovitakse seltsidaami teenust. Kuna ka eelnevalt selgus, et hooldustöötajalt soovitakse rohkem aega vestlemiseks. Saame tõdeda, et koduteenuse kliendid tunnevad ennast üksinda. Seda tõestab ka Kingo (2012, lk), kes tõdes fakti, et vaimne üksiolek võib põhjustada eraldustunde, mis mõjub psühholoogiliselt halvasti. Teiseks puuduolevaks teenuseks toodi välja ööpäevaringset hooldustöötajat, kes oleks ka nädalavahetustel valmis abistama tõttama. Paraku ei hõlma see aga enam koduteenust, vaid liigitub ööpäevaringsele hooldusteenuseks. Kuid juhul kui inimene saab siiski kodus hakkama ja ei vaja regulaarselt abistamist nädalavahetuseti ning koduteenusest piisab, ei vaja eakas ööpäevaringset hooldust. Sotsiaalhoolekande seaduse (2015) § 3 järgselt on äärmiselt oluline, et klient saaks võimalikult iseseisvalt elades kaasata erinevaid abimeetmeid. Paraku aga viimases vastuses ei ole võimalik seadusega nõustada, sest kolmandaks kurdeti, et hinnakirjas puudub ahju kütmise teenus, kuid on puude tuppa toomine. Siit saab järeldada, et teenuse nimekirja koostades ei ole kohalik omavalitsus mõelnud läbi, kuidas on liikumisprobleemidega eakal võimalik oma elamist kütta. Samuti saab järeldada, et hetkesisuga kütab hooldustöötaja oma vabast ajast klientide ahje, kuna see ei ole tema tööülesannete hulka kuuluv tegevus.

Koduteenuse klientide omapoolseteks parendusettepanekuteks sooviti rohkem aega teenuseosutaja poolt, soodsamaid hindu ning anda koduteenuse osutaja võimusesse klientide sõidutamine. Samuti selgus, et Paikusel elavatelt eakatelt ei ole üldjuhul käidud uurimas, kuidas on kliendid koduteenuse kvaliteedi ja kättesaadavusega rahul. Kümnest vastajast vaid üks teadis, et eelnevalt oli käinud mingi naisterahvas ühekordselt rääkimas temaga. Pidd (2012, lk 28) kirjutab, et omavalitsustel peaks olema ülevaade teenuste rahulolust. Kahjuks aga antud väide ei vasta tõele, kuna Paikuse osavallas ei ole kunagi keegi käinud tegemas rahuloluküsitlust koduteenuse kohta.

Ekspertintervjuudes selgus, et üldjuhul jõuab klient ise teenuseni, peamiselt uurides telefoni teel. Peamisteks muredeks teenusega seoses näevad sotsiaalvaldkonnas töötavad isikud teenuse maksumust, mis ei ole tasukohane. Nii kvaliteeti kui kättesaadavust hindasid mõlemad kõrgelt, seega peaksid ka kliendid olema väga rahul. Intervjuu käigus saime teada, et koduteenus võib jääda kliendile kättesaamatuks: esiteks kui ta ei taha või ei suuda maksta teenuse eest, teiseks põhjuseks võib olla eraldatus, mille käigus potentsiaalset klienti ei leita ega märgata. Hooldustöötja pakutava koduteenuse rahulolu või rahulolematuse kohta saab Paikusel teada vaid hooldustöötaja, siiani ei ole kliendid mujale muredest või rõõmudest teada andnud. Parendusettepanekuteks tõid töötajad välja teenuse ja selle mahu kooskõlastamise ning hinnakirja paindlikumaks muutmise. Põhilise ettepanekuna loodavad nad, et teenuste nimekiri täieneks.

Tuginedes uurimuse tulemustele, teeb autor järgnevad parendusettepanekud nii Pärnu linna sotsiaalosakonnale kui ka Pärnu Sotsiaalkeskusele:

1. Paikuse osavalla eakate heaolule tuginedes võiks luua koduteenusele uuema hinnakirja, mis motiveeriks eakaid teenust tarbima nende enda huvides, et pikendada elu koduses keskkonnas võimalikult kaua.
2. Hooldustöötajale võiks laiendada kliendi transportimise võimalust juhul, kui klient kasutab koduteenust.
3. „SOS hooldustöötaja“ palkamine, kes oleks valmis nii öösiti kui ka nädalavahetusiti reageerima.

