

KÜSITLUS RAHULOLU KOHTA TÖÖTERVISHOIUTEENUSEGA

ÜLEVAADE KÜSITLUSE KORRALDAMISEST JA KÜSITLUSTULEMUSTEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada töötervishoiuteenuse ostjate s.t. ettevõtete/asutuste rahulolu töötervishoiuteenuse osutajate poolt pakutavate töötervishoiuteenustega. Küsitluse abil sooviti saada ülevaade tööandjate hinnangutest töötervishoiuteenustele, selle otsesest kasut ettevõttele/asutusele, töötajailt saadud teabele, teenuse osutajate kvaliteedile, puudustele, infovahetusele, oskustele ning tulemustele.

Küsitluse tulemusi kasutatakse Eesti töötervishoiu arengukava koostamisel ja teiste juhtimisotsuste langetamisel.

Küsitluse korraldaja:

Küsitluse läbiviimise organiseeris Tervishoiuameti töötervishoiu osakond.

Ankeedid töötati välja Tervishoiuameti töötervishoiu osakonnas.

Andmete analüüsi viis läbi ning kokkuvõtte kirjutas Uno Kiplok (Tervishoiuameti töötervishoiu osakonna juhataja).

Ankeedid (ankeedi pealkiri: Küsimused töötervishoiuteenuse kohta) täideti märtsist kuni aprillini 2005.a. Andmete analüüs ja kokkuvõtte kirjutamine toimus mai-september 2005.a.

Üldkogum:

Erinevad ettevõtted ja asutused.

Valim:

Vastamise võimalus oli 20 ettevõttel ja asutusel, kes tegelevad tervie edendamisega töökohtadel.

Siinjuures tuleb märkida asjaolu, et ankeetidest tulenevad tulemused on väga tinglikud, sest ankeetidele vastajaid oli vähe ja seega järelduste tegemist tuleb võtta reservatsiooniga.

Küsitluse läbiviimise meetodika:

Ankeetküsitlus. Vastajatel oli võimalus teha ka omapoolseid soovitusi, märkuseid ja ettepanekuid.

Küsitlustulemused:

Ankeedile vastas 6 ettevõtet/asutust. Andmete analüüsiks kõlblikke vastuseid oli 6.

Küsitluse andmestiku analüüsiks on kasutatud statistilist analüüsi. Andmete kirjeldamiseks on kasutatud tunnuse üldist taset, ja tunnuse jaotumist.

Andmed on esitatud ankeediküsimuste lõikes.

VASTAJATE ÜLDANDMED

Ankeedile vastanud ettevõtted/asutused jaotusid vastavalt töötajate arvule ettevõttes (*Commission recommendation of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises, Official Journal of the European Union, L 124/36*):

- 3 väike – ja keskmist ettevõtet (50%)
- 3 suurettevõtet (50%)

Jaotus tegevusalade vahel oli järgmine:

- 3 riigi- ja tervishoiuteenindust (50%)
- 3 töötlevast tööstusest (50%)

Ülevaatlikuma andmete analüüsi saamiseks on klientide poolt hinnatud töötervishoiuteenuse erinevad aspektid jagatud järgmisteks teemadeks :

1. Tugi töökeskkonnaga seotud probleemidele

Kas Te otsite esmalt abi töötervishoiuteenuse osutajalt, kui Teie ettevõttes tekib küsimusi seoses	Jah esmajärjekorras	Töötervishoiuteenuse osutaja on üks neist valikuist	Teised tervishoiuteenuse osutajad (perearst, polikliinikud jne.)	Lahendate probleemid ettevõttesiseselt ise
1. Töökeskkonnaga		4		2
2. Töötaja terviseга/tervisekontrolli teostamisega	3	2	1	
3. Riskianalüüsiga		4	1	1

Nagu lähtub ankeedi küsimusest, siis ettevõtted/asutused otsivad töötaja tervisekontrolli teostamiseks abi esmajärjekorras töötervishoiuteenuse osutajalt pooltel juhtudel ja töötervishoiuteenuse osutaja on üks valikuist ca 33%-l. Ja 17%-l otsitakse abi töötaja tervisekontrolli teostamiseks teistelt tervishoiuteenuse osutajatelt (perearst jne.).

