

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infoühiskond ja sotsiaalne heaolu

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika eriala

Liisbeth Kallis

**EQUASS KVALITEEDIMÄRGISE TAOTLEMISE PROTSESSI KOGEMUS JA
RAKENDAMINE SIHTASUTUSES NÕO HOOLDEKODU**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Reeli Sirotkina (MA)

Tartu 2019

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

Liisbeth Kallis

29.05.2019

ABSTRACT

The experience process of acquiring the EQUASS quality mark and its implementation in the Nõo nursing home

The aim of this study is to describe the implementation and the applying process of the EQUASS Quality Label on the example of Nõo Nursing Home. I am looking for answers to the following research questions

1. How did the manager and the supervisor describe the applying process of the EQUASS certification?
2. How do the principles of the EQUASS quality system appear in the organization and operation of the Nõo Nursing Home?

The methods used in this research include interviews with manager and supervisor and observations in Nõo Nursing Home.

Every person has a right for a dignified aging, but unfortunately spending the last part of life in a nursing home, is commonly seen as a negative aspect. The main reason of this may be the fact, that there has not been paid enough attention to control the nursing homes quality and well-being. Still, there are nursing homes that are willing to offer the best quality and a good example of that is Nõo Nursing Home, which applied for the EQUASS (European Quality in Social Services) quality certification in 2016.

The research results show that the manager did not get very much support from the colleagues during the applying process, because there were many misunderstandings. One of the main things that revealed during this research is that at first the co-workers did not understand the importance of this certification, because their awareness of it was low. But when the workers understood the importance of this quality, they started to support their manager and also they began to focus more on person-centred care, as the manager and supervisor saw it.

Teamwork has a very important role when it comes to understanding the meaning and necessity of well-being and quality. This is the reason, why it is mandatory to explain to everyone the necessity of quality and using it actually in nursing home, because only then it is possible that the meaning and implementation of quality is understood uniformly by everyone.

Keywords: nursing home, person-centered care, EQUASS, well-being, quality of life

SISUKORD

ABSTRACT	3
SISSEJUHATUS.....	5
1.UURIMUSE KONTEKST	7
1.1 Üldhooldusteenuse korralduse põhimõtted Eestis.....	7
1.1.1 Sihtasutus Nõo Hooldekodu	8
1.2 Kvaliteedijuhtimise süsteemid.....	10
1.3 Elukvaliteet	14
1.4 Isikukeskne lähenemine.....	15
PROBLEEMISEADE	19
2.METOODIKA.....	20
2.1 Andmekogumismeetodid.....	20
2.2 Andmeanalüüsi meetodid	21
2.3 Uurimuses osalejad.....	22
2.4 Uurimuse käik.....	22
2.5 Eneserefleksioon.....	23
3.ANALÜÜS.....	25
3.1 Kvaliteedimärgise rakendamise protsess SA Nõo Hooldekodu	25
3.2. Mida muutis EQUASS kvaliteedimärgise rakendamine	28
3.3. EQUASS märgise rakendamine asutuse igapäevaelus	32
KOKKUVÕTE.....	34
KASUTATUD KIRJANDUS	35
Lisa 1	37
Lisa 2	38
Lisa 3	39

SISSEJUHATUS

Igal inimesel on õigus väarikale vanaduspõlvele, kuid sageli ei peeta väarikaks ja meeldivaks veeta elu lõpuosa hooldekodus. Põhjuseks võib olla see, et Eestis ei ole hooldekodu teenust pakkuvate asutuste teenuste kvaliteedi rakendamisele ega selle kontrollimisele väga suurt tähelepanu pööratud. Aastal 2018 kehtestati üldised kvaliteedinõuded üldhooldusteenust pakkuvatele asutustele, kuid enne seda puudusid need puudusid. Lisaks anti 2018.aastal välja ka kvaliteedijuhis, mille abil tagada sotsiaalteenustes kvaliteeti. Meedia kajastused ei ole hooldekodudest samuti üldjuhul positiivsed, vaid välja tuuakse murekohti, probleeme ja teenuse madalat kvaliteeti. Samas on oluline, et ka hooldekodusse jõudnud inimesel oleks väarikas ja hea seal olla.

Oluline on tagada elukvaliteet hooldekodu elanikele olenemata sellest, kui palju on seda teenust vajavaid inimesi. Eestis on asutusi, millele on taotletud kvaliteedimärgised, et muuta teenust paremaks. Üldhooldusteenust pakkuvatest asutustest on kvaliteedimärgist taotlenud näiteks Väätša eakate kodu ja SA Koeru Hooldekeskus, aga ka SA Nõo Hooldekodu (Eestis..., i.a.). Täpsemalt on nendes taotletud EQUASS (ingl k *The European Quality in Social Services*) sotsiaalteenuste kvaliteedimärgist. See on eesti keeles välja toodud kui Euroopa kvaliteedijuhtimise süsteem, kuid töös kasutan lühendit EQUASS, kuna eesti keeles selle kohta kasutatavat lühendit ei ole ning märgise kohta käivates dokumentides on samuti kasutusel inglise keelne lühend (Kvaliteedimärk, i.a.). EQUASS sertifitseerimissüsteem on loodud selleks, et tagada sotsiaalteenuste kvaliteet ja kvaliteedikontroll, see annab võimaluse muuta põhimõtete, kriteeriumide ja tegevuse indikaatorite abil asutuste tööd ning seeläbi ka muuta teenused paremaks. (Kvaliteedimärk, i.a.).

Mind huvitab just see, et mida annab hooldekodule kvaliteedisüsteemi taotlemise protsess ja rakendamine, seega soovin uurida kuidas kirjeldavad EQUASS märgise taotlemist ja rakendamist hooldekodu juhataja ja tegevusjuhendaja ning lisaks kuidas avaldub kõige selgemalt välja tulnud EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtte asutuse igapäevaelus. Uurimismeetoditena kasutan kahte intervjuud ja vaatlust. Intervjuud viin läbi asutuse juhtaja ja tegevusjuhendajaga ning vaatluse SA Nõo Hooldekodu ruumides.

Antud uurimuse eesmärk on kirjeldada EQUASS kvaliteedimärgise taotlemise ja rakendamist kogemust ning avaldumist Nõo Hooldekodu näitel. Töös otsin vastuseid eesmärgist lähtuvatele järgmistele uurimisküsimustele:

1. Kuidas kirjeldavad juhataja ja tegevusjuhendaja kvaliteedimärgi taotlemise protsessi?

2. Kuidas avalduvad SA Nõo Hooldekodu korralduses ja toimimises EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtted?

Töö koosneb kolmest põhiosast. Esimeses osas kirjeldan üldhooldekodude süsteemi Eestis ning kitsamalt ka SA Nõo Hooldekodu ja sealseid võimalusi, lisaks ka EQUASS kvaliteedimärgist ning üldiselt selle konteksti. Teises osas käsitlen andmekogumis- ja analüüsimeetodeid ning lisaks toon välja uurimuses osalejad ning töö protsessi. Kolmandas osas toon välja arutelu, milles kajastan saadud tulemused ning seosed teooria ja uurimuse kontekstiga. Töö lõpetan kokkuvõttega.

1. UURIMUSE KONTEKST

Teoreetiline peatükk jaguneb neljaks osaks ning esimeses kirjeldan üldhooldusteenust Eestis ning konkreetsemalt Sihtasutust Nõo Hooldekodu. Järgmises osas toon välja, mida tähendab EQUASS kvaliteedimärgis ja selle taotlemise ja rakendamise protsess, ehk see, kuidas on seda kirjeldatud EQUASS dokumentides. Kolmandas osas käsitlen teemaga seotud mõisteid (elukvaliteet, asutuse areng, heaolu), sest need aitavad mõista EQUASS märgise konteksti. Neljas alapeatükk on isikukeskse lähenemise kohta, täpsemalt eelkõige EQUASS kvaliteediraamistikust. Selleks, et uurida, kuidas avalduvad kvaliteedimärgise põhimõtted hooldekodu töös, siis on vaja teada üldisemalt üldhooldusteenust pakkuvate asutuste toimimisest ning täpsemat konteksti, mille põhjal analüüsida hiljem tulemusi.

1.1 Üldhooldusteenuse korralduse põhimõtted Eestis

Kõigil inimestel ei ole võimalik elada elu lõpuni oma kodus, vaid erinevatel põhjustel jõutakse hooldekodusse. Põhiline teenus, mida nendes asutustes pakutakse, on ööpäevaringne üldhooldusteenus, mis on Sotsiaalhoolekande seaduses (RT I, 03.04.2018, 22) defineeritud kui väljaspool isiku kodu osutatav kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealistele isikutele, kes ei suuda tervislikel põhjustel või elukeskkonnast tingituna kodustes tingimustes hakkama saada, kas siis ajutiselt või püsivalt. Lisaks võib asutus pakkuda peale ööpäevaringse hooldusteenuse veel intervall-hooldusteenust, päevahoiuteenust ja veel muid teenuseid vastavalt võimalustele. Seega ei ole hooldekodusse jõudmine lõplik vaid võib olla ka ajutine lahendus. Aga teenust pakkuvatele asutustele on kehtestatud nõuded, mida kõik peavad täitma ning mis on välja toodud Sotsiaalhoolekande seaduses.

Osad eelnevalt väljatoodud seaduses olevad nõuded on kehtivad varasemalt, mõningad alates 2018. aastast ning osad 2020. aastast, uute nõuetega muudetakse üldhooldusteenuse korraldust. Nimelt on 2018. aastast kohustus asutusel koostada hooldusplaani, mille järgi toimub abistamine, sest selles on määratud kõrvalabi vajadus ning selle koostamisel on kaasatud erinevate valdkondade spetsialistid (RT I, 03.04.2018, 22). Samas on oluline ka kompetentse ning piisava kvalifikatsiooniga töötajate olemasolu, kelle koormus võimaldab tegevusi, mis on hooldusplaanis kirjas, aga kuna tegu on suurema muutusega, siis hakkab see kehtima 2020. aastast ning kõigil soovijatel on võimalik selle ajaga haridus omandada (RT I, 03.04.2018, 22). Eelkõige hakkavad just töötajad viima ellu hooldusplaanis sätestatud tegevusi ja toiminguid ning see vajab kompetentset lähenemist. Asutuse poolseks kvaliteedi tagamiseks on

Sotsiaalkindlustusamet välja töötanud kvaliteedijuhise väljaspool kodus osutatava üldhooldusteenuse pakkumise jaoks ning seda on soovituslik teenust osutades jälgida, aga Sotsiaalhoolekandeseaduses on välja toodud ka põhimõtted, mida on kohustus täita sotsiaalteenuseid pakkuvatel asutusel.

Sotsiaalhoolekandeseaduses ja Sotsiaalkindlustusameti poolt välja toodud sotsiaalhoolekande põhimõtted on sarnased ning mõlema eesmärk on muuta teenust paremaks. Kvaliteedijuhises on põhimõtted järgimised: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine (Väljaspool..., i.a). Sotsiaalhoolekande seaduse (RT I, 13.03.2019) järgi tuleb sotsiaalhoolekandelise abi andmisel lähtuda isiku vajadustest ning abi tuleb anda selliselt, et see toetaks kliendi iseseisvat hakkamasaamist ja abi kättesaadavust ning teenuse saaja kaasamist võimalikult paljudesse kliendiga seotud valdkondadesse, samuti on oluline lähtuda ka kliendi pere või kogukonna seisukohast. Lisaks on seaduses (RT I, 13.03.2019) põhimõtete all välja toodud ka see, et teenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma nendest samadest teenuse osutamise põhimõtetest, mis on välja toodud kvaliteedijuhises. Kohustuslik on pakkuda teenust küll vastavalt Sotsiaalhoolekande seadusele, aga kuna kvaliteedijuhise põhimõtted on üks osa seadusest, siis on võimalik kvaliteedijuhise abil kvaliteedipõhimõtteid ellu viia. Sotsiaalkindlustusameti kvaliteedijuhis aitab mõista, mida need põhimõtted hõlmavad. Enne 2018.aastat Sotsiaalhoolekandeseaduses konkreetseid kvaliteedi põhimõtteid kajastatud ei olnud.