4. Seltsidaamiteenuse loomine, mis võiks olla iseseisev teenus või ka koduteenuse tasustatud osa.

Antud neli parendust tuleks läbi viia Pärnu linna sotsiaalosakonnal ning Pärnu Sotsiaalkeskusel läbi arutelude koostööna, mis aitaks Paikusel koduteenust arendada ja olla konkurentsivõimelike naaberomavalitsustega. Samuti ei tohi unustada, et teenus peab keskenduma kliendile, mitte kellestki teisest parem olemisele.

Lähtudes uuringutulemustest saame vastata lõputöö uurimisküsimusele: mis mõjutab eakatele suunatud koduteenuse kättesaadavust ja rahulolu Paikuse osavallas? Selgus, et mõlema uuritava tunnuse mõjutajaks olid suuresti hinnad. Mida kõrgemaks muutuvad hinnad, seda vähem soovitakse või suudetakse teenust tarbida. Uurimuses tuli välja, et koduteenuse kättesaadavus on suvisel perioodil kiirem ja lihtsam, talvisel aga veidike pikem. Kuid saame tõdeda, et ükski klient ei pea oma abipalve pärast ootama rohkem kui paar päeva. Üldjuhul on ka kliendid ettenägelikud ning võtavad varem ühendust.

Antud uuringut võiks läbi viia ka teistes Pärnu linna osavaldades, kelle korralduslik pool oli samuti enne haldusreformi teistsugune. Paari kuni viie aasta möödudes võiks Paikuse osavallas viia läbi sama uuringu, et näha milline on kümme aastat peale haldusreformi olukord ning palju on viimase uurimusega muutunud.

KOKKUVÕTE

Ligi viis aastat tagasi toimus Eestis haldusreform, mille käigus tehti territoriaalne reform ja töökorralduslikud muutused omavalitsustes. Reformi eesmärgiks oli kohalike omavalitsuste korraldavate riigiteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi ühtlustamine paremas suunas. Siinse töö käigus analüüsiti haldusreformi mõju eakatele suunatud koduteenusele Paikuse osavallas.

Käesoleva töö autor nägi vajalikuks rahulolu ja kättesaadavust uurida, kuna tänase päevani ei olnud uuritud eakate arvamust koduteenuse suhtes. Paikuse osavallas elab 2022. aasta märtsi seisuga 4029 inimest, kellest 658 on eakad. Koduteenusel on aga nendest vaid 21 isikut, uuring viidi läbi aga kasutades kümmet klienti. Autor pidi valimist lähtuma, et klient oleks olnud Paikuse osavallas koduteenusel vähemalt viis aastat ning oleks adekvaatne küsimustele vastama.

Tutvudes teemakohaste materjalidega selgus, et olulised valukohad on sotsiaalteenuste puhul kättesaadavus, sest paraku reformi tegemise kõrval ei jäänud võimalusi arenguks. Tuli välja, et sotsiaalvaldkonnas puuduvad piisavalt pädevad isikud, et jõuda klientide vajadusteni. Selgus, et rahalise poole pealt pidid kliendid hakkama rohkem maksma, kuna ühtlustati erinevates piirkondades hinnakirjad. Eelnevalt läbi viidud uurimuste käigus toodi välja, et sotsiaalvaldkonna töötajatel ei ole aega klientidega tegelemiseks ning teenused ei ole kliendikesksed. Tuginedes teooriale selgus, et teenuse kättesaadavuse parendamiseks peab kaasama erivaldkondade spetsialiste ning tegema infolehti, mis kajastavad erinevates keeltes infot teenuse kohta.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks tutvus töö autor haldusreformi ning koduteenust puudutavate materjalidega, mis olid internetis vabalt kättesaadavad, lisaks küsitles autor kolme inimest, et saada ülevaade Pärnu Sotsiaalkeskuse Paikuse päevakeskuse kohta, mida ei olnud võimalik internetist leida. Töö autor valis uuringu läbiviimiseks

kvalitatiivse uurimisviisi ning koostas kaks avatud küsimustega eraldiseisvat intervjuu kava, üks Paikuse osavallas elavatele eakatele, kes saavad päevakeskusest abi, ning teine ekspertidele Paikuse osavallast.