Siit näeme, et teatud ulatuses ettevõtted/asutused ostavad töötervishoiuteenust (töötaja tervisekontrolli) mitte töötervishoiuspetsialisti pädevust omavatel isikutel ja toimub töötervishoiu ja tööohutuse seaduse rikkumine.

Kes siis võivad vastavalt seadusandlusele ("Töötervishoiu ja tööohutuse seadus") töötervishoiuteenust (töötaja tervisekontrolli jne.) osutada?

Töötervishoiuteenuse osutaja on **Tervishoiuametis registreeritud** (registreerimine annab töötervishoiuteenuse osutajale õiguse osutada registreerimisel väljastatud tõendis märgitud töötervishoiuteenuseid) või **Tervishoiuameti tegevusluba omav** (töötervishoiuteenuse osutaja, kelle tegevus hõlmab töötervishoiuarsti või töötervishoiuõe tööülesannete täitmist, taotleb töötervishoiuteenuse osutamiseks Tervishoiuametilt tegevusluba tervishoiuteenuste korraldamise seaduses kehtestatud korras) töötervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik või füüsilisest isikust ettevõtja.

Mis on töötervishoiuteenus? Töötervishoiuteenus on töötervishoiuarsti, töötervishoiuõe, tööhügieeniku, tööpsühholoogi või ergonoomi (*töötervishoiuspetsialistide*) tööülesande täitmine eesmärgiga aidata kaasa töötaja tervisele ohutu töökeskkonna loomisele, ennetada tööga seotud haigestumisi ning säilitada ja edendada töötaja tervist ja töövõimet. Töötervishoiuspetsialistide tööülesanded töötervishoiuteenuse osutamisel on kehtestanud sotsiaalminister.

Töötajate tervisekontroll toimub aga töötajate tervisekontrolli korra järgi, mille on kehtestanud sotsiaalminister oma 24. aprilli 2003. a määrusega nr 74 "Töötajate tervisekontrolli kord", kus on sätestatud, et **töötajate tervisekontrolli teeb töötervishoiuarst**. Seega töötervishoiuarsti kui spetsialisti poolt on tagatud see pädevus ja need oskused, mida on vaja töötaja tervisekontrolli tehes. Need on: oskus leida töökeskkonna, kutsetöö ja töötaja tervise vahel põhjuslikke seoseid, varajane tervisekahjustuse äratundmine, töökeskkonna ohutegurite tundmine ja kutsehaiguse diagnoosimise suutlikkus, seda enam, et vastavalt töötervishoiu ja tööohutuse seaduses sätestatule võib kutsehaigust diagnoosida vaid töötervishoiuarst.

Mis puudutab töötervishoiuteenuse osutaja poolset abi ettevõtete/asutuste töökeskkonna ja riskianalüüsi küsimustes, siis siin on situatsioon parem. Ca 67% -l juhtudest on töötervishoiuteenuse osutaja üks valikuist, kes aitab lahendada töökeskkonnaga ja riskianalüüsiga seotud küsimused asutuses/ettevõttes. Paremtõttu, et tööandjad, korraldades oma töökeskkonna riskianalüüsi, kasutavad ettevõtte välist abi, teadmisi ja oskusi

riskianalüüsi küsimustes ning et osa ettevõtteid/asutusi teostavad töökeskkonna ohutegurite parameetrite mõõdistamisi vastavalt "Mõõteseadusele".

Vastavalt "Töötervishoiu ja tööohutuse seaduses" sätestatule on tööandja kohustatud korraldama töökeskkonna riskianalüüsi, mille käigus selgitatakse välja töökeskkonna ohutegurid, mõõdetakse vajadusel nende parameetrid ning hinnatakse ohutegurite võimalikku mõju töötaja tervisele, arvestades tema ealisi ja soolisi iseärasusi.

