

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Eelika Ütt

**HOOLDAJATE VAJADUSED KVALITEETSE
HOOLDUSTEENUSE PAKKUMISEKS PÕLTSAMAA
VALLA KOLME HOOLDEKODU NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Rähn, MA

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Anne Rähn

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Kumm

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Eelika Ütt

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teoreetiline ülevaade motivatsiooni ja kvaliteedi teooriatest ning üldhooldusteenusest	6
1.1. Motivatsiooni ja kvaliteedi teoreetilised käsitlused	6
1.2. Üldhooldusteenused teistes Euroopa riikides ja Eestis.....	9
1.3. Hooldustöö ja töötajate töökvaliteeti mõjutavad tegurid.....	11
2. Hooldajate vajadused kvaliteetse teenuse pakkumiseks Põltsamaa valla hooldustöötajate seas	14
2.1. Põltsamaa valla hooldekodude kirjeldus	14
2.2. Uuringu läbiviimine ja valimi kirjeldus.....	15
2.3. Uuringu tulemused	18
2.3.1. Hooldajate arvamus oma tööst	18
2.3.2. Motivatsioon ja kvaliteet.....	22
2.3.3. Hooldajate üldised vaated	25
2.4. Järeldused ja ettepanekud	28
Kokkuvõte	31
Viidatud allikad	34
Lisad.....	40
Lisa 1. E-kiri asutuste juhatajatele	41
Lisa 2. Uurimisinstrument	42
Summary	44

SISSEJUHATUS

Aeg-ajalt kajastatakse meedias puudujääke hooldekodude hooldusteenuse kvaliteedis. Õiguskantsler teeb oma 2021/2022 aasta kontrollkäikudes ülevaate kitsaskohtadest üldhooldusteenuseid pakkuvates asutustes. Madise (2022) toob välja kvalifitseeritud hooldajate nappuse, mistõttu osa tööle võetud hooldajatest on madalama kvalifikatsiooniga või üldse puuduva väljaõppeta inimesed. Eelnevale lisaks leidis Lepik (2021, lk 47) oma uurimistöös, et raskusi valmistab hooldustöötajate füüsiline ja vaimne koormus, mille tulemusena on konfliktid kolleegide vahel kerged tekkima. Sepp (2021, lk 42–43) toob välja Eesti hooldekodude puudused. Sarnaselt Madisega tõstab ta esile kvalifitseeritud hooldajate nappuse, lisades juurde madala palgataseme ning kutsehaiguste ja tööõnnetuste kõrge arvu. Tsuiman (2023, lk 21) toob välja inimeste julma või väarikust alandava kohtlemise aspekti. Inimestele olulised elamused saavad alguse nende vahelistest integratsioonidest ja kokkupuudetest, mis toimuvad inimsuhetes ja keskkonnas. See, mida inimesed peavad väärtuslikuks, kasvab välja suhete struktuuridest. (Narusson, 2021, lk 23). Kuna eespool nimetatud probleemid ja vajadused on seotud töötajate poolt kvaliteetse teenuse tagamisega, siis on oluline aru saada, milliseid kitsaskohti hooldajad ise kvaliteetse teenuse osutamise võimalikkuses näevad ning mis motiveerib neid pakkuma kvaliteetset teenust.

Uurimisprobleem: hooldustöötajate füüsiline ja vaimne koormus vähendavad töötajate motivatsiooni kvaliteetse teenuse osutamiseks.

Lõputöö eesmärk on välja selgitada hooldajate vajadused kvaliteetse hooldusteenuse pakkumiseks ning teha ettepanekuid hooldekodu juhtidele hooldustöötajate töö kvaliteedi parandamiseks.

Uurimisküsimused:

1. Kuidas hooldustöötajad kirjeldavad oma tööd ja kvaliteetset hooldusteenust?
2. Mis motiveerib hooldustöötajaid pakkuma kvaliteetset hooldusteenust?

Uurimisküsimustele vastuste saamiseks kasutatakse kvalitatiivset uurimismeetodit, kus andmeid kogutakse poolstruktureeritud intervjuudega. Intervjuus kasutatavate küsimuste koostamisel lähtutakse teoreetilisest käsitlusest.