Uurimuse käigus selgus, et koduteenust kasutab keskmisel 84-aastane naisterahvas, kes elab korteris. Esmase informatsiooni koduteenuse kohta on saadud Paikuse päevakeskusest, kui on palutud abi. Teenust hinnates andsid kümnest kliendist kuus klienti teenusele suurepärase hinnangu ning ülejäänud neli klienti olid teenusega rahul. Koduteenuse rahulolu mõjutas suuresti maksumus, kuid hooldustöötaja enda tööga oldi väga rahul. Välja tuli ka rahaline pool, kui uuriti muutust seoses 2017. aastal aset leidnud haldusreformiga, nenditi, et paar aastat pärast haldusreformi kaotati sotsiaaltransport koduteenuse sisuna ning tõsteti oluliselt teenuse tasu. Siinkohal toob autor välja, et eelnevalt ei pidanud suurem osa klientidest teenuse eest tasuma. Paikuse osavalla eakad tunnevad, et neid jooksutatakse Paikuse osavalla ja Pärnu linna vahet arsti juurde, enam ei tee kohalikud perearsti arstipunktis vajalikke analüüse. Vastavalt uurimistulemustele nendib autor, et koduteenuse kättesaadavus on parem suvisel ajal ning talvel on hooldustöötaja rohkem hõivatud. Samas selgus, et kohalik hooldustöötaja on abistama tulnud ka öösiti, kui kliendid on palunud. Koduteenusega seotud ebaneeldivaid kogemusi ei olnud ükski klient kogenud ning toodi esile positiivseid kogemusi, mis on kliente üllatanud.

Uurimuse käigus sai selgeks, et 2020. aastal tulnud teenuste hinnakiri muutis mitme kliendi tarbimisharjumusi ning eakad otsustasid hambad ristis kodus rohkem ise hakkama saada, paraku aga kõikidel ei olnud see võimalik, kes proovivad oma kasutamist piirata, kuid tarbivad vajadustest lähtuvalt. Liikudes puuduste juurde tunnevad eakad, et nad vajavad seltsidaami, kellega oleks võimalik jutustada, kellel oleks aega neid kuulata ja toetada. Lisaks soovivad kliendid ka turvatunnet, et nädalavahetuseti oleks olemas kohalik lisasotsiaaltöötaja. Kokkuvõtvalt järeldab käesoleva töö autor, et Paikuse osavalla eakate eest on hoolitsetud ning kui kõrvale jätta rahaline pool, saavad kõik kliendid vajadustest lähtuvalt kvaliteetset abi.

Ekspertintervjuule tuginedes selgus, et eakad pöörduvad ise abi otsima. Peale teenuste vajaduste on klientide mureks pändumatu teenuste hind, mis muudab omavalituse poolt

pakutavat teenust kättesaamatuks. Üldises plaanis toob autor välja, et raske on jõuda potentsiaalsete klientideni, kui nad elavad keskusalevist väljaspool eraldatud metsades. Uurimuse käigus selgus, et hooldustöötajani ega ka sotsiaalkonsultandini ei ole jõudnud kordagi ühtki rahulolematut klienti teenuse suhtes, küll aga hindade suhtes. Hooldustöötaja toob välja, et lõpuks on tal aega teha oma tööd ning ei pea olema autojuht. Mis selgitab, miks on olnud vaja muutusi koduteenusel.

Selgeks sai uurimisküsimus, lühidalt öeldes ei mõjuta eakaid miski muu kui ootamatu ja kõrge hinnatõus, mis piirab nii teenuse tarvitamist kui ka teenusele tulemist. Kuid koduteenusel olevate klientide jaoks on hooldustöötaja töö kvaliteetne ning igal ajal kättesaadav.

Uurimuse tulemustele tuginedes tegi töö autor järgnevad järeldused ja ettepanekud Pärnu linna sotsiaalosakonnale ja Pärnu Sotsiaalkeskusele. Paikuse osavaldal võiks tööle võtta “SOS hooldustöötaja“, kes on valmisolekuga töötama nii öösiti kui ka nädalavahetustel, seniselt ühe töötajaga see võimalik ei ole. Teiseks on vajalik hinnakirjast tulenevad teenuste maksumused vaadata realistlikult üle, et need oleks vastavuses kajastatud teenuste mahuga. Kolmandaks ettepanekuks tegi autor, et hooldustöötajal võiks olla õigus koduteenuse kliente sõidutada. Viimaseks ehk neljandaks ettepanekuks on seltsidaami teenus Pärnu Sotsiaalkeskuse teenuseks või koduteenuse lisaks, sest eakad vajavad, et keegi neid kuulaks ja ütleks ka paar sõna sekka.