Ja kuna töökeskkonna riskianalüüsi alusel on tööandja kohustatud koostama kirjaliku tegevuskava, milles nähakse ette ennetusabinõud terviseriski vältimiseks või vähendamiseks, siis kvaliteetselt teostatud riskianalüüs on eelduseks toimivale tegevuskavale. Ja adekvaatsed riskianalüüsi tulemused on aluseks ka töökeskkonna sisekontrollile (tööandja on kohustatud viima läbi süstemaatilist töökeskkonna sisekontrolli, mille käigus ta kavandab, korraldab ja jälgib töötervishoiu ja tööohutuse olukorda ettevõttes vastavalt töötervishoiu ja tööohutuse seaduses või selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõuetele).

33,3% ettevõtteist lahendavad töötervishoiuga seotud probleemid ise ettevõttesiseselt, seega töötervishoiualane informatsioon on jõud ja ta on mõnes ettevõttes üldlevinud. Kuid hea informatsioon eeldab suhtlemist.

Suhtlemisel teineteise jaoks aga ei loe mitte inimeste teadmiste koguhulk, vaid tema teadmiste ühisosa suhtluspartneri teadmistega. Kui see ühisosa on väike, siis on suhtluspartnerite panus töötervishoiualaste küsimuste lahendamisse võib olla madalseisus. Järelikult töötervishoiuspetsialistide, kui ka ettevõtete töötervishoiualast koolituse kvaliteeti, kättesaadavust on vajalik hinnata ja samuti on vaja auditeerida töötervishoiualase teabe/õppemateriale.

Töötervishoiuga seotud investeeringu põhjendamise faasis on oluline ettevõtetel otsustada, missuguseid funktsioone täidab ettevõtte omal jõul ja mida jaotatakse konsultantidele, firmadele jm. ja töötervishoiuteenuste osutajatele lahendamiseks. Sellist valikut raskendab asjaolu, et lahenduse otsustamine detailsemal tasandil on sageli võimalik vaid kvalitatiivsele hinnanguväärtusele toetudes, mis omakorda toetub fikseeritud ja formuleeritud töötervishoiu nõuetele, milles tuginetakse normatiivsele alusele. Hinnanguväärtuse tulemusel kujundatakse töötervishoiuteenuse osutaja/te antud hindade ja töötervishoiuteenuste kasutamise kulude tingimustes ettevõttele tulusam vahekord ettevõttesisesel võimaluste ja väliste vajaduste vahel. Vaadeldavas situatsioonis, kus 33,3% ettevõtteist lahendavad töötervishoiuga seotud probleemid ise ettevõttesiseselt on võibolla raskendatud eelistuse väljendamine rahalises vormis. Ja järelikult on neis ettevõtetes tagatud töötervishoiuga seotud tegevuste rahastamine ja kulude aktiivne kontrollimine, ning töötervishoiuga seonduvate tegevuste kulgemise rütm ja stabiilsus, mis omakorda oleneb rahastamismahust ja regulaarsusest.

2. Kui rahul Te olete töötervishoiuteenuse osutajaga: tulemusega ja koostööga?

Protsessi kvaliteediga - Teie poolt kogetud kvaliteet	1	2	3	4	5
	1		1	3	1
Tulemuse kvaliteediga – faktilise kvaliteediga	1	2	3	4	5
	1		3	1	1

Klientide rahulolu hinnati 5-pallisel hinnanguskaalal (5-väga rahul, ..., 1-ei ole üldse rahul). Mida kõrgem on näitaja, seda suurem on rahulolu.