Töö koosneb kahest osast. Esimeses osas on teoreetiline ülevaade motivatsiooni- ja kvaliteediteooriatest. Lisaks võrreldakse üldhooldusteenust teistes Euroopa riikides ja Eestis, ning kirjeldatakse hooldustööd ja töötajate töökvaliteeti mõjutavaid tegureid. Teoreetilise osa ülevaate koostamisel kasutatakse erinevaid teadusartikleid ja uuringuid, mis on nii eesti- kui ka inglisekeelsed. Artiklid ja uurimused leitakse erinevatest andmebaasidest, teadusväljaannetest ja erialastest ajakirjadest. Töö teine osa koosneb Põltsamaa valla kolme hooldekodu ülevaatest ning kirjeldatakse uurimismeetodit ja valimit. Seejärel antakse ülevaade uurimistulemustest, lähtudes suures osas Herzbergi kahe faktori teoriast. Lõpuks tehakse järeldused ja esitatakse ettepanekud.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE MOTIVATSIOONI JA KVALITEEDI TEORIADEST NING ÜLDHOOLDUSTEENUSEST

1.1. Motivatsiooni ja kvaliteedi teoreetilised käsitlused

Motivatsioon ja kvaliteet on laiad mõisted ning nad sisaldavad endas palju komponente. Motivatsiooni võib kirjeldada kui vaimustust millegi tegemiseks, aga ka põhjust millegi tegemiseks ja mingil viisil käitumiseks. Lisaks koosneb motivatsioon erinevatest motivaatoritest. Motivatsioon on psühholoogiline omadus (Rahman *et al.*, 2019, lk 2) ja võim, mis suunab inimesi tegutsema ja liigutama (Gonca Usta, 2017, lk 37). Armstrong (2007, lk 119–120) ütleb, et motivatsioon on jõud, mis paneb inimesed liikuma kindla eesmärgi suunas, kui nad usuvad, et nende valitud tegevus viib soovitud tulemuseni – olgu selleks siis konkreetne vajadus või hinnaline saavutus. Lisaks sellele on motivatsioonil oluline roll suurendamaks töötajate töö kvaliteeti. Mida suurem on motivatsioon, seda paremad on töötulemused. (Rachman, 2020, lk 19) Motivatsioon on väga oluline tegur inimtegevuse ja selle tõhususe mõjutamisel. See, kui motiveeritud on üksikisik või meeskond oma tööülesannetes, võib oluliselt mõjutada organisatsiooni kogutulemusi erinevatel tasanditel (Yusoff *et al.*, 2013, lk 18). Motivatsiooni tähtsus seisneb inimese käitumise suunamisel ja toetamisel nii, et nad on valmis töötama parima tulemuste saavutamise nimel (Suardhita *et al.*, 2020, lk 20). Vähene töötajate motiveerimine vähendab nende algatusvõimet, mis viib alla kaastöötajate töömeeleolu ja mõjutab negatiivselt töötulemusi. Motivatsioonist on raske aru saada, kuna seda ei saa füüsiliselt tajuda, vaid ainult aimata. (Aasma, 2019, lk 5) Motivatsiooniteooriates on vajalikke juhiseid, mille alusel välja töötada edasine praktiline tegevuskava (kõige praktilisem on hea teooria) (Armstrong, 2007, lk 119).

Herzbergi kahe faktori teooria kohaselt on töökeskkonnas faktorid, mis panevad töötajaid

tegutsema ja neid, mis seda ei tee:

1. Hügieenifaktor – asjaolu, mis ei põhjusta ega too kaasa tööga rahulolu, aga kui see on ebapiisav või puudub täielikult, põhjustab rahulolematust. Hügieenifaktoriteks on näiteks palk, inimeste vahelised suhted, järelevalve, töötingimused, poliitika ja haldamine aga ka juhtimine ja supervisioonid.
2. Motivaator – asjaolu, mille olemasolu viib suurema töörahuloluni. Motivaatoriteks võivad olla näiteks edenemine töökohal, vastutus, tunnustus, kasvuvõimalus. (Alshmemri *et al.*, 2017, lk 13–14).

Esimene neist tagab lühiajalist ja teine pikemaajalist rahulolu tööga (Haque *et al.*, 2014, lk 68). Hügieenifaktoritega nagu kovisioonid ja supervisioonid ei too otseselt kaasa tööga rahulolu, kuid läbi nende on võimalik toetada sotsiaalvaldkonna oluliste hoiakute ja väärtuste arendamist, mis omakorda aitab parandada töö kvaliteeti (Pihl & Krusell, 2021, lk 11–12).