1.1.1 Sihtasutus Nõo Hooldekodu

Luke külas asuv Sihtasutus Nõo Hooldekodu on üks paljudest asutusest Eestis, mis pakub ööpäevaringset üldhooldusteenust. Asutuse tööd juhib üheliikmeline juhatus (asutuse juhataja) ning viieliikmeline nõukogu (SA Nõo Hooldekodu põhikiri, 2012). Asutuse juhatuse ülesanne on juhtida ja esindada asutust ning nõukogu ülesanne on koordineerida ja kavandada sihtasutuse tegevust ning teostada järelevalvet sihtasutuse ja juhatuse üle (SA Nõo Hooldekodu põhikiri, 2012). See tähendab, et juhtaja üksi ei teosta asutuse eestvedamist, vaid koostöös nõukoguga toimub otsuste vastuvõtmine ning nende rakendamine. Kogu asutuse töö sihipärasemaks muutmiseks on välja töötatud asutuse eesmärgid, missioon ja visioon.

Sihtasutuse Nõo Hooldekodu eesmärgiks on puuetega ja eakate inimeste elukvaliteedi parandamine või säilitamine ning vastavalt kliendi vajadustele ka sotsiaalhoolekande-ja rehabilitatsiooniteenuste osutamine ning sotsiaalhoolekandeteenuse pakkumine (SA Nõo

Hooldekodu põhikiri, 2012). Asutuse eesmärgist tulenevalt on asutuse tegevuse põhieesmärgiks toetada eakate inimeste olemasolevaid võimeid arvestades ja parandades klientide lugupidav kohtlemine, enesemääramisõigus ja turvaline ning kaasaegne elukeskkond (SA Nõo Hooldekodu..., i.a.). Läbi sotsiaalhoolekande- ja rehabilitatsiooniteenuste osutamise on võimalik klientide hakkamasaamist parandada ja tõsta, samuti toetavad seda lugupidav kohtlemine ja turvaline ning kaasaegne elukeskkond, kus on võimalik kontrollitud keskkonnas proovida erinevaid tegevusi, mida ilma järelevalveta teha ei taheta või ei julgeta. Asutuse toimimisel peetakse oluliseks ka seda, et tagada kliendile tema vajadustest lähtuvad teenused, nende kvaliteet ja asutuse jätkusuutlik tegevus (SA Nõo Hooldekodu..., i.a.). Jätkusuutlikkuse ja tulevikule mõeldes on asutuse toimimisele sõnastatud visioon. Selleks on olla eakatele inimestele parimat elukvaliteeti ja professionaalset hooldusteenust pakkuv kaasaegne hooldekodu (SA Nõo Hooldekodu..., i.a.). Asutuse visiooni toetamiseks on sõnastatud ka missioon, milleks on olla kvaliteetset hooldekoduteenust osutav kaasaegne hooldekodu, pakkudes professionaalset hooldust ja turvalist elukeskkonda (SA Nõo Hooldekodu..., i.a.). Nii visioon kui ka missioon on seotud ka põhiväärtustega, mis on asutuses teenuse andmisel olulised. Põhiväärtused, millest asutuse töötajad peavad lähtuma oma töös on järgmised: kliendikesksus, hoolivus, abivalmidus, usaldusväarsus, positiivne ellusuhtumine ning professionaalsus (SA Nõo Hooldekodu..., i.a.). Need on kooskõlas ka Sotsiaalkindlustusameti poolt eelnevalt väljatoodud kvaliteedipõhimõtetega.

Nõo Hooldekodus elab 46 elanikku ning neile pakutakse vastavalt klientide vajadustele teenuseid. Näiteks on võimalus saada majutusteenust kahe- ja kolmetoalistes tubades, ööpäevaringset hooldusteenust, intervallhooldust, päevahoiuteenust, meditsiinilist teenindamist, toitlustamist 3 korda päevas, päevategevust, vaimulikku ja hingelist abi, psühholoogilist nõustamist, juuksuriteenust ja transporditeenust (Teenused, i.a.). Kaheks põhiteenuseks on hooldamine ehk isiklik abistamine ning põetamise teenus ehk inimese tervislikust seisundist tulenevalt iseseisva toimetuleku säilitamise (Teenused, i.a.). Nende teenuste otsesteks andjateks on töötajaid. SA Nõo Hooldekodu on tööl 9 inimest, kuus nendest on korraka tööl ning nende alla kuuluvad nii hooldajad kui ka abihoolajad. Lisaks töötavad asutuses kaks kokka, huvijuht, õde, raamatupidaja, haldustöötaja ja juhataja. Suur osa asutuse tööks ja toimimiseks vajalikku on välja toodud määruses (RT IV, 06.12.2016, 54) „Üldhooldusteenusele suunamise ja teenuste vallaeelarvest osalise rahastamise kord“, mis on välja antud Nõo Vallavolikogu poolt. Määrus (RT IV, 06.12.2016, 54) lähtub Sotsiaalhoolekandeseadusest ning seal on välja toodud teenuse taotlemise ja menetlemise kord,

teenusele suunamise otsustamine ning rahastamine. Seega kõik vormistuslik pool asutuse tööks. Asutuse korraldusliku poole ja teenuste kvaliteedi parandamiseks ning tõestamiseks on Nõo Hooldekodus pööratud tähelepanu kvaliteedijuhtimise süsteemidele.

1.2 Kvaliteedijuhtimise süsteemid

Nagu juba eelmises osas välja tõin, siis enne 2018. aastat Eesti üldhooldekodude süsteemis ühtseid kvaliteedipõhimõtteid ei olnud, kuid nüüd on Sotsiaalkindlustusameti poolt need välja töötatud. Kvaliteedijuhtimissüsteemid üldiselt on loodud selleks, et tagada teenuste kvaliteet ning seega ka erinevate huvipoolte rahulolu (Kvaliteedijuhtimissüsteemide..., i.a.). Sotsiaalkindlustusameti poolt välja toodud punktid on vastavuses üldiste kvaliteedijuhtimissüsteemide põhimõtetega (kliendikesksus, eestvedamine, inimeste kaasamine, protsessikeskne lähenemisviis, süsteemne lähenemine juhtimisele, pidev parendamine, faktipõhine lähenemine otsustamisel ning vastastikku kasulikud suhted tarnijaga) (Kvaliteedijuhtimissüsteemide..., i.a.). Kvaliteedipõhimõtete juurutamine on oluline asutuste tervikliku toimimise parandamiseks ja organisatsioonide korralduse arenguks, sest teenuse saajate nõudmised ja vajadused võivad aja jooksul muutuda (Kvaliteedijuhtimissüsteemide..., i.a.). See kehtib ka sotsiaalsektorisse kuuluvate üldhooldusteenust pakkuvate asutuste kohta.

Sotsiaalkindlustusameti poolt välja toodud kvaliteedipõhimõtetest tuleb lähtuda kõigil Eestis üldhooldusteenust pakkuvatel asutustel. Sotsiaalkindlustusamet kvaliteedijuhis on abiks kvaliteedipõhimõtete rakendamisel, sest Sotsiaalhoolekande seaduse (RT I, 13.03.2019, 155) § 3 teises punktid on see välja toodud järgmiselt:

„Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.“

Sotsiaalhoolekande seaduses on kvaliteedipõhimõtted välja toodud, aga selgitusi ei ole, kvaliteedijuhises on iga punkt pikemalt välja toodud koos tegevuse indikaatorite ja kriteeriumitega. Üldhooldusteenust pakuvad asutused on üks osa sotsiaalteenustest ning seega on kohutus ka seda teenust pakkuvatel asutustel 2018.aastast täita Sotsiaalkindlustusameti poolt välja toodud kvaliteedipõhimõtteid.

Samas on sotsiaalteenuseid pakkuvatel võimalus ka rahvusvahelise kvaliteedimärgise taotlemine, mis annab asutusele kvaliteetset teenust tõestava märgise. EQUASS on sarnaselt Sotsiaalkindlustusameti kvaliteedipõhimõtetele seotud üldiste kvaliteedijuhtimise süsteemi

ning põhimõtetega. Antud töös keskendun Nõo Hooldekodus taotletud EQUASS kvaliteedimärgisele. Tegemist on sotsiaalteenuste kvaliteedimärgisega, mis jaguneb kaheks: EQUASS Assurance (kvaliteedi tagamine) ja EQUASS Excellence (kvaliteedi tiptase) (EQUASS süsteemi..., i.a.). SA Nõo Hooldekodu on saanud EQUASS Assurance märgise, ning seega kirjeldan töös seda. Kvaliteedimärgise saamine tagab asutusele tunnustuse ja klientidele kvaliteetse teenuse (Kvaliteedimärk, i.a.). See on loodud sotsiaalsektori arendamiseks ning märgise eesmärgiks on kindlustada kõrge ja ühtlane teenuste kvaliteet (EQUASS..., 2017). Kvaliteetse teenusena on Campbell, Roland ja Buetow (2000) välja toonud, et see peab olema kättesaadav ja efektiivne, kättesaadavus tähendab seda, et teenust saavatele inimestele pakutakse vastavalt individuaalsetele vajadustele teenuseid ning efektiivsus hõlmab seda, millisel määral hooldus annab soovitud tulemused ja kas see on vastavuses kliendi vajadustega. Sotsiaalteenuse osutajad peavad kindlasti teenuse pakkumise protsessis ise arenema ning olema paindlikud muutuste osas, et nad saaksid pakkuda võimalikult head teenust. Areng ei saa toimuda kindlasti ainult ühe töötaja tasemel, vaid see peab väljenduma ka organisatsioonide teviklikus töös. Selleks, et saaks toimuda organisatsioonide näiteks hooldekodu areng, peavad selle asutuse töötajad jagama oma kogemusi ja arendama neid veelgi edasi, et organisatsioon kui tervik saaks sellest kasu (Williams, Rutter, Gray, 2012). See kehtib ka kvaliteetse teenuse puhul, et koostööd tuleb teha erinevate spetsialistide ja töötajatega.

Kvaliteetse teenuse tõestuseks on EQUASS tunnustust võimalik saada ainult siis, kui on täidetud edukalt kõik EQUASS nõuded, aga edukuse hindamiseks on välja töötatud põhimõtted, mis aitavad luua ülevaadet asutuse kvaliteedi täitmisest (EQUASS..., 2017). Põhimõtted aitavad hoida fookust efektiivsel teenuse osutamisel ning kättesaadavusel. EQUASS põhimõtetes on kaks olulist aspekti, mis on kooskõlas mõlema kvaliteetse teenuse pakkumise punktiga: esiteks lähenemise rakendamine, mille abil vaadeldakse, kas valitud meetodid, süsteemid ja lähenemised on sobilikud ning aitavad parandamisi ellu viia (kättesaadavus) ja teiseks keskendutakse tulemustele - see tähendab, et millisel määral on sotsiaalteenuse osutaja välja selgitanud asjakohased eesmärgid ning kas suudetakse neid ellu viia (efektiivsus) (EQUASS..., 2017). Mõlema aspekti tõestuseks on vaja esitada dokumendid ja läbid vajalikud protseduurid, mis on näha joonisel (lisa 1). Kuna dokumente tuleb vormistada ja esitada palju, siis on probleemide ja arusaamatuste vältimiseks kogu protsessi jooksul taotlejale abiks konsultandid (Kvaliteedimärk, i.a.). Oluline on, et EQUASS kvaliteedimärgise

taotlemisega tegeleva asutuse töötajatel oleks tugi, sest kvaliteedimärgis hõlmab kogu teenuste osutamist.