Üldiselt võib öelda, et kliendid on rahul töötervishoiuteenuse osutajate poolt pakutavaga – pooled vastanustest (50%) olid rahul (hinne 4) ja üks klient väga rahul (hinne 5) nende poolt kogetud töötervishoiuteenuste kvaliteediga s.t. protsessi kvaliteediga, kuid samas oli klientide poolne rahulolu tulemuse kvaliteediga mõnevõrra väiksem (50% hinne 3) ning ankeedile vastajate seas oli üks, kes ei jäänud üldse rahule (hinne 1) ja üks, kes jäi väga rahule (hinne 5). Keskmine rahulolu hinnang klientide poolt kogetud töötervishoiuteenuse protsessi kvaliteedile oli 4 ja rahulolu tulemuse kvaliteediga s.t. faktilise kvaliteediga oli 3.

Ettevõtete/asutuste lõikes esines olulisi erinevusi, kuid peaaegu enamus vastanuid hindasid suhteliselt kõrgelt töötervishoiuteenuse osutajate poolt pakutavat töötervishoiuteenust. Kvaliteeditaseme erinevaid aspekte hinnati alljärgneva tabeli abil:

Kuidas Te hindate töötervishoiuteenuse osutaja kvaliteeditaset?	Madal	Vastuvõetav	Kõrge tase	Ei tea
1. Juurdepääsu võtmeisikutele?		3		2
2. Telefonitsi järelpärimisi?	1	3	1	1
3. Ooteaegu?	1	3		2
4. Tähtaegadest kinnipidamist?		3	1	2
5. Lahendatuid muudatusi/kaebusi?		3		2
6. Pakutavate teenuste taset?	1	3	1	1
7. Uudiste/kogemuste edastamist ning kasulikkust Teie ettevõttele?	1	3		1

Hinnang töötervishoiuteenuse osutaja kvaliteeditasemele toimus kuue küsimuse alusel ja kõigi kuue küsimuse alusel võib väita, et töötervishoiuteenuse osutaja kvaliteeditase on vastuvõetav 50%-le vastanust.

Lähtudes sellest tabelist, peaks töötervishoiuteenuste osutajad kliendi rahulolu tõstmiseks eelkõige tegelema nende aspektidega, mis on kliendi jaoks olulisemad, kuid mille suhtes klientide rahulolu oli madalam. Kindlasti tuleks ka jälgida, et ei langeks nende aspektide tase, mis on klientide jaoks olulisemad ning rahulolu on kõrgem. Tuleks tegeleda nende asjadega, mis on kliendi jaoks vähem olulised ja millega rahulolu on madalam. Vähem tähelepanu võib pöörata aspektidele, mis on ettevõtete/asutuste arvates vähem olulised ning millega rahulolu on juba praegu kõrgem (mis ei tähenda, et nendega ei peaks üldse tegelema, sest ka need aspektid on tähtsad kliendi rahulolu saavutamiseks).

Seega siin tabelis saadud tulemused väljendavad töötervishoiuteenuste osutajatele tegemata jäänut. Et tulevikus rahuldada töötervishoiuteenuse tarbijate vajadusi, peaksid teenuse osutajad tõstma nii teenuste taset, kui pidama kinni tähtaegadest kui ka vähendama ooteaegu ning infovahetust ja samuti ligipääsu võtmeisikutele parandama.

3. Kas töötervishoiuteenuse osutaja on Teie ettevõttes teostanud kliendirahulolu küsitlusi?

Kas töötervishoiuteenuse osutaja on Teie ettevõttes teostanud kliendirahulolu küsitlusi?	- Jah Töökeskkonna kaardistamise küsimustikud 1	- Ei 5
---	--	---------------

Vastavalt Sotsiaalministri 20. detsembri 2001. a määrusele nr 144 "Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded" (RTL, 04.01.2002, 2, 21) peaks need töötervishoiuteenuse osutajad, kes osutavad tervishoiuteenust, olema kohustatud välja töötama ja rakendama tervishoiuteenuste kvaliteedisüsteemi, mis peab hõlmama ka patsientide rahulolu hindamist. Kusjuures määruse alusel tervishoiuteenuse osutaja peab tervishoiuteenuste kvaliteedisüsteemi rakendama hiljemalt 31. detsembriks 2004. a.