Kokkuvõtlikult saame tõdeda, et Paikuse osavallas on eakad hoitud ning vajadused rahuldatud. Klientideni jõutakse ning kvaliteet ei ole langenud võrreldes haldusreformieelse ajaga. Lõputöö eesmärgid said täidetud ning uurimisküsimus vastatud.

Käesoleva töö autor soovib rõhutada, et antud valimiga ja tulemustega ei saa üldistada kõiki Pärnu Sotsiaalkeskuse koduteenuse kliente. Selleks, et hinnata terve asutuse kliente tuleks viia läbi suurema valmiga uuring kõigis teenust osutavates piirkondades. Autor tänab kõiki uuringus osalejaid ja lõputöö juhendajat.

VIIDATUD ALLIKAD

- Aas, A., Korb, M., & Aab, J. (2018). Mis haldusreformis õnnestus, mis jäi tegemata? S. Valner (toim), *Haldusreform 2017* (lk 613–622). Rahandusministeerium.
- Aaviste, A. (2014). *Võrdsete võimaluste tagamine eakate heaolu kindlustamiseks Audru valla näitel* [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/43885>
- Agyapong, G. K. Q. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), 203–210. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n5p203>
- Alteren, G., & Tudoran, A., A. (2019). Open-mindedness and adaptive business style: Competences that contribute to building relationships in dissimilar export markets. *International Marketing Review*, 36(3), 365–390. <https://doi.org/10.1108/IMR-08-2017-0142>
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232–258. <https://hrmars.com/index.php/IJARBS/article/view/8646/Measuring-Customer-Satisfaction-with-Service-Quality-Using-American-Customer-Satisfaction-Model-ACSI-Model>
- Astrauskas, A. (2014). Local Self-Government in Lithuania in 1990–2013: Changes of the Competence of Municipalities. *Public Policy and Administration*, 13(2), 187–208. <https://doi.org/10.13165/VPA-14-13-2-01>
- Brauksa, I. (2013). Overcoming Data Comparison Problems after Administrative Territorial Reform: Case of Latvia. *European Scientific Journal*, 9(11), 327–335. <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/985>
- Campbell, S. (2014). What is Qualitative Research?. *Clinical Laboratory Science*, 27(1), 3. <https://doi.org/10.29074/ascls.27.1.3>

- Čepinskis, J., & Kanišauskaitė, V. (2011). Model of Social Care Services for the Elderly: Theoretical Approach. *Organizacijų Vadyba: Sisteminiai Tyrimai*, 59, 23–33. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2011~1367177052369/datastreams/DS.002.1.01.ARTIC/content>
- Čepinskis, J., & Kanišauskaitė, V. (2010). Managing the Social Care Services Development in the Ageing Society. *Organizacijų Vadyba: Sisteminiai Tyrimai*, 53, 19–30. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2009~1367171395034/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
- Ebinger, F., Kuhlmann, S., & Bogumil, J. (2019). Territorial reforms in Europe: effects on administrative performance and democratic participation. *Local Government studies*, 45(1), 1–23. <https://doi.org/10.1080/03003930.2018.1530660>
- Edwards, R., & Holland, J. (2013). *What is Qualitative Interviewing?* Bloomsbury Publishing. http://eprints.ncrm.ac.uk/3276/1/complete_proofs.pdf
- Freschel, H., Hanson, K., Hallika, E., & Tuubel, M. (2019). Omavalitsuste jaoks loodud nõustamisüksus. *Sotsiaaltöö*, 4, 20–25.
- Gegeckaitė, L. (2011). Factors Of Customer Satisfaction On Services. *Global Academic Society Journal: Social Science Insight*, 4(12), 4–13. http://scholararticles.net/wp-content/uploads/2011/06/12_4_13p_Gegeckaitė.pdf
- Haldusreformi seadus. (2016). *Riigi Teataja I*, 21.06.2016, 1; *Riigi Teataja I*, 21.12.2016, 34. <https://www.riigiteataja.ee/akt/121122016034>
- Hämmäl, J., Vaisma, K., Masso, M., & Piirits, M. (2015). *Vanemaealiste ja eakate toimetuleku uuring 2015*. Poliitikauuringute keskus Praxis & TNS EMOR. https://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2016/03/VEU2015-l%C3%B5pparuanne_TNSEmorSAPraxis_07122015.pdf
- Jansen, E. (2020). *Üksi elava eaka iseseisvat toimetulekut mõjutavad tegurid Märjamaa valla näitel*. [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/68224>
- Kaldaru, H. (2018). Elanikkonna suhtumine haldusreformi aastatel 2013–2016. S. Valner (toim), *Haldusreform 2017* (lk 63–66). Rahandusministeerium.
- Kattai, K. (2017). Kohalike omavalitsuste ühinemise vajadused ja võimalused sotsiaalteenuse osutamisel. *Sotsiaaltöö*, 1, 3–6.