Märgise taotlemise protsess algab dokumentide esitamisega (EQUASS ASSURANCE..., 2017). Pärast seda viib EQUASS poolt määratud sõltumatu audiitor läbi hindamise, mille käigus peab hindaja veenduma, et põhimõtteid täidetakse (EQUASS..., 2017). Hindamise käigus vaadatakse läbi asutuse dokumentatsioon ning tehakse intervjuud töötajate, teenuse saajate ja teise asutusega seotud inimestega (EQUASS..., 2017). Märgise saamiseks on oluline, et kogu asutuse meeskonna liikmetel oleks ühtne ja selge arusaam sellest, kuidas asutuses teenuse pakkumine välja peab nägema. Enne asutuse külastust valib audiitor asutuse esitatud dokumentide põhjal välja olulisemad teema, mida külastusel puudutada (EQUASS ASSURANCE..., 2017). Seega lähtutakse igast asutusest eraldi ja vastavalt sellele, mis tundub audiitorile oluline. Dokumentidega tutvudes on võimalik teenuste korraldusest ülevaade saada ning intervjuude käigus just asutusega seotud inimeste arvamusest teada saada. Kui kõik tulemused on kooskõlas ja vastavad kvaliteedipõhimõtetele, siis väljastatakse sertifikaat kolmeks aastaks, aga kui nõuetele ei vasta, siis on võimalik lisaauditi läbiviimine (EQUASS ASSURANCE..., 2017). Tunnustuse saanud asutus peab iga-aastaselt esitama eduraporti, sest pidev parendamisprotsess on oluline kvaliteedi puhul (EQUASS..., 2017). Lisaks on märgise saamine rahvusvaheline tunnustus, kuna seda süsteemi kasutatakse ka mujal Euroopas (Kvaliteedimärk, i.a.). Kõigil EQUASS kvaliteedimärgise saanud asutustes olenemata riigist peavad olema täidetud kvaliteedi põhimõtted, sest see loob ühtse arusaama kvaliteetsest teenusest.

Põhimõtteid, millel EQUASS Assurance põhineb, on 10 ning need omakorda jagunevad 50-ks kriteeriumiks, mis jällegi põhinevad 75-l tegevuse indikaatoril (Kvaliteedimärk, i.a.). Kriteeriumid selgitavad üldisemalt, milles põhimõte seisneb ning indikaatorid on täpselt tegevuse juhised (näiteks, et asutusel peab olema dokumentatsioon eesmärkide kohta) (EQUASS..., 2017). Järgnevas tabelis on välja toodud põhimõtted ning lisaks ka iga punkti lühikirjeldus, vastavalt selle sisule, kogu tabeli sisu on refereeritud EQUASS kvaliteedimärgise põhimõtete, kriteeriumide ja indikaatorite tutvustusest.

Tabel 1. EQUASS kvaliteedi põhimõtted (EQUASS..., 2017)

Põhimõtted	Lühikirjeldus
Eestvedamine	Asutuse töö eestvedamine, seades ambitsioonikaid eesmärke nii asutusele, teenustele kui praktikale.
Personal	Kompetentsed töötajad ja õppimist ning arenemist soodustab töökeskkond, lisaks ka töökohustuste jagamine
Õigused	Klientide õiguse kaitse tagamine, valikuvabaduse ja võrdsete võimaluste andmine.
Eetika	Asutusel on eetilised juhised, mis austavad töötajate, klientide ja asutusega seotud inimeste huve. Lisaks teenuse saajate kaitse väärkohtlemise eest.
Partnerlus	Asutusel on partnerlussuhted oluliste huvirühmadega ning need toetavad selle tööd, teenuste järjepidevat ja terviklikku pakkumist ning isikukeskseid teenuseid.
Osalemine	Teenuse saajate kaasamine asutuse töösse kõigil tasemetel. Kliendid kui aktiivsed meeskonna liikmed.
Isikukeskne lähenemine	Teenuse osutaja pakub teenuseid, mis lähtuvad kliendi vajadustest, ootustest ja võimetest, parandades teenuse saajate elukvaliteeti.
Laiahaardelisus	Klientidele järjepidevate võimaluste andmine erinevateks teenusteks ning sotsiaalteenuse pakkuja mitme asutuse või valdkonna vaheline koostöö.
Tulemustele orienteeritus	Asutus püüab saavutada oodatud tulemusi, mis on kooskõlas asutuse eesmärkidega ning tulemusi hinnatakse pidevalt, et asutuse töö oleks läbipaistev ja tagaks asutuse vastutuse tehtud töö ees.
Kestev areng	Sotsiaalteenuse osutaja järjepidev õppimine ning teenuste ja nende tulemuste pidev parandamine.

EQUASS kvaliteedi põhimõtted on sarnased Sotsiaalkindlustusameti poolt välja töötatud põhimõtetega. Eestvedamise punkt on tihedalt seotud üldhooldusteenuse kvaliteedijuhise põhimõttega, mis seisneb asutuse kvaliteetses juhtimises, sest ka selles lepatakse kokku asutuse eesmärk ja missioon, eesmärgistatakse tulemused ning jagatakse töötajate vahel nende rollid ja kohustused (Väljaspool..., i.a.) Teiseks EQUASS põhimõtteks on personal ning see on sarnane töötaja pädevus ja eetika põhimõttega. Sotsiaalteenuse pakkumisel on ka personalil väga oluline roll ning seega on see põhimõte samuti välja toodud.

Üks osa EQUASS rakendamisest ning ka Sotsiaalkindlustusameti poolt kehtestatud põhimõtetest on seotud teenuse saaja õiguste kaitsega, et klient saaks hea kohtlemise. Aga et neid õigusi täita, siis on vaja teada eetikat ning ka see on mõlemas kvaliteedijuhises kirjas. Viies EQUASS põhimõte on partnerlus, mille kohaselt sotsiaalteenuse osutajatel on võimalik saavutada parterlussuhete abil asutuse missioon, mis tagab selle, et klient saab paremini kaasatud ühiskonda (EQUASS..., 2017). Eelmise punktiga on seotud ka osalemise põhimõte, sest teenuse saajat tuleb kaasata organisatsiooni kõigil tasanditel, sest teenuse saajad on samuti meeskonna aktiivsed liikmed ning otsustajad, klientidel on vaja enda eest seista ja osa saada nendest otsustest, mida asutuse kohta tehakse (EQUASS..., 2017). Teenuse saajad on kliendid ja seega nende arvamus on oluline. Sarnane mõte on Sotsiaalkindlustusameti poolt välja toodud kvaliteedijuhises kaasamise punktil. Mõlemas kvaliteedijuhises on ka käsitletud isikukeskset lähenemist. Lisaks on EQUASS juhises veel laiahaardelisuse põhimõte, mis seisneb koostööl ning kombineeritud meeskonnal, et ei oleks esindatud ainult ühe ala spetsialistid (EQUASS..., 2017). Kvaliteedipõhimõtted mõlemas juhises peaaegu kattuvad ning sisu on suuresti sama, sest mõlema eesmärk on muuta teenust paremaks, et tagada asutuse parem toimimine ja teenuse saajate elukvaliteet.

1.3 Elukvaliteet

Korduvalt tuleb nii hooldekodu korralduse kui ka EQUASS märgise kohta lugedes välja, et oluline on muuta teenust selliseks, et klientide elukvaliteet ja heaolu ning personali rahulolu oleksid tagatud ning muutuksid järjest paremaks. Selle mõistmiseks on vaja selgitada elukvaliteedi mõistet ning heaolu olemust, vastasel juhul võib jääda ka osa EQUASS märgisest arusaamatuks. Maailma Terviseorganisatsioon on elukvaliteedi mõistet defineerinud kui inimese subjektiivset hinnangut oma kohale elus, arvestades inimese kultuuri- ja väärtussüsteemi ning see hõlmab endas suhteid, eesmärke, ootuseid, standardeid ja muresid, mis inimesel elu jooksul tekkinud on (World Health Organization, 1997). See tähendab, et elukvaliteet ei ole kindel ja piiritletud mõiste, mida igas olukorras saab ühtemoodi kasutada,

vaid see lähtub minu töö kontekstis kliendi või hooldaja enesemääramisest ja ümbritseva tajumisest. Samad keskkonnatingimused ja eluolu ei tähenda inimestel samal tasemel elukvaliteeti. Seda mõjutavad inimese füüsiline tervis, psühholoogiline olukord, sõltumatuse tase, uskumused ja keskkond ning see, kuidas inimesed neid kõiki aspekte ise tajuvad ja tunnetavad (World Health Organization, 1997). Elukvaliteedi defineerimine on oluline eelkõige nende inimeste seisukohast, kes ei ole võimelised oma vajadustest rääkima (Gerritsen, Steverink, Ooms, Ribbe, 2004). Ehk siis antud töö kontekstis eakad, kes mingil põhjusel ei suuda ennast kõnega väljendada. Ka üldhooldusteenust pakkuvates asutustes võib olla eakaid, kes ei suuda kõiki oma vajadusi kõnes väljendada ning siis saavad hooldajad lähtuda elukvaliteedi näitajatest. Näiteks kui klient on toitumisel sõltuv hooldajast ning ta ei ole võimeline ütleva, kuna tal kõht tühi on, siis tema elukvaliteedi tõstmiseks, tuleb pakkuda talle teatud aja tagant võimalust süüa.

Kui kõik eelnevalt välja toodud definitsioonis mainitud osad on täidetud ja muutuvad paremaks, siis peakski inimese elukvaliteet säilima või isegi tõusma. Klientide elukvaliteet on seotud hoolduse kvaliteediga ning seega on oluline pöörata tähelepanu kvaliteetse teenuse pakkumisele. Nagu eelmises alapeatükis välja tõin, siis kvaliteetseks teenuseks võib pidada sellist teenust, mis vastab kasutaja vajadustele ehk et see oleks efektiivne ning mis oleks kooskõlas kliendi ootustega (Campbell, Roland, Buetow, 2000). Seega on kvaliteetse teenuse loomine mõlema osapoole, nii hoolajate kui ka klientide, koostöö. Seda on ka heaolu loomine, sest see on samuti lai mõiste, mis hõlmab erinevaid aspekte inimese elust. Diener, Suh, Lucas ja Smith (1999) on välja toonud, et subjektiivse heaolu alla kuuluvad emotsionaalsus, erinevate teemade ja valdkondadega rahulolu ja üldine hinnang eluga rahulolule. Kõik need sõltuvad inimese enda hinnangust ja tajust, aga objektiivne rahulolu seisneb rikkusel, tervisel ja materiaalsel võimalusel (D'Acci, 2011). Kvaliteedimärgise rakendamisel on oluline nii see, et inimesed oleksid üldiselt rahul ning tunneksid ennast hooldusteenust pakkuvas asutuses hästi ning see, et piisavad materiaalsed võimalused oleks tagatud vastavalt kliendi vajadustele (näiteks voodikoht, söök, abivahendid jne).

1.4 Isikukeskne lähenemine

Eelmises alapeatükis on käsitletud mõisteid, mis seostuvad EQUASS märgise rakendamisega, aga see osa keskendub täpsemalt isikukesksele lähenemisele ja selle defineerimisele, sest töö põhineb osaliselt just sellel ning kõik põhimõtted on kaudselt isikukeskse lähenemise punktiga seotud, et muuta kliendi olukorda paremaks ning toetada samas ka töötajaid ning asutuse toimist. Üldhooldusteenuse kontekstis on vajalik isikukeskse lähenemise selgitamine, sest see

loob ühe osa heast teenusest. Isikukeskse lähenemise puhul tuleb väärtustada kliente ja nende hooldajaid ning kohelda inimesi indiviididena (Brooker, 2003). Samas tuleb arvestada ka kliendi vaatenurki ning anda võimalus kogeda positiivseid elamusi, mis tagaksid heaolu (Brooker, 2003). Positiivsed elamused võivad olla ka väiksed igapäevased eduelamused, näiteks millegi meisterdamine, mingi tegevuse õppimine ning võimalus kaasa rääkida erinevatel teemadel. Teenuse pakkumisel peab arvestama küll kliendi diagnoosi või eripäraga, aga samas inimest ei saa pelgalt diagnoosi järgi defineerida. Sama haigusega inimestel võivad olla väga erinevad vaimsed või füüsilised võimed ning seega ei saa jätta diagnoosi tõttu kellelegi pakkumata uute kogemuste saamist ning eduelamuse võimalust.