Ettevõtete/asutuste vastustest küsimusele võib järeldada, et tervishoiuteenuste kvaliteedisüsteem neil töötervishoiuteenuste osutajatel, kes osutavad töötervishoiuteenust tervishoiuteenuse mõistes, on olnud puudulik ja ei ole rakendatud patsientide rahulolu hindamist.

Arendustegevuseks on oluline koguda ja töödelda tarbijate objektiivseid hinnanguid töötervishoiuteenuse kohta. Vastustest järeldub kahjuks, et töötervishoiuteenuse osutajad ei tegele piisavalt oma teenuse/te arendusega.

4. Palun kirjeldage, millistest konkreetsetest Teie tööelu valdkondadest Teie ettevõtte saab otsest kasu töötervishoiuteenustest

Mõju	Mingit kasu ei saa	Mõningane kasu	Saame kasu	Ei tea
1. Tervis		1	5	
2. Töötajate rahulolu	1	1	1	2
3. Töökeskkond		3	1	2
4. Töövõime paranemine	1	1		3
5. Töötajate töötervishoiu ja tervisega seotud probleemide valdkonna kompetentsuse tõus		3	1	
6. Töötajatele rehabilitatsiooni rakendamine	2		1	2

Kui käsitleda töötervishoiuteenuse osutajat kompetentside portfellina, siis peaks ülaltoodud tabel andma neile edaspidi suuremad võimalused tegeleda töötajate tervisega, töötajate rahuloluga, töökeskkonnaga, töövõime parandamisega, töötajate töötervishoiu ja tervisega seotud probleemide valdkonna kompetentsuse tõstmisega ja töötajate rehabilitatsiooniga.

Küsimuste vastuste tulemused viitavad puudustele töötervishoiuteenuse osutajate poolsetes töös ja samas viitavad võimalustele, mis neid ees ootavad, juhul kui kompetentsi on kasvatatud. Ent kui vajalikud oskused ja kompetents on olemas, siis on võimalus ka musti laike vähendada. Kuigi on ka ilmne, et mõnda töötervishoiuteenuse osutaja töötervishoiuteenust ostetakse paremini kui teisi. Sel juhul ostja eelistusi mõjutavate omaduste hulka võivad kuuluvad: tuntus, lugupeetus, külgetõmme ja valdavus.

Siit tabelist võib järeldada, et mõned ettevõtted otsivad töötervishoiu "ravimeid" ja sageli on neile välja kirjutatud töötervishoiu "retsepte", mis ravivad sümptomeid, mitte haiguse põhjust. Eriti siis kui eesmärgiks on haiguste ennetamine peab minema sügavamale ja mitte lihtsalt leevendama sümptomeid.

5. Kirjeldage palun, kuidas toimub infovahetus Teie ettevõtte ja töötervishoiuteenuse osutaja vahel

Sagedus	1x aastas	2 – 3x aastas	4 – 6x aastas	7 ja enam x aastas	Ei	Ei tea
1. Töötervishoiuteenuse osutaja külastab Teie ettevõtet				1	1	
2. Töötervishoiuteenuse osutaja saadab Teile ankeete küsimustega, selgitamaks välja Teie ettevõtte vajadustest töötervishoiuteenuse järele				Endal koostatud ankeetid igale töötajale-1	2	
3. Töötervishoiuteenuse osutaja pakub oma teenust Teie ettevõttes kohapeal	1			2	1	
4. Töötervishoiuteenuse osutaja esitab Teile aruandluse tehtud töödest	2				1	
5. Töötervishoiuteenuse osutaja näitab oma kompetentsust/teenuseid seeläbi, et külastab Teie ettevõtet					3	
6. Teie kontaktisik ja töötervishoiuteenuse osutaja arutavad koostöö võimalusi	2			Pidevalt-1	1	1