- King, A. C., & King, D. K. (2010). Physical activity for an aging population. *Public Health Reviews*, 32(2), 401–426. <https://doi.org/10.1007/BF03391609>
- Kingo, K. (2013). *Uus arusaam vananemise kontseptsioonist Eestis* [Magistritöö, Tartu Ülikool, Sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/31671>
- Krol, M. W., De Boer, D., Delnoji, D., & Rademakers, J. J. D. J. M. (2015). The Net Promoter Score – an asset to patient experience surveys? *An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 18(6), 3099–3109. <https://doi.org/10.1111/hex.12297>
- Kuusik, T.-M. (2016). *Kohalike omavalitsuste ühinemine ning ühinemise mõju haldussuutlikkusele Rapla maakonna valdade näitel* [Magistritöö, Eesti Maaülikool]. DSpace. <http://dspace.emu.ee/xmlui/handle/10492/2512>
- Kõiv, M.-L. (2019). *Haldusreformi mõju lastekaitse valdkonnale Põlva ja Räpina valdade sotsiaaltöötajate kogemuste näitel* [Bakalaureusetöö, Tartu Ülikool, Ühiskonnateaduste instituut]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/64447>
- Kõre, J. (2018). Väikesest suureks – kas jõult või mõistusest? 2017. a haldusterritoriaalse reformi mõju omavalitsuste hoolekandele. *Sotsiaaltöö*, 3, 8–15.
- Laan, M., Kattai, K., Noorkõiv, R., & Sootla, G. (2018). Ühinemisläbirääkimised volikogude algatusel. S. Valner (toim), *Haldusreform 2017* (lk 165–241). Rahandusministeerium.
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimismeetod*. Tallinn: OÜ Infotrikk
- Lepiste, K., (2019). *Haldusreformi mõju avalike teenuste osutamisel väikeasulates*. [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <http://dspace.ut.ee/handle/10062/65348>
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2013). *Avalike teenuste korraldamise roheline raamat*. https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf
- Mikli, A. (2018). 2017. aasta haldusreformi õppetunnid. S. Valner (toim), *Haldusreform 2017* (lk 593–610). Rahandusministeerium.
- Moisio, A., & Uusitalo, R. (2013). The impact of municipal mergers on local public expenditures in Finland. *Public Finance and Management*, 13(3), 148–166.

- Noorkõiv, R (2018). Haldusreformi taustategurid ja -trendid. S. Valner (toim), *Haldusreform 2017* (lk 269–299). Rahandusministeerium.
- Peiker, H. (2020). *Muutused avalike teenuste kättesaadavuses ja kvaliteedis ühinenud Kastre vallas 2019. aastal* [Magistritöö, Eesti Maaülikool]. DSpace. <https://dspace.emu.ee/xmlui/handle/10492/6122>
- Pidd, M. (2012). *Measuring the Performance of Public Services*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511791550>
- Pärnu Sotsiaalkeskus. (s.a.). *Paikuse päevakeskus*. <http://www.parnusotsiaalkeskus.ee/paikuse-paevakeskus>
- Rahandusministeerium. (2020). *Riigi eelarvestrateegia 2021–2025*. https://www.rahandusministeerium.ee/system/files_force/document_files/riigi_eelarvestrateegia_2022-2025_ja_stabiilsusprogramm_2021_lisa_5_uuendatud_vv_otsuse_vorra.pdf?download=1
- Rannamägi, B. (2019). *Ühinenud kohalike omavalitsuste avalike teenuste kvaliteet Pärnu linnas ja osavaldades* [Magistritöö, Eesti Maaülikool]. DSpace. <https://dspace.emu.ee/xmlui/handle/10492/4781>
- Rasu, A. (2016). *Sotsiaalteenuste arendamine maakondades 2016–2020 analüüs*. Läänemaa Arenduskeskus. https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalteenuste_ja_toetuste_andmeregister_STAR/Lisainfo/mak_analuus_toimetatud.pdf
- Rommel, J. (2020). *Kuressaare linna eakate rahulolu koduteenusega*. [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/67016>
- Savolainen, J. (2021). *Sotsiaalteenuste kättesaadavus ja kvaliteet Kastre valla näitel*. [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/73043>
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5; *Riigi Teataja I*, 28.04.2022, 9. <https://www.riigiteataja.ee/akt/113032019155?leiaKehtiv>
- Sotsiaalteenuste osutamise kord. (2021). *Riigi Teataja IV*, 28.05.2021, 8. <https://www.riigiteataja.ee/akt/428052021008>