EQUASS dokumendis on isikukesket lähenemist käsitletud kui ühte teenusele lähenemise viisi, mille aluseks on klientide vajadused, ootused, võimed ning lisaks keskkond, kõigi nende aspektide jälgimiseks ning kliendile sobivaks muutmiseks on vajalik klientide kaasamine enesehindamisse, teenuse planeerimisse ja muudesse asutuse tööd puudutavatesse valdkondadesse (EQUASS..., 2017). Kliendi ootusi ja vajadusi ei saa ainult läbi töötajate esitada, kuna töötajad näevad neid oma vaatenurgast. See, mis tundub parim lahendus kliendile töötajate arvates, ei pruugi seda olla kliendi enda hinnangul. Tabelis 2 on näha EQUASS kvaliteediraamistiku isikukeskse lähenemise põhimõtte ülevaade, kus on näha nii kriteeriumid kui ka indikaatorid, mida on vaja teha või mis dokumendid peavad asutuses olema, et nõuded oleksid täidetud.

Tabel 2. Isikukeskse lähenemise põhimõtte ülevaade (EQUASS..., 2017).

Põhimõte	Kriteeriumid	Indikaatorid
Isikukeskne lähenemine	Teenuste osutamine, mis on vastavuses kliendi olukorraga ning asutuse eesmärkidega	Toetatakse kliente, et nad saaksid ennast väljendada ning vastavalt sellele teenuse osutamine
	Elukvaliteedi mõistmine ja parandamine	Elukvaliteedi kontseptsiooni olemasolu ning konkreetsed tulemused elukvaliteedi parandamise kohta
	Dokumentatsioon ja teenuste kavandamine vastavalt indiviidile	Individuaalne plaan kõigile klientidele ning selle regulaarne uuendamine
	Kliendi füüsilist ja sotsiaalset olukorda arvestav teenuse pakkumine	Osutatakse teenust, mis arvestab kliendi füüsilisi ja sotsiaalseid vajadusi
	Kliendi kaasamine individuaalse plaani koostamisse	Teenuse saaja kaasamise protseduuride ja tulemuste dokumentatsioon

Viis kriteeriumi hõlmavad nii kliendi ootustest, vajadustest kui tervislikust seisundist lähtumist ning võimalust kaasa rääkida teenuse pakkumisel ja kujundamisel, aga samas arvestades ka asutuse missiooni, visiooni ja väärtusi (EQUASS..., 2017). Klientide kaasamine on vajalik, et pakkuda head teenust ning kogu dokumentatsioon selleks, et tõestada kõigi nende aspektide täitmist. Ainult klientide arvamuse küsimusel ei ole mõtet, vaid teenuse paremaks muutmiseks on vaja võtta saadud tulemusi vastavalt võimalustele arvesse, sest see tagab efektiivsuse ja seeläbi ka kvaliteetsema teenuse.

Elukvaliteedi ja heaolu tagamisel klientidele mängivad suurt rolli ka töötajad. Seega ei ole isikukeskset lähenemist mainitud ainult ühes põhimõttes, vaid see on välja toodud ka personali punktis ja partnerluse juures. Kuna isikukesksus on kogu selle EQUASS märgise aluspõhimõte

siis on kõik punktid otseselt või kaudselt sellega seotud, kuna klientidele pakutakse teenuseid, siis peavad olema kõik asutusega seotud tegevused ja dokumendid sellised, et kaitseksid ja toetaksid klientide huve (EQUASS..., 2018). See tähendab, et asutuse juhid peavad suunama oma personali saavutama isikukeskseid teenuseid, et toimuks koostöö kliendi ja töötaja vahel ning, et partnerlussuhted oleks toeks ja aitaksid kaasa teenuse isikukesksemaks muutmisele (EQUASS..., 2018). Kõigi nende aspektide jälgimine on mahukas, kuid märgise eesmärk on muuta asutuse toimimist selliselt, et see toetaks järjest enam parema teenuse pakkumist.

PROBLEEMISEADE

Üldhooldusteenust pakkuvatel asutustel ei ole kohustust taotleda kvaliteedimärgist, mis tõendaks head teenust. Märgist ei anna ka Sotsiaalkindlustusameti poolt kehtestatud kvaliteedi põhimõtted, mis on Sotsiaalhoolekande seaduses välja toodud ainult loeteluna ning konkreetsemaid nõudeid nende rakendamisele ei ole. Kvaliteedijuhisest on võimalik täpsemalt nende põhimõtete kohta lugeda, aga seda ei ole teenuse osutajatel kohustuslik teha. Uurimisprobleemiks on see, et olen tundnud, et meedias kajastatakse üldhooldusteenust pakkuvate asutuste kohta negatiivseid uudiseid, mis hõlmavad teenuste kvaliteeti ja pakkumist, aga samas on ka selliseid asutusi, kus on kvaliteetse teenuse osutamisele juba enne Sotsiaalkindlustusameti poolt kehtestatud põhimõtete välja toomist rõhku pandud. Seda eriti kajastatud ei ole, et kui asutused tahavad muuta teenust kvaliteetsemaks, et siis missugune see märgise taotlemise protsessi kogemus on ning mida see töötajate arvates muudab. Seega pean oluliseks kirjeldada ühe asutuse kontekstis kvaliteedimärgise rakendamise protsessi kogemust ja tulemusi. Valisin uurimuse läbiviimiseks Sihtasutuse Nõo Hooldekodu, kus saadi 2016. aastal EQUASS kvaliteedi tunnustus. Täpsemalt soovisin välja tuua, kuidas EQUASS kvaliteedimärgise taotlemise kogemus on asutuse tööd juhataja ja tegevusjuhataja arvates mõjutanud, mida see neile on andnud ning kuidas avalduvad asutuse igapäevaelus EQUASS põhimõtted.

Eesmärgist lähtuvalt otsin vastust kahele uurimisküsimusele:

1. Milline oli kvaliteedimärgi taotlemise kogemus juhataja ja tegevusjuhendaja arvates?
2. Kuidas avalduvad SA Nõo Hooldekodu korralduses ja toimimises EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtted?

Uurimisküsimuste ja töö eesmärgi puhul lähtusin sellest, kuidas asutuse tegevusjuhendaja ja juhataja kirjeldavad seda, milline oli taotlemise protsess ning milliseid muutusi see nende arvates kaasa tõi. Samas soovisin ka näha seda, kuidas kõige selgemalt intervjuude käigus välja tulnud põhimõtte avaldub asutuse igapäevaelus nii füüsilises keskkonnas kui ka suhtlusel.

2. METOODIKA

Selles peatükis on käsitletud uurimuse metoodikat, põhiliselt andmekogumis- ja analüüsimeetodeid. Kogu uurimuses on kasutatud kvalitatiivset uurimisviisi ning andmete kogumiseks kasutasin kombineeritud meetodeid. Viisin läbi kaks intervjuud ning vaatluse, sest minu eesmärk oli saada ülevaade, kuidas juhataja ning tegevusjuhendaja kogu protsessi ja märgise rakendamist tajusid, vaatlusse käigus sain näha, kuidas igapäevaelus avaldub intervjuudes kõige selgemalt välja tulnud EQUASS põhimõte. Lisaks on peatükis ülevaade uurimuses osalejate kohta ning sellest, kuidas uurimuse käik välja nägi ning mis tegurid võisid seda mõjutada. Viimane alapeatükk on eneserefleksioon, milles kirjeldan kogu uurimuse protsessi käigus tekkinud mõtteid ja tundeid uurija postitsoonist lähtudes.

2.1 Andmekogumismeetodid

Uurimisviis on kvalitatiivne ning andmekogumise meetoditena kasutan kahte intervjuud ja vaatlust. Intervjuude käigus saadud tulemused on subjektiivsed ning kirjeldavad kvaliteedimärgise protsessi ja tulemusi vastavalt intervjuueeritavate arvamusele. Teoreetiline kvaliteeditaotlemise protsessi kirjeldus on EQUASS märgist tutvustavates dokumentides olemas ning seega valisin eelnevalt väljatoodud andmekogumise meetodi, et saaksin ülevaate, kuidas töötajad märgisega seonduvat tajuvad.

Esimese intervjuu viisin läbi juhataja Ene Arusega, et saada ülevaadet, kuidas toimus kvaliteedimärgise taotlemise protsess ning milliseid põhilisi muutusi tema arvates EQUASS kvaliteedimärgise rakendamine kaasa tõi. Teise intervjuu tegin asutuse huvijuhiga, kes tõi välja, kuidas on tema näinud kvaliteedimärgise taotlemise protsessi ning kuidas see tema tööd on muutnud. Intervjuude jaoks koostasintervjuukavad, mis on leitavad lisades (lisa 2, lisa 3). Mõlemad intervjuud viisin läbi individuaalintervjuudena ning nende planeerimisel kasutasin poolstruktureeritud varianti, sest siis on võimalus vastavalt vestluse sisule muuta küsimuste sõnastust ning järjekorda (Lepik, Harro-Loit, Kello jt, 2014). Kogu intervjuude suuna olin eelnevalt intervjuukava alusel paika pannud, kuid olin valmis selleks, et seal võib muudatusi tulla ning seega kasutasin poolstruktureeritud intervjuusid.

Lisaks intervjuudele kasutasin uurimuses ka vaatlust, mille planeerimisel koostasintervjuu vaatlusplaani (lisa 4) lähtuvalt intervjuudes saadud tulemustele. Kuna intervjuudest tuli välja, et teenus on muutunud isikukesksmaks kõige enam, siis lähtusin vaatlusel just sellest punktist. Vaatluse käigus oli eesmärk näha selliseid aspekte, mida intervjuude käigus on keeruline sõnastada (näiteks keskkond). Vaatlusplaanis tõin välja, et soovin näha, kuidas toetab asutuse

keskkond EQUASS põhimõtetest isikukeskset lähenemist. Kuna vaatluse puhul on ideaaliks võimalikult vähene mõju uuritavale keskkonnale, inimestel ja tegevustele (Vihalemm, 2014), siis proovisin eelnevalt selles asutuses praktiliselt olles koridorides liikuda ja luua niiöelda tavalise olukorra, et vaatlust läbiviies ei tekiks kardinaalselt uut olukorda, mis nii minu kui klientide ja töötajate jaoks oleks segadust tekitav. Andmeid kogusin osalusvaatlusena, sest nagu juba välja tõin, siis olin enne olnud asutuses praktiliselt ning nendes ruumides liikunud. Osalusvaatluse puhul on oluline, et vaatleja on asutusega kuidagi varasemalt seotud ning viib vaatluse läbi selliselt, et see vaadeldavat õhkkonda eriliselt ei mõjuta (Vihalemm, 2014). Vaatluse viisin läbi asutuse esimese korruse koridoris, milles oli ka laiem koht, kus kliendid said koos olla. Klientide tubadesse ma otseselt ei läinud, aga kuna ukсед olid lahti, siis võtsin arvesse ka nendes nähtut.

2.2 Andmeanalüüsi meetodid

Intervjuude ja vaatluse käigus saadud andmeid analüüsisin erinevalt. Esimesena analüüsisin intervjuusid ning selleks kasutasin avatud kodeerimist. Saadud koodidest moodustasin kategooriad (kvaliteedi mõtestamine, isikukeskne lähenemine, meeskonnatöö, dokumentatsioon). Tegemist on kvalitatiivse sisuanalüüsiga, sest koodide kasutamine aitas mul küll leida olulisemad teemad ja moodustada kategooriad, aga samas analüüsi käigus ma ei pidanud oluliseks rangelt koodide asetusest kinni pidada. Näiteks isikukesksus hõlmas ka teisi kategooriaid ja seega olid teiste all olevad koodid ka osa isikukesksest lähenemisest. Saadud koodid jagasin iga kategooria all ära vastavalt sellele, kas intervjuueeritavad rääkisid taotlemise protsessist või kvaliteedimärgise rakendamisest ning ka analüüsi kirjutades jaotasin vastavalt sellele saadud andmed.