Rahulolu töötervishoiuteenuse osutaja personalilt saadud teabega mõõdeti järgmiste näitajate alusel: 1. Töötervishoiuteenuse osutaja külastab Teie ettevõtet; 2. Töötervishoiuteenuse osutaja saadab Teile ankeete küsimustega, selgitamaks välja Teie ettevõtte vajadustest töötervishoiuteenuse järele; 3. Töötervishoiuteenuse osutaja pakub oma teenust Teie ettevõttes kohapeal; 4. Töötervishoiuteenuse osutaja esitab Teile aruandluse tehtud töödest; 5. Töötervishoiuteenuse osutaja näitab oma kompetentsust/teenuseid seeläbi, et külastab Teie ettevõtet; 6. Teie kontaktisik ja töötervishoiuteenuse osutaja arutavad koostöö võimalusi

Kõige kõrgemalt on hinnatud töötervishoiuteenuse osutaja poolt esitatud aruandlust tehtud tööde kohta (2-l juhul) ja kontakti koostöö võimaluste arutamiseks (2-l juhul). Madalamalt on hinnatud töötervishoiuteenuse osutaja poolt ettevõtte külastust. Töökohal ei käida pooltel juhtudel, seega 50%-l juhtudest puudub töötervishoiuteenuse osutajate poolne adekvaatse info kogumine ja hindamine töökohal (töökeskonna ja töökorralduse sobivus töötajale, töökeskonna ohutegurite hindamine jne.). Seda enam, et näiteks töötajate tervisekontrolli kord (Sotsiaalministri määrus nr.74) näeb ette, et töötervishoiuarst, alles seejärel, kui ta on tutvunud töökohal töötaja töökeskonna ja töökorraldusega, määrab vajalikud terviseuuringud. Järelikult töötajate terviseuuringute mahu määramine enne töötajate tervisekontrolli töötervishoiuarstide poolt toimub suures osas mitte nõuetekohaselt.

Kuigi tervishoiuteenuse osutaja poolne töökoha külastus on madal, on ettevõtte/asutused hinnanud neid faktoreid, mis määravad ära neile vajaliku tervishoiuteenuste mahu ja sisu järgmiselt:

6. Millised faktorid määravad ära Teile vajaliku tervishoiuteenuste mahu ja sisu?

	Jah	Ei	Ei tea
1. Tervishoiuteenustest johtuvad tulemused	2	2	
2. Töökeskkonna kaardistamine, ohutegurite mõõtmine ja riskianalüüs	6		
3. Aluseks on järgmised probleemid:			
- suur haiguspäevade arv		1	2
- töökeskkonnas olevad probleemid		1	2
- muudatuste vajadus	1	1	1
- organisatsiooni probleemid	1	1	1
- muud – Seadusest tulenevad nõuded	2		1

Tervishoiuteenuste mahu ja sisu tööandja jaoks määravad antud küsitluse põhjal 100%-selt ära vajadus töökeskkonna kaardistamise, ohutegurite mõõtmise ja riskianalüüsi järele.

Niisugune hoiak toetub kahele aspektile: esiteks antakse aru töökeskkonnast johtuvatest riskidest ja on soov neid kontrollida, teiseks ollakse seaduskuulekad. Seega ettevõtetele läheb korda nii finantsrisk kui ka töökeskkonna riskid.

Tervishoiuteenustest johtuvad tulemused on määravaks 33,3%-l küsitletuist.

Mida arvata ettevõtete vajaliku tervishoiuteenuse sisust ja mahust, millest osa vastanuid (7 ei tea vastust) aru ei saa? Või on siin tegemist küsimuse vältimisega, mis tuleneb asjaolust, et vastanu on raskes olukorras. Nimelt ei tea tööandja, mis haigusi töötajad põevad, kuna töövõimetuslehel puudub diagnoos. Tervishoiu hea tava kohaselt on tegemist väga suure lüngaga informatsioonis, mis võiks tööandjale olla kättesaadav.