- Swianiewicz, P., Gendzwill, A., & Zardi, A. (2017). *Territorial reforms in Europe: Does size matter?* Council of Europe. <https://rm.coe.int/territorial-reforms-in-europe-does-size-matter-territorial-amalgamatio/168076cf16>
- Tallinna Tehnikaülikool. (2012). *Kohaliku omavalitsuse üksuste koostöö korralduslik raamistik ja võimalikud mudelid*. https://www.rahandusministeerium.ee/sites/default/files/document_files/kov/i_kov_koostoo_korralduslik_raamistik_ja_voimalikud_mudelid_ttu.pdf
- Taluste, O. (2018). Haldusreformi alused ja õiguslikud valikud. S. Valner (toim), *Haldusreform 2017* (lk 69–110). Rahandusministeerium.
- Tesch-Roemer, C. (2012). *Active Ageing and Quality of Life in Old Age*. United Nations. <https://unece.org/population/publications/active-ageing-and-quality-life-old-age>
- Uus, M., Tatar, M., & Vinni, R. (2014). *Avalike teenuste delegeerimine vabäühendustele 2014*. Poliitikauuringute keskus Praxis. <http://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2014/12/teenuste-delegeerimine.pdf>
- Väli, A. (2020). *Haldusreformi mõju sotsiaalteenuste korraldamisele ja kättesaadavusele Kihelkonna osavalla näitel* [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/68387>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. DSpace. <http://dspace.ut.ee/handle/10062/36419>

Lisa 1 Intervjuu kava

1. Mis Teie vanus?
2. Millisel eluasemel Te elate? oma maja, oma korter, üürikorter
3. Kui kaua olete elanud Paikuse osavallas?
4. Kus kohast saite informatsiooni koduteenuse kohta?
5. Kui kaua olete olnud koduteenusel?
6. Olete koduteenuse klient, siis hinnake palun 1–10 antud teenust, selgitage lühidalt.
7. Kuidas on muutunud teenuse kättesaadavus peale haldusreformi, kas tunnete erinevusi?
8. Kas Teie arvates on väikeasulates ehk Paikusel elavatele inimestele piisavalt avalikke teenuseid? Tervishoid, toetuste saamine, abistavad teenused jne
9. Kas peale haldusreformi on teie kohaliku omavalitsuse teenuste kvaliteet, paremaks või halvemaks? (avalike teenuste)
10. Tulles tagasi koduteenuse juurde, siis kui kättesaadav on Teie jaoks hooldustöötaja, et aidata Teil hakkama saada iseseivalt?
11. Kas sotsiaalteenuste info ja sotsiaaltöötaja andmed on teie jaoks kättesaadavad?
12. Kas olete kogenud mõnda meeldivat või ebameeldivat olukorda, mis seoses sotsiaalteenustega? Kui jah, siis millist.
13. Kuidas mõjutab koduteenuse hind teenuse tarvitamise sagedust?
14. Millistest teenustest tunnete puudust?
15. Millised on Teie ettepanekud, et koduteenuse puuduseid või nõrku kohti parendada?
16. Kas teie käest on varem küsitud arvamust sotsiaalteenuste kvaliteedi, kättesaadavuse ja rahulolu kohta?