Vaatluse käigus lähtusin sellest, et isikukesksus oli intervjuude käigus käige olulisem teema ning seega tõin välja, kuidas füüsiline keskkond seda toetab või ei toeta ning kuidas suhtlus sellega seotud on. Mõlema andmekogumise meetodi puhul lähtusin kombineeritud sisu analüüsist. Intervjuude käigus saadud andmeid analüüsisin peamiselt manifestest sisu, kuid mingil määral ka latentset. Ehk põhiliselt kajastasin tulemusi, mida intervjuueeritavad konkreetselt ütlesid ning seostasid neid teooriaga, aga kui tundsin, et oluline on ka see, mida otseselt ei öeldud, aga mis kõlama jäi, siis kajastasin ka latentset sisu. Vaatluse käigus samuti füüsilise keskkonna ja suhtluse puhul lähtusin mõlemast aspektist. Kajastasin nii seda, mida otseselt nägin, kui ka seda, mida eeldasin. Näiteks tubades olevate kardinade puhul ma ei näinud otseselt, et hügieenitoiminguteks need ette tõmmati ja selle võrra teenuse osutamine isikukesksem on, aga ma eeldasin seda.

2.3 Uurimuses osalejad

Uurimuses osalesid intervjueeritavatena asutuse juhajata ja tegevusjuhendaja. Valisin üheks intervjueeritavaks juhataja, kuna tema oskab asutuse toimimisest üldiselt kõige täpsemalt rääkida ning hiljem tuli ka välja, et tema on EQUASS kvaliteedimärgise rakendamise ja taotlemise protsessi üks eestvedaja Nõo hooldekodus. Samuti puutub juhtaja rohkem kokku asutuse dokumentatsioon ja korraldusega ning seega on tema arvamus minu töö kontekstis vajalik.

Teise intervjuu soovisin teha kellegagi, kes on olnud asutuses tööl vähemalt sellest ajast, kui kvaliteedimärgist taotlema hakati. Valituks osutus tegevusjuhendaja, sest tema oli töötanud piisvalt kaua ning oli nõus koheselt uurimuses osalema. Samas puutub ta igapäevaselt seoses oma tööga kokku klientide ning teiste töötajatega ja seega pidasin tegevusjuhendaja osalust oluliseks. Mõlemad töötajad soovisid hiljem ka valmis tööd näha ning olid nõus sellega, et töö tulemuste osas toon tsitaatidena välja konkreetselt nende arvamus. Nimeliselt ei ole minu töö kontekstis oluline mainida, kes mida ütles, vaid piisab ametinimetusest, samas ei ole nimed ka saladuseks ning mõlemat intervjueeritavat on sellest teavitatud ning nõusolek saadud.

Vaatluse viisin läbi Sihtasutus Nõo Hooldekodu ruumides, täpsemalt koridoris, kus kliendid said istuda ning vaba aega sisustada näiteks televiisori vaatamise, ajalehtede lugemisega või uudisete kuulamisega. Eakatest, keda jälgisin töö käigus nimeliselt välja ei ole vaja tuua ning ka muidu isikule omaseid tunnuseid käsitleda ei ole vaja.

2.4 Uurimuse käik

Uurimuse viisin läbi Sihtasutuses Nõo Hooldekodu. Enne uurimuse läbiviimist olin kindel, et teen andmete kogumiseks intervjuud, kuna pidasin sellist andmekogumise meetodit vastavaks sellel, mida ma uurida soovin. Intervjuude käigus soovisin saada ülevaadet sellest, kuidas kirjeldavad töötajad oma kogemusi seoses EQUASS kvaliteedimärgisega. Intervjuud otsustasin teha kahe asutuse töötajaga. Lisaks pidasin oluliseks ka vaatlust, kuna soovisin näha isikukeskse lähenemise rakendamist asutuse igapäevaelus. Ühe intervjuu otsustasin teha asutuse juhatajaga ning teise kellegagi töötajatest. Töötajate valikul kuulasin juhataja soovitusi, kuna pidasin oluliseks, et töötaja oleks olnud asutuses tööl vähemalt alates sellest ajast, kui kvaliteedimärgist taotleti. Intervjuudega olid mõlemad osalejad nõus ning siis koostasid intervjuukavad, millest lähtuda. Intervjuusid analüüsid koostasid ka vaatlusplaani. Vaatluses saadud tulemused võivad mingil määral olla mõjutatud minu kohaolekust. Rohkem suhtluse osa võis mõjutatud olla, sest füüsilist keskkonda on keeruline väga palju muuta. Et eakad minu

kohalolekuga harjuksid, siis olin ka praktika jooksul aegajalt koridoris, sest täiesti võõras inimene võib klientides tekitada segadust ja arusaamatust ning siis ei toimu suhtlus ja muud tegevused loomulikult.

2.5 Eneserefleksioon

Kogu uurimuse käik oli üsna uus kogemus ning selle käigus omandasin esmaseid oskusi kvalitatiivse uuringu läbiviimiseks. Seega on nüüd teadmisi, mida teisiti võiks teha ja mis tulid uurimusele kasuks. See andis tööle selgust, et andsin vahepeal lähedastele oma tööd lugeda ning seega juhiti mu tähelepanu sellistele kohtadele, mis segadust tekitasid. Samas edaspidi pean uurimuse raamistiku alguses paremini paika panema ja endale selgeks tegema, sest nii tuleb ladusam ja terviklikum töö. Kogu protsessi alguses oli suur segadus sellega, et kuidas peaks teemat valima ning millise suuna võtma. Koos juhendajaga sain teema konkreetsemaks, sest ise olin valinud nii laia teema, mille uurimine bakalaureusetöö raames oleks olnud keeruline. Uurimisküsimusi sõnastades sain aru, et tegelikult ma ei taha uurida, kuidas konkreetselt see protsess Nõo Hooldekodu kontekstis käib, vaid rohkem seda, et mida juhataja ja tegevusjuhendaja tundsid seda läbides ning millise kogemuse see andis. See, kuidas märgise taotlemise protsess käib, on EQUASS dokumentide põhjal välja toodud ning detailsemalt selle kohta saab informatsiooni EQUASS kodulehelt. Otsene kogemuste kirjeldus märgisega seoses annab ka teistele asutuste eestvedajatele aimu, millised probleemid võivad tekkida ning millistele aspektidele tähelepanu pöörata.

Intervjueerima minnes pabistasin väga, eriti juhatajaga intervjuud läbi viies, sest tema oli esimene. Kuna esimene intervjuu läks hästi, siis teist oli juba kergem teha, kuigi muretsesin ikka. Samuti tundus minu jaoks keeruline sõnastada intervjuude küsimusi, sest kartsin, et äkki jääb mõni oluline teema puudutamata. Vaatluse käigus ma ei uurinud küll seda, kuidas on muutnud EQUASS kvaliteedimärgis asutuse toimimist, kuid soovisin näha, kuidas avaldub füüsilises keskkonnas ning kliendi ja töötaja vahelises suhtluses EQUASS isikukeskse lähenemise põhimõte. Selle põhimõtte valisin, kuna asutuse juhataja ja tegevusjuhendaja pidasid teenuse isikukeskemaks muutmist väga oluliseks muutuseks. Ma panin töö põhifookuse sellele, kuidas kirjeldavad tegevusjuhendaja ja asutuse juhataja EQUASS kvaliteedirakendamise protsessi ja selle rakendamist asutuse töös ning seega tundus kahe tunnine vaatlus mulle sobiv. Hiljem andmeid analüüsid selgus, et tegelikult oleksin võinud teha seda pikemalt, kuid oma töö jaoks olulised tulemused sain siiski.

Vormistuslikust poolest tundus mulle keeruline kajastada tulemuste ja arutelu osa eraldi. Alguses kirjutasin selle eraldi, kuid hiljem muutsin ära ja vormistasin ümber, sest nii tundus loogilisem. Analüüsi kirjutades tekkis huvi selle vastu, et huvitav oleks jälgida ühe asutuse tegevust enne EQUASS kvaliteedimärgise saamist ning pärast seda. Täpsemalt, kas ja kuidas see töötajate suhtumist kvaliteeti ja kvaliteetsesse teenusesse muudab. Mina sain teada, et juhataja tunnetas töötajate suhtumise muutust, aga edasi saaks uurida, kas ja kuidas erinevad töötajate arusaamad EQUASS märgise põhimõtteid rakendanud ja mitte seda teinud asutuste vahel.

3. ANALÜÜS

Analüüsi osas kajastan saadud tulemused ning nende seosed teoreetilise osaga. Esimeses alapeatükis on käsitletud andmeid, mis on saadud intervjuude käigus ning mis hõlmavad kvaliteedirakendamise protsessi Sihtasutuses Nõo Hooldekodu. Teises alapeatükis toon välja, mida muutis kvaliteedimärgise saamine selles asutuses juhataja ja tegevusjuhendaja arvates ning viimases osas toon välja vaatluse käigus saadud tulemused ning selle seosed teooriaga.

3.1 Kvaliteedimärgise rakendamise protsess SA Nõo Hooldekodu

Selles peatükis kajastan seda, kuidas kirjeldavad kvaliteedimärgise protsessi tegevusjuhendaja ja juhataja, millised probleemid tekkisid nende arvates ning millest need võivad tingitud olla. Kogu EQUASS kvaliteedimärgise taotlemise protsess teoreetiliselt, ehk siis kogu dokumentide esitamine ja hindamiste läbiviimine oli lähedane sellega, kuidas seda EQUASS dokumentides kirjeldatakse. Toimusid hindamised ning audiitor vaatas üle esitatud dokumendid ning lisaks intervjuueriti töötajaid ja kliente.

Kuna EQUASS märgist ei ole kohustuslik taotleda, siis avaldas see juhataja sõnul mõju. Ta tõi välja, et taotlemise tegi keeruliseks see, et toetust väga ei olnud. Seda kinnitab ka tegevusjuhendaja öeldu. Mõlemad olid seisukohal, et juhatajale pani see suure töökoormuse, sest tema pidi vormistama dokumendid ning hoidma meeskonna teadliku kõigest.

Juhataja: „*Praegusel hetkel ma näen seda, et väljaspoolt selle toetust väga ei ole ja seda sellel põhjusel, et nagu sihtasutuse nõukogugi on öelnud, et see ei ole nõutud tegelikult.*“

Tegevusjuhendaja: „*Muidugi juhatajale on see rohkem tööd juurde andnud, kogu selle paberimajandusega tegelemine ja kõik korraldus.*“

Samas on oluline, et asutuses oleks kvaliteetne teenus ning teenuse saajad saaksid võimalikult head teenust. Järjest rohkem on hakatud ka Eestis kvaliteedinõuetele üldiselt rõhku panema ning seda tõestavad ka Sotsiaalkindlustusameti poolt kehtestatud kvaliteedipõhimõtted, mida peab täitma, et muuta teenust paremaks. Williams, Rutter, Gray (2012) on välja toonud, et organisatsioonide arenguks on vaja teha koostööd, et organisatsioon kui tervik saaks sellest kasu. Nõo Hooldekodu EQUASS kvaliteedimärgise taotlemise uurimisel selgus, et suur vastutus pandi juhatajale ning tuge tal väga palju ei olnud. Samas on oluline, et asutused oleksid paindlikud muutuste osas, sest ainult siis on võimalik pakkuda head teenust, kui areng toimub ainult juhataja tasemel, siis see ei pruugi muuta teenust väga palju kvaliteetsemaks. Protsessi kirjeldamises tõi juhataja ka välja, et ta tajus arusaamatust töötajate poolt.

Juhataja: „Kui mina asusin selles rääkima, et me asume seda rakendama, siis tegelikult oli palju mõistmatust ja arusaamatust, et miks meil seda vaja on ja mis see meile annab? “/.../ „Kui ma vahest kolleegidega rääkisin, siis nad küsisid minu käest, et milleks mulle seda vaja on?“

Meeskonnatöös ei ole see kindlasti hea märk, kui töötajad peavad kvaliteedi tagamist ühe töötaja eraasjaks ning ei väärtusta seda piisavalt. Oluline faktor võib olla ka see, et kvaliteedist on hakatud alles viimastel aastatel rohkem rääkima ja sellele rõhku panema üldhooldusteenust pakkuvates asutustes. See ei pruugi tähendada, et töötajad varem ei panustanud heasse teenuse pakkumisse, vaid teadlikkuse puudumise tõttu kujunes selline arvamus kvaliteedimärgise vajalikkusest. Juhataja kolleegid ei pruukinud olla teadlikud, et mida tähendab EQUASS märgis ning seega puudusid lihtsalt teadmised, sest taotlema hakati märgist juba 2014.aastal. Nüüd on Sotsiaalkindlustusamet kvaliteedipõhimõtetega hakanud pöörama tähelepanu kvaliteedile ning seega suureneb ka sotsiaalvaldkonnas töötavate inimeste teadlikus kvaliteedist. Samas hoidis juhataja nii töötajaid kui kliente kursis, millega protsessis tegeletakse, sest otsest vastumeelsust ta töötajate ja klientide poolt samuti ei tajunud.

Juhataja: „/.../ ühesõnaga kogu see töö töötajatega, et kõik oleksid teadlikud, mida me siin teeme ja mille nimel tegutseme.“/.../ „Siis loomulikult klientide teavitamine /.../ Nemad lihtsalt kuulasid ja vastu sellele ei olnud“

Juhataja tegeles ka meeskonnatöoga, ehk kaasas ka töötajaid meeskonda. EQUASS märgist ei saagi taotleda üks inimene, kuna see käiks kvaliteedipõhimõtete vastu. EQUASS personali põhimõtte alla käib nii õppimine kui ka töökohustuste jagamine, mis mõlemad on aluseks, et ei tekiks läbipõlemist ning kvaliteedi langemist teenustes. Teadlikkus tehtud tööst ja kvaliteediraamistiku nõuetest peavad olema kõigil asutuse töötajatel, kus märgis on taotletud, sest vastasel juhul ei saa EQUASS märgis tagada ühtlast teenuste kvaliteeti. Aga ka Nõo Hooldekodus said töötajaid juhataja sõnul järjest rohkem protsessi käigus aru, mida tähendab kvaliteet ning kvaliteetne teenus ning seega oli neist järjest enam tuge.

Juhataja: „Lõpuks saime üksmeelele, et see ei ole mingi kummaline asi, et tõepoolest me kõik töötajatena niiöelda osaleme selles kvaliteedi kujundamises ja et see teenus oleks kvaliteetne.“

See on väga oluline kvaliteetse teenuse pakkumisel ning hea asutuse korralduse juures, et mõistetakse seda, et koos luuakse kvaliteetset teenust ning kvaliteedi tagamiseks on vaja tõsta teadlikkust.

Samuti on märgise taotlemise protsess niiõelda lisatöö, mida ei ole kohustuslik läbida. Kuigi juhatajale olid toeks konsultandid, siis ikka oli palju lisatööd ning seega nõudis see suurt pühendumist.

Juhataja: „Kaks aastat oli tegelikult väga palju lisatööd ja lisa asju, mis teisiti ei oleks saanud tullagi, kui sellele ei oleks pühendunud ja tõesti seda märgist eesmärgiks võtnud.“/.../ „See on nõudnud pühendumist, kogu selle asja sees olemist ja tegutsemist ma ütleks, et 110 või 120%.“

EQUASS raamistikus on erinevate põhimõtete täitmise kohta vaja esitada dokumendid ja tegelikud näitajad, mis tõestaksid, et pakutav teenus vastab kriteeriumitele (EQUASS..., 2017). Nagu ka teooria osas välja tõin, siis tuleb iga tegevuse ja tulemuse kohta esitada tõestus ehk dokumentatsioon. Eestvedamise punktiks sõnastada asutuse eesmärgid, visiooni ja missiooni, personali punktiks töötajate töökeskkonna dokumendid, õiguse põhimõttes tõestus kliendile valikuvabaduse andmises, eetika punktis eetilised juhised, partnerluse alla oluliste huvirühmade koostöö selgitused, osalemise põhimõttes klientide kaasamise dokumentatsiooni, isikukeskse lähenemise punktis elukvaliteedi parandamise kontseptsioon, laiahaardelisuse punktis koostöö ja erinevate teenust selgitamise dokumentatsioon, tulemustele orienteerituses eesmärgid ja saadud tulemuste aruanded ning kestva arengu põhimõttes järjepideva õppimise ja teenuste parandamise kirjaliku tõestust (EQUASS..., 2017). Selle kõige koostamine polnud juhataja sõnul kerge, vaid pidevalt tuli selle nimel pingutada.

Juhataja: „Vahepeal tõepoolest tekkis tunne, et missuguse korra korda mul veel ei ole ja ikka on selgunud, et midagi on veel puudu.“

Nõo Hooldekodus jätkas juhtaja vaatamata sellele, et vahepeal tekkis lootusetu tunne, aga samas on selles ka oht, et jäetakse märgise taotlemine pooleli. Ka siin on lahenduseks töökoormuse jagamine. Nagu juba varasemalt välja tõin, siis andis kogu protsess intervjueeritavate sõnul palju lisatööd, kuid kokkuvõttes valmis kvaliteedi käsiraamat.

Juhataja: „Sai ka loodud see kvaliteedi käsiraamat kuhu on koondatud kõik erinevad dokumendid, mis on kättesaadavad töötajatele või tegelikult ka teistel huvirühmadele.“

Nii klientidel kui ka asutuse koostööpartneritel on võimalik tutvuda sellega. See annab ülevaate ja läbipaistvuse kvaliteedi rakendamisele. Kahe aasta jooksul vormistati kõiki märgise saamiseks vajalikke dokumente ning need on aluseks paremale teenusele. Ma ei saa väita, et asutuses pakutud teenus oleks enne märgise taotlemist olnud halb, sest seda ma ei uurinud ning sellele ei ole põhjendust, kuid juhataja ja tegevusjuhendaja jutust jääb kõlama see, et lihtsalt

teadmatustest ei oldud koheselt kvaliteedimärgise taotlemisest huvitatud. Nõo Hooldekodus on suhtumine juhataja hinnangul muutunud teadlikumaks, kuid oluline on ka see, et teistes hooldekodudes ei oleks arusaamatu, miks peaks kvaliteedile rõhku panema ning mida kvaliteedimärgis neile annab. Ühtepidi on hea, kui uuritakse, et mida see annab, aga teisest küljest on oluline, et ei oleks üheski asutuses sellist suhtumist, et mida kvaliteet konkreetselt ühele töötajale annab, et sellele rõhuma peaks.

3.2. Mida muutis EQUASS kvaliteedimärgise rakendamine

Mõlema intervjuueeritava sõnul on EQUASS kvaliteedimärgis muutnud asutuse tööd. Juba taotlemise protsess andis asutuse tööks palju juurde. Märgise rakendamisega muutused on vastavuses sellega, mida see peaks kaasa tooma, ehk teenus muutus kvaliteetsemaks. Nagu eelmises alapeatükis välja tõin, siis pidi juhataja vormistama palju dokumente, millest edaspidi asutuse töös tuleb lähtuda.

Tegevusjuhendaja: *„See on kindlasti andnud hästi palju neid norme ja igasuguseid eetikanorme ja kuidas kliendiga käituda, me teadsime seda enne ka, aga et lähtuvalt just meie majast.“*

Kuna ka enne kvaliteedimärgise taotlemist ja saamist olid üldhooldusteenuste pakkujatele Sotsiaalhoolekande seaduses toodud välja punktid, millest tuleb lähtuda, siis on asutuse töötajad pidanud ka varasemalt teatud nõudeid ja norme täitma. Nagu tegevusjuhendaja ka välja toob, siis EQUASS lähtub konkreetse asutuse võimalustest. Lisaks on see struktureeritus teinud ka töö selgemaks.

Tegevusjuhendaja: *„Minu tööd on teinud paremaks, et ikkagi kuidagi jaotud ära, et nagu hooldusplaanide puhul ja kui räägime mingisugustest normidest, siis saad võtta selle lahti ja vaadata, kas on õige ja lubatud.“*

Lisaks eelnevate kogemuste ja nõuete kinnitamisele leidsin mõlemad intervjuueeritavad, et see tõi ka muutusi kaasa, sest nüüd on teenus isikukeskem. See on ka EQUASS kvaliteedipõhimõttes eraldi punktina välja toodud.

Tegevusjuhendaja: *„Märgise taotlemine andis küll palju tööd, aga samamoodi ka personaalset lähenemist. Hooldusplaanide puhul oli selline suur muutus, et meil oli see ennem ka, aga see on selline põhjalikum ikka, et vestled kliendiga ja püüad leida tegevusi, mis talle jõukohased oleksid ja sobiksid.“* /.../ *„Hästi palju on selle juures üldist arutelu ja meeskonnatööd.“*

Tegevusjuhendaja välja toodud hooldusplaanid on üks osa isikukese lähenemise põhimõttest. Selle põhimõtte üheks tegevuse indikaatoriks on koostada individuaalne plaan kõigile klientidele (EQUASS..., 2017). Tegevusjuhendaja proovib ka igapäevatoos personaalsemalt suhelda, ka varasemalt oli seda, aga nüüd proovib ta teha seda teadlikumalt. Brooker (2003) on samuti välja toonud, et klientidesse tuleb suhtuda kui indiviididesse. Vaatamata sellele, kui palju tuleb hooldusele kliente, on vaja personali, kes suudaks pakkuda positiivseid elamusi klientidele. Läbi positiivsete elamuste saab klient tunda ennast väarikalt ning seega tema elukvaliteet paraneb. Nagu ka teoorias välja tuli, siis klientide heaolu on seotud hoolduse kvaliteediga. Aga kvaliteetseks teenusena on Campbell, Roland ja Buetow (2000) välja toonud, et see vastaks teenuse saaja, ehk antud töö kontekstis eaka vajadustele ja ootustele. Juhataja selgitas, et ka nemad küsivad nüüd rohkem klientide arvamust ning üritavad sellest teenuse kujundamisel lähtuda.

Juhataja: „*Teenus on muutunud isikukessemaks ja tegelikult hästi palju küsime ikkagi klientidelt, kes tulevad hooldusele, et mida nemad ise soovivad, mida nad tahaksid, kuidas nende elu siin välja näeks ja kas nad tunnevad ennast siin hästi.*“

See ei tähenda, et nad seda varasemalt ei teinud, aga teenuse isikukessemaks muutmisega pööratakse sellele veel rohkem tähelepanu. Kui kliendid saavad väljendada, mida nad ootavad või soovivad, siis saab ka teenust vastavalt sellele kujundada, sest nagu eelmises peatükis ka välja tuli, siis hea teenus luuakse meeskonnatööna. EQUASS märgise üks osa on samuti see, et kaasataks klienti teenuste kujundamisse. Osalemise põhimõtte üks nüanss on see, et kliendid on aktiivsed meeskonna liikmed (EQUASS..., 2017). Kui juhataja keskendus intervjuus rohkem sellele, kuidas asutuse korralduslikus pooles on muutunud teenustele võtmine ja teenuste kujundamine ning mida tehakse isikukessema lähenemise rakendamiseks, siis tegevusjuhendaja lähtus pigem sellest, kuidas ta igapäevatoos isikukesket lähenemist kasutab ja mida see eelkõige juurde on andud.

Tegevusjuhendaja: „*See ongi selline kliendipõhine suhtumine, et vestled kõigepealt temaga ja siis paned tema arvamuse kirja ja siis räägid hooldajatega läbi*“/.../ „*Hästi palju räägime, et mida klient on enne teinud ja mida ta tahaks teha ja et igapäevaselt ma ikka käin ja küsin, et kuidas läheb ja kas mingisuguseid muresid on.*“/.../ „*Hommiikul tööle tulles proovin käia kõigi juurest läbi ja neid tervitada.*“

Selline tulemus võib olla tingitud sellest, et tegevusjuhendaja tegeleb eakatega niiõelda nende igapäevaelus ning juhataja tegeleb pigem asutuse juhtimisega, mis tähendab, et tegeleb pigem

laiemalt teenustega. Mõlemad tõidki vastavalt sellele välja, mida see muutnud on. Lisaks igapäevasele suhtlusele ja klientidega vestlemisele tehakse nüüd ka regulaarselt kliendikoosolekuid.