Lisa 2 Ekspertintervjuu kava

1. Kuidas jõuab eakani info sotsiaalteenuste kohta Paikuse osavallas?
2. Mis on peamised mured koduteenust vajavate inimeste puhul?
3. Kuidas mõjutas haldusreform Teie meelest eakate koduteenuse kättesaadavust ja kvaliteeti?
4. Kas ja mis põhjustel jääb sotsiaalteenus eakale abivajajale kättesaamatuks?
5. Millistel puhkudel on koduteenuse saajad rahulolematud pakutavaga ja millega nad rahul on?
6. Mida sooviksite muuta või millised oleksid Teie parendusettepanekud koduteenuse arenguks Paikuse osavallas?

SUMMARY

THE EFFECT OF THE ADMINISTRATIVE REFORM ON HOME CARE SERVICES QUALITY AND AVAILABILITY FOR THE ELDERLY, BASED ON THE EXAMPLE OF THE RURAL MUNICIPALITY DISTRICT OF PAIKUSE

Tuuli-Mai Tomingas

In 2017 the administrative reform took place in Estonia, which resulted in the shifting of the municipalities territories. This in turn changed how they operated, resulting in the forming of larger centres, which became responsible for the local peoples well being. In the process of keeping territorial matters in check, the areas regarding people's everyday needs became neglected.

This thesis analyses the Paikuse elderly satisfaction with their home care services and their availability. Based on the results of the research, recommendations for improvement will be submitted to both the Pärnu city's social department and the Pärnu Sotsiaalkeskus.

The main research question was the following: what effects the Paikuse elderly home care services and their availability?

In order to find an answer to this question, the author of this thesis read up on the specific subject. Additionally, the author looked into the services, which the rural municipality district offers to its elderly. To gather further information for the research paper both elderly and workers in the social field were interviewed.

The paper consists of theoretical and empirical chapters. The theoretical chapter begins by giving an overview of the administrative reform. Additionally, it is touched upon what exactly the home care services provide. Furthermore, this chapter also contains

information about how content the senior citizens are with said services. Within the empirical chapter there is given an overview of the services, which the city of Pärnu provides, including within it a description of Paikuse rural municipality district's home care services.

Several Paikuse elderly, who utilize the home care services, took part in a questionnaire as part of the study. To accomplish this, qualitative research methods were implemented in order to gather data both orally and in written form. Data was collected via a semi-structured interview, containing open-ended questions. A convenience sample was employed, which had to meet the following criteria: firstly the client has been utilizing the home care services for at least 5 years; secondly the participant is able to answer adequately; thirdly service is being provided by Paikuse rural municipality district.

As a result, out of the 21 clients, who use the home care services, only the 10 participants, who matched the requirements, were interviewed. In order to also gain an insight of the professionals perspective on the matter, two social care workers were also interviewed. Content analysis was used in order to interpret the results.

This thesis brought the following results, the average clientele for home care services is an 84 year old woman, living by herself in an apartment, then the services no longer contained social transport, which now has to be ordered separately. Also the clients felt that after the administrative reform, the prices of the home care services had increased considerably and people received the necessary information from Paikuse Day Care Center.

When asked whether they would recommend the home care services to others, more than 50% of the respondents answered yes. The results indicated that the quality of the services had not changed after the administrative reform. However, the same could not be said about its availability.

In conclusion, the basic needs of the home care services clientele in Paikuse had been covered. It can also be stated that, people were satisfied with their services. In contrast to this, many of the clients had to re-evaluate their consumer habits after the reform. This was due to the fact that, what was once free, had become full-priced.

Lastly, for future recommendations this thesis' author would suggest:

- The creation of a new price list, which would motivate the elderly to utilize the services, in order to prolong living in a home environment;
- Caretakers could have the possibility of providing their clients with transport;
- „SOS” caretakers, who would be prepared to aid a person in need during weekends and at night;
- Creation of an elderly companion system as either part of the home care system or an independent service.

The above mentioned recommendations will be represented to the Pärnu city's social department and the Pärnu Sotsiaalkeskus.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Tuuli-Mai Tomingas,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Haldusreformi mõju eakatele suunatud koduteenuse kvaliteedile ja kättesaadavusele Paikuse osavalla näitel“, mille juhendaja on Valter Parve, 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 3.0, 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.

Tuuli-Mai Tomingas
19.05.2022