Juhataja: „/.../ klientide jaoks tõi see EQUASS rakendamine muutusi kaasa, seoses sellega, et hakkasime läbi viima kliendikoosolekuid siis regulaarselt, alguse tegime kolm/neli korda aastas, praeguseks oleme jäänud kahe korra juurde.“

Kliendikoosolekud tagavad õiguse põhimõtte kajastamise, sest klientidel on vaba valik, kas osaleda koosolekutel ja avaldada oma arvamust, või mitte seda teha. Kliendid saavad ise esindada enda huve, sest kui ainult töötajad vahendavad infot, siis võivad nad tõlgendada mõnda kliendi mõtet valesti. Aga kui kliendid saavad otse koosolekul enda arvamust öelda, siis puudub niiöelda vahendaja. Alati on võimalus ka kliendil otse juhataja juurde minna, kui midagi vaja öelda on, aga juba koosolekul osalemine on omaette oluline väärtus. Nii on teenuse saajad kaasatud ning neil on asutuse korralduses oma roll. Nõo Hooldekodus on asutuse visiooniks olla eakatele inimestele parimat elukvaliteeti pakkuv kaasaegne hooldekodu (SA Nõo Hooldekodu..., i.a.). Aga kuna elukvaliteet on subjektiivne mõiste, siis on klientide kaasamine, nende arvamuse ja seisukohtade uurimine vajalik, nii jõutakse lähemale ka visioonile. Isikukeskse lähenemise punktist on see samuti oluline, sest see toetab võimalust klientidel ennast väljendada ja seeläbi saab osutada ja kujundada teenuseid. Pidevalt koostööd tehes ja klientidega arvestades saab pakkuda kvaliteetset teenust. Lisaks tegevusjuhendajale tõi ka juhataja välja, et teenus on muutunud kliendikeskesemaks.

Juhataja: „/.../see on kliendikeskesemaks muutunud ja et töötajad on ka ehk rohkem kaasatud, kui varem.“

Töö käigus tajusin, et kliendikesksust ja isikukeskust kasutatakse sünonüümidenä. Väga mitmel korral rõhutas juhataja, et teenus on kas isikukeskem või kliendikeskem. Samas näeb juhataja, et ka töötajad on rohkem kaasatud. Nagu hooldusplaanide puhul varem välja tõin, et meeskonnaga vaadatakse need üle ja kaasatakse erinevate valdkondade esindajad. Asutuse toimimises on oluline näitaja see, et mõlemad nii tegevusjuhendaja kui ka juhataja tajusid, et meeskonnatööd on rohkem. Sotsiaalteenuseid pakkuvates asutustes ei saa igäiks keskenduda ainult enda tööle, vaid tuleb teha koostööd. Seda nii töötajate kui klientidega. Juhataja tõi ka välja, et klientidelt küsitakse tagasisidet.

Juhataja: „Me küsime tagasisidet ja see ei ole mitte see, et me lihtsalt küsime seda küsimise pärast, vaid et tegelikult ka seda arvestada.“

See annab samuti võimaluse olla klientidel kaasatud teenuse planeerimisse ja osutamisse. Andes tagasisidet on võimalik tunda klientidel ennast olulisemana ning teenust saab selle abil paremaks muuta, kuna kliendid suudavad vaadata teise nurga alt asutuse korraldust ja igapäevaelu selles. EQUASS märgise kvaliteedipõhimõtetest on see seotud otseselt kestva arengu ja osalemise punktidega, kuna klientidel on võimalus kaasa rääkida ning samas teenuse pakkumisel saab kasutada saadud tulemusi teenuste paremaks muutmiseks. Kuna Eestis on Sotsiaalkindlustusameti poolt kehtestatud kvaliteedipõhimõtted, mida on soovituslik jälgida, siis andis ka see juhataja sõnul asutusele eelise, sest teati juba, millised dokumendid selleks olulised on ning kuidas teenus peaks arenema.

Juhataja: *„Nagu väga paljude asutuse juhtidel on tekkinud arusaamatusi ja küsimusi, et mida Sotsiaalkindlustusameti kvaliteedipõhimõtted hõlmavad, siis minu jaoks oli kõik üsnagi selge ja arusaadav.“*

Edaspidistes oleks huvitav uurida, kuidas suhtuvad asutuse juhid kvaliteedipõhimõttesse, sest oluline on, et neid kõiki põhimõtteid rakendataks. Juhataja tõi välja, et SA Nõo Hooldekodu EQUASS kvaliteedimärgist majanduslikel põhjustel uuesti ei taotletud, kuid märgise põhimõtteid rakendatakse ikka. Tegelikult ei ole teenuse osutamisel väga erilist vahet, kas asutusel see märgis on või ei ole. Põhiline on see, et asutuses pakutav teenus oleks kvaliteetne ning vastaks klientide ootustele ja vajadustele ning oleks ka töötajatele sobiv. Edaspidi uue kvaliteedimärgise taotlemist pidasid mõlemad intervjuueeritavad võimalikuks, sest kogemus on olemas ning nõudeid täidetakse ka praegu.

Juhataja: *„Kuna me rakendame ka praegusel hetkel neid asju, neid vajalikke punkte sellest kvaliteedijuhtimise süsteemist, siis tegelikult miks mitte minna ühel hetkel seda märgist taotlema.“*

Tegevusjuhendaja: *„Ikka võiks tulevikus veel, see ikka näitab, et meil on hea teenus ja nüüd me juba teame, mis see endast kujutab ja mina toetaksin kindlasti seda.“*

Kõik muutused, mis selles peatükis välja tulid, olid positiivsed. Aga tegu oli kahe erineva vaatenurgaga, sest juhataja tõi välja selle, mis muutus üldisemalt asutuse toimimises ning tegevusjuhendaja pigem selle, mida tema eakate igapäevaelus proovib muuta ja kuidas käituda. Kokkuvõttes on nii teiste asutuste kui SA Nõo Hooldekodu kontekstis klientide heaolu seotud hoolduse kvaliteediga ning hoolduse kvaliteet luuakse meeskonnaga. Selle mõistmist pean oluliseks kõigi sotsiaalteenuste osutajate jaoks.

3.3. EQUASS märgise rakendamine asutuse igapäevaelus

Selles osas kajastan andmeid ja seoseid, mille sain vaatluse käigus. Vaatluse viisin läbi asutuse koridoris, kus asub ka kokkusaamise koht, kus on võimalik teha ühiseid tegevusi. Samas liikusin ka koridoris ringi ning ei piirdunud ainult konkreetset selle osaga, kus koos sai televiisorit vaadata ning ajalehte lugeda.

Tegevusjuhendaja tõi eelmises peatükis välja, et norme tuli palju juurde, kuid hea on see, et need on koostatud lähtuvalt just Nõo Hooldekodust. EQUASS märgis lähtubki vastava asutuse kontekstist ja võimalustest, mida see annab. Vaatluse käigus nägin, et tegevusjuhendaja aitas koridori laiemasse osasse mõned kliendid ning hakkas nendega arutama ajalehes kirjutatud artiklite üle. See on üks näide sellest, kuidas eakad saavad olla sotsiaalsed ning selle tulemusena paraneb ka nende subjektiivne heaolu. Keegi ei sundinud neid kuulama ja kaasa rääkima, aga nägin, kuidas see tekitas rõõmu, kui nad said oma kogemustest ja seostest rääkida. Diener, Suh ja Smith (1999) tõid välja, et subjektiivse heaolu alla kuulub ka emotsionaalsus ning seega tõuseb ka eakate subjektiivne heaolu, kui neil on võimalus oma emotsioone jagada. Kvaliteedimärgise saanud asutuses on oluline, et eakad tunneksid ennast teenusel olles hästi ning seega tuleb tõsta nii subjektiivset kui objektiivset heaolu. D'Acci (2011) on välja toonud, et objektiivne rahulolu on see, mis seisneb materialetes võimalustes. Minu uurimuse kontekstis rahaliste võimaluste, abivahendite ja muude materiaalsete võimaluste olemasolust.

Hooldekodu ja vaatluse kontekstis nägin, et kasutuses olid funktsionaalvoodid, mis annavad võimaluse kliendil olla iseseisvam ning seega on see seotud lisaks objektiivse heaolu loomisele ka isikukeskse lähenemise põhimõttega. Kvaliteetset teenust pakkudes peab teenuse osutaja arvestama ka kliendi füüsilisi ja sotsiaalseid vajadusi (EQUASS...2017). Füüsilist tervist arvestav aspekt on näiteks see, kui klient ei ole võimeline ilma abita istuma tõusma, siis saab ta seda teha voodi abil, mis nupule vajutades tõstab voodi ülemist osa. World Health Organizationi (1997) poolt defineeritud elukvaliteedi mõjutajateks on selle andmetele lisaks muudele aspektidele ka inimese tervis ja sõltumatuse tase. Kui tervist otseselt paremaks muuta ei saa, siis saab anda kliendile võimaluse olla vähem sõltuv ning seda ka funktsionaalvoodi, kargud ja rulaator annavad, kõigi nende abivahendite kasutamist ka vaatluse käigus nägin.

Vaatluse käigus nägin lisaks abivahendite olemasolule kas seda, et tubades olid kardinad, mis kliendid said ette tõmmata ning seega olla teistest eraldatud. Kui kliendil peaks olema soov omada täiesti omaette tuba, kuid selleks asutuses ruumi ei ole, siis on kardinade abil eraldamine lahenduseks. See on üks osa isikukesksest lähenemisest, et arvestatakse kliendi soovidega. Eriti

oluline on eraldamise delikaatsemate olukordade puhul, näiteks hügieenitoimingute tegemisel saab klient olla eraldatud.

Vaatluse käigus saadud tulemused lähtuvad kõik isikukesksest lähenemisest ning on seotud elukvaliteedi parandamise, sotsiaalsuse ning füüsilise keskkonnaga. Üldhooldusteenust pakkuvates asutustes on abivahenditel oluline osa, sest see aitab eakal säilitada liikumisvõimalust.

KOKKUVÕTE

Minu töö eesmärk oli kirjeldada EQUASS kvaliteedimärgise rakendamist Nõo Hooldekodu näitel. Lähtusin sellest, kuidas kirjeldavad seda asutuse juhataja ja tegevusjuhendaja. Andmed sain kahe intervjuu ja ühe vaatluse käigus. Ning analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. Uurimuse läbiviimiseks seadsin kaks uurimisküsimust:

1. Kuidas kirjeldavad juhataja ja tegevusjuhendaja kvaliteedimärgi taotlemise protsessi?
2. Kuidas avalduvad SA Nõo Hooldekodu korralduses ja toimimises EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtted?

Tulemuste ja analüüsi peatükis tuleb välja, et mõlemad intervjuueeritavad peavad EQUASS kvaliteedimärgise rakendamist oluliseks. See on muutnud nii juhataja kui tegevusjuhendaja tööd struktureeritumaks ning isikukessemaks ning selle võrra on nüüd lihtsam seda tööd teha, kuna kogu süsteem on läbipaistvam. Samas ei olnud kummagi intervjuueeritava arvates protsess kerge. Mõlemad tõid välja, et see oli suur vastutus juhatajale, kes kogu vormistusliku poole ja teavitustöö oma kanda võttis. Märgise taotlemise protsessi alguses väga suurt toetust juhataja ei tundnud ning selgitustööd tuli meeskonnas teha palju. Muutusi tõi märgis rakendamine kaasa mitmeid. Põhiliseks juhataja ja tegevusjuhi intervjuude põhjal võib pidada seda, et teenus muutus isikukessemaks ja eelkõige just sellepärast, et töötajad mõistsid rohkem elukvaliteedi, personaalse lähenemise ja meeskonnatöö olulisust. Järelikult on vaja asutustes tõsta veelgi rohkem teadlikkust kvaliteedi kohta, 2018.aastast seda ka tehakse Sotsiaalkindlustusameti kvaliteedijuhise näol ning seega võib teadlikus järjest tõusta.

Töös saadud tulemused on olulised, kuna nendest tuli välja, millised probleemid tekkisid taotlemise protsessis, kui edaspidi uurida ka teisi asutusi, siis võivad tulla välja kitsaskohad, millele tähelepanu peaks pöörama. Sihtasutusel Nõo Hooldekodu hetkel kvaliteedimärgist ei ole, kuna majanduslikud võimalused ei luba. Aga hea on see, et jätkatakse kvaliteedipõhimõtete järgimist, sest tegelikult ei ole kliendi heaolu ja elukvaliteedi tagamisel vahet, kas lähtutakse EQUASSi või Sotsiaalkindlustusameti poolt välja toodud kvaliteedipõhimõtetest. Oluline on tulemus, mida see endaga kaasa toob, antud valdkonna kontekstis klientidele nende väarikust toetav teenuse pakkumine, kõrge elukvaliteet ning töötajate heaolu.

KASUTATUD KIRJANDUS

Brooker., D. (2003). What is person-centred care in dementia?. *Reviews in Clinical Gerontology*, 13(3), 215-222. doi:10.1017/S095925980400108X

Campbell, S.M., Roland, M.O., Buetow, S.A. (2000). Defining quality of care. *Social Science & Medicine*, 51 (11), 1611-1625. doi: 10.1016/S0277-9536(00)00057-5

D'Acci, L., (2011). Measuring Well-Being and Progress. *Social Indicators Research*, 104 (1), 47-65. doi: 10.1007/s11205-010-9717-1

Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E., Smith, H.E. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302. doi: 10.1037/0033-2909.125.2.276

Eesti standardikeskus. (i.a). Kvaliteedijuhtimisüsteemide valik ja kasutamine. Kasutatud 27.05.2019.

<https://www.evs.ee/Portals/0/pdf/infomaterjal/Kvaliteedijuhtimiss%C3%BCsteemid.pdf>

Eestis sertifitseeritud asutused. (i.a.). EQUASS Eesti kodulehekül. Kasutatud 29.05.2019. <http://www.equass.ee/equass-eesti/sertifikaadid/>

EQUASS ASSURANCE 2018 KVALITEEDISÜSTEEMI PROTSEDUURID. (2017). Kasutatud 13.03.2019. http://www.equass.ee/public/galleries/Assurance_protseduurid_2018_EST.pdf

EQUASS põhimõtted, kriteeriumid ja indikaatorid. (2017). Kasutatud 15.03.2019. http://www.equass.ee/public/galleries/EQUASS_pohimotted_kriteeriumid_indikaatorid_EE_14052018.pdf

EQUASS süsteemi tutvustav materjal. (i.a). Kasutatud 13.03.2019. http://www.equass.ee/public/Annex_1_-_Overview_of_EQUASS_2018__EST.pdf

Gerritsen, D.L., Steverink, N., Ooms, M.E., Ribbe, M.W. (2004). Finding a useful conceptual basis for enhancing the quality of life of nursing home residents. *Quality of Life Research*, 13(3), 611-624. doi: 10.1023/B:QURE.0000021314.17605.40

Kvaliteedimärk (i.a.). EQUASS Eesti kodulehekül. Kasutatud 13.03.2019. <http://www.equass.ee/equass-eesti/kvaliteedimark/>

SA Nõo Hooldekodu koduleht. (i.a). Kasutatud 09.04.2019. <https://noohooldekodu.ee/>

Sihtasutuse Nõo Hooldekodu põhikiri. (2012). Nõo Vallavolikogu. Kasutatud 09.04.2019. <https://noohooldekodu.ee/wp-content/uploads/2016/05/p%C3%B5hikiri.pdf>

Sotsiaalhoolekande seadus. (03.04.2018). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 12.04.2019. RT I, 03.04.2018, 22

Sotsiaalhoolekande seadus. (13.03.2019). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 24.05.2019. RT I, 13.03.2019, 155

Sotsiaalkindlustusamet (i.a.) Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis. Kasutatud 24.05.2019. https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/news-related-files/valjaspool_kodu_osutatava_uldhooldusteenuse_kvaliteedijuhis.pdf

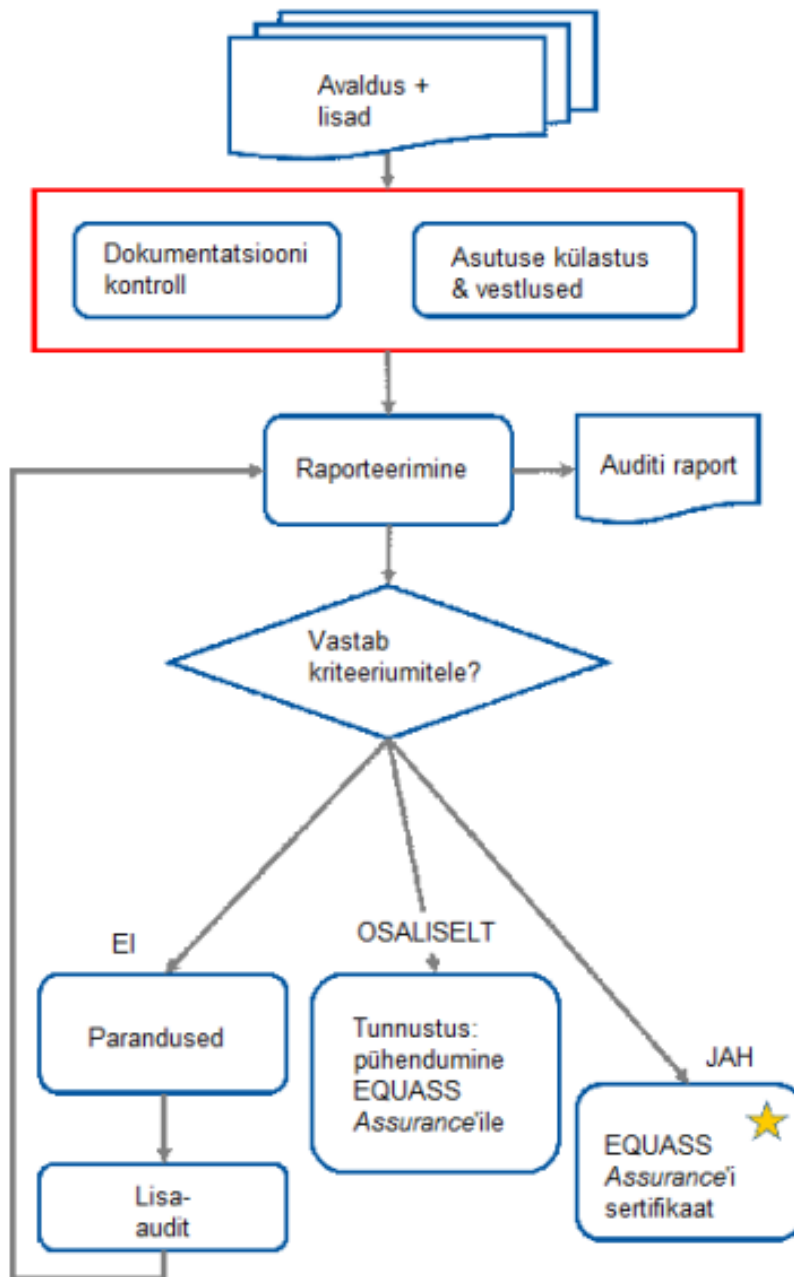
Teenused (i.a.) SA Nõo Hooldekodu koduleht. Kasutatud 08.04.2019. <https://noohooldekodu.ee/teenused/>

Vihalemm, T. (2014). Vaatlus. Kasutatud 13.03.2019. <http://samm.ut.ee/vaatlus>

Williams, S., Rutter, L., Gray, I., (2012). Introduction. K. Brown (toim), *Promoting Individual and Organisational Learning in Social Work* (lk 13-14), SAGE Publications Ltd.

World Health Organization. (1997). WHOQOL Measuring Quality of life. Kasutatud 04.03.2019. http://www.who.int/mental_health/media/68.pdf

Üldhooldusteenusele suunamise ja teenuse vallaeelarvest osalise rahastamise kord (09.12.2016). *Riigi Teataja IV*. Kasutatud 09.04.2019. RT IV, 06.12.2016, 54



Joonis 1. Kvaliteedimärgise taotlemise protsess (EQUASS ASSURANCE..., 2017)

Lisa 2

Intervjuukava juhatajaga intervjuu jaoks

Sissejuhatus

Tutvustan intervjuu eesmärgi. Küsin luba ka diktofoni ning saadud andmete kasutamiseks.

- Kui kaua olete töötanud Nõo hooldekodus praegusel ametikohal?
- Kirjeldage praegust üldhooldekodude süsteemi Eestis?
- Millised võiksid olla tulevikusuunad üldhooldekodude süsteemis?

Peamine osa

- Kirjeldage igapäevaelu hooldekodus.
- Millised on peamised erinevused Nõo Hooldekodu ja teiste üldhooldekodude vahel?
- Mida on asutusele andnud EQUASSi märgis? (juhtimine, personal, õigused, eetika, koostöösuhted, osalemine, isikukeskne lähenemine, laiahaardelisus, tulemusele orienteeritus, kestav areng)
- Kuidas suhtuvad märgise rakendamisse kliendid, personal ja lähedased?
- Milline näeb välja kvaliteedimärgise taotlemise protsess?
- Milliseid peamisi muudatusi tõi kaasa sertifikaadi saamine/taotlemine?
- Kas oleksite ka siis taotlenud EQUASSi märgist, kui Sotsiaalhoolekande seaduses oleks olnud enne 2018.aastat üldised kvaliteedipõhimõtted üldhooldekodudele sellisel kujul nagu need praegu on?
- Kas peate oluliseks tulevikus hakata pakkuma ka uusi teenuseid? (intervallhooldusteenust või mõnda muud teenust)
- Mille ajendil kvaliteedimärgis sai taotletud? Miks pidasite seda oluliseks?
- Kas plaanite taotleda seda tulevikus veel? Miks?

Lõpetus

- Kas soovite veel midagi lisada?
- Aitäh intervjuus osalemise eest!

Lisa 3

Intervjuukava tegevusjuhendajaga intervjuu jaoks

Sissejuhatus

Tutvustan ennast ning intervjuu eesmärki. Küsin luba ka diktofoni ja saadud andemete kasutamiseks.

- Kui kaua olete töötanud Nõo hooldekodus praegusel ametikohal?
- Kirjeldage praegust üldhooldekodude süsteemi Eestis?
- Millised võiksid olla tulevikusuunad üldhooldekodude süsteemis?

Peamine osa

- Kirjeldage igapäevaelu hooldekodus.
- Millised on peamised erinevused Nõo Hooldekodu ja teiste üldhooldekodude vahel?
- Mida on asutusele andnud EQUASSi märgis? (juhtimine, personal, õigused, eetika, koostöösuhted, osalemine, isikukeskne lähenemine, laiahaardelisus, tulemusele orienteeritus, kestev areng)

Kuidas see Teie tööd on muutnud?

- Mida peate oma töö juures kõige olulisemaks?
- Kas osalesite ka kvaliteedimärgise rakendamise protsessis?
- Milliseid peamisi muudatusi tõi kaasa sertifikaadi saamine/taotlemine? Kuidas kirjeldaksite Teie kvaliteedimärgise rakendamist Nõo Hooldekodus? Kui palju see Teie tööd mõjutab?
- Milles seisneb isikukesksus Teie töös?
- Millistest dokumentidest või põhimõtetest lähtute oma töös?
- Milline on Teie töökeskkond ja võimalused? Mida võiks muuta?
- Kas peate oluliseks kvaliteedimärgise taotlemist tulevikus veel? Kas oleksite siis toeks või pigem vastu sellele?

Lõpetus

- Kas soovite veel midagi lisada?
- Aitäh intervjuus osalemise eest!

Lisa 4

Vaatlusplaan

Vaatluse viin läbi SA Nõo Hooldekodu kahe tunni jooksul. Lähtun EQUASS kvaliteedimärgise kohta käiva isikukeskse lähenemise põhimõttest ja vaatlen, milliseid aspekte näen sellest. Vaatluse ruumideks on koridor ning selle laiem osa, kus saab erinevaid päevaseid tegevusi teha.

- Kuidas avaldub isikukeskse lähenemise põhimõtte asutuse igapäevaelus?
 - Füüsiline keskkond
 - Klientidega tegelemisel

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks
tegemiseks**

Mina, Liisbeth Kallis (20.10.1997),

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „EQUASS kvaliteedimärgise taotlemise protsessi kogemus ning rakendamine Sihtasustuses Nõo Hooldekodu“, mille juhendaja on Reeli Sirotkina.

1.1 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

2.1 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.

Liisbeth Kallis

29.05.2019