Deci ja Ryani (1985, lk 5–6) enesemääratlemise teooria ütleb, et kõikidel inimestel on kolm fundamentaalset vajadust: kompetentsus, iseseisvus ja suhete olemasolu. Eristatakse sisemist ja välimist motivatsiooni. Sisemine motivaator eksisteerib ühest küljest indiviidi tasandil ja teisest küljest suhte tasandil. Välimine motivaator peab olema väljastpoolt mõjutatud, see tähendab, et inimese tegevust hinnatakse oluliselt nende poolt, kellega nad tunnevad sidet. (Ryan & Deci, 2000, lk 56, 64) Inimeste suunatud koostegutsemine ühe asutuse siseselt loob eeldused arenguks ja edasiliikumiseks. Iga asutus, eesotsas oma juhtidega, peab olema oma ala professionaal ja pakkuma parimat kvaliteeti. Selleks, et see oleks võimalik, peavad asutuses töötavad meeskonnaliikmed olema samuti motiveeritud edasi liikuma ja püüdlema parima kvaliteedi poole. Oluline on teada, et töötaja kõrge motivatsioonitase mõjutab positiivselt töökvaliteeti (Karim & Asif, 2021, lk 12–13). Tänapäevasemad uuringud toovad välja, et materiaalne kasu ei ole ainus motivatsiooni allikas, lisaks peetakse oluliseks tunnustamist, tööalaseid kasvuvõimalusi ja väljakutseid (Ajayi, 2015, lk 39). Sasono jt (2022, lk 5871) kinnitavad seda, kuid lisavad juurde, et töö tulemuslikkus on alati kooskõlas sellega, millist kasu või hüvist töötajad saavad. Hea juht oskab leida oma töötajatele kõige parema motivaatori.

Kvaliteedi mõistele on aja jooksul antud erinevaid tähendusi ning kvaliteedi juhtimise ja arendamise teooriad on läbi teinud märkimisväärseid muutusi. Teaduslikult hakati

kvaliteedist rääkima 1920. aastate alguses, kui Shewhart (1923, lk 53–54) mõtestas lahti kvaliteedi kui vajaliku kontrollmehhanismi ettevõtte ja töötajate vahelises koostöös. Shewharti mõistes on kvaliteedil kaks külge:

1. Subjektiivne – seos inimese mõtlemise, tunnete ja tajuga.
2. Objektiivne – sõltumatu inimesest. (Shewhart, 1923, lk 53)

Fonseca (2015, lk 178) toob oma uuringus välja, et ei ole olemas ühtset parimat kvaliteedi- ja organisatsioonimudelit, mis sobiks kõigile. See varieerub sõltuvalt keskkonnast, sidususrühmade vajadustest, suhetest, kultuurist ning asutuse ressursidest. Iga organisatsioon peab ise kindlaks tegema, milline lähenemine neile kõige paremini sobib. Kuigi ühtselt kirjeldatud kvaliteeti ja kvaliteedijuhtimise mõistet ei ole võimalik välja tuua on mõningad ühised põhiprintsiibid, mille alla kuuluvad tugev juhtkond, klientidele ja töötajatele keskendumine, meeskonnatöö, motivatsioon, uute teadmiste omandamine ning innovatsioon (Zimon, 2016, lk 4–5). Ajayi (2021, lk 54) toob oma uuringus välja, et tõhusa kvaliteedijuhtimise rakendamine on tihedalt seotud teenuse kvaliteediga, ning täieliku kvaliteedijuhtimise juurutamine eeldab nii juhtide kui ka töötajate pidevat pühendumist parandustegevusele. Sellest tulenevalt määrab organisatsiooni edukuse peamiselt kvaliteetse inimressursi kättesaadavus. Kui töötajaid juhitakse efektiivselt ja asjakohaselt, suurendab see motivatsiooni taset, mis põhjustab tööga rahulolu ja sellest tulenevalt paraneb töö tulemuslikkus. (Rimadias et al., 2016, lk 25) Lisaks eelnevale uurisid Fonseca jt (2017, lk 34) Portugalis tiptaseme juhte ja selle tulemusena selgus, et kvaliteetse organisatsiooni juhtidele esitatavateks nõueteks on kõige olulisemad teadmised kultuurist ja organisatsioonilistest protsessidest. Töötajate tõhusaks motiveerimiseks on olulised kvaliteetne järelevalve ja head suhted ülemustega, aga ka tunnustamine ja rahaline preemia (Kusuma *et al.*, 2019, lk 2). Rahman jt (2019, lk 5) lisavad, et head suhted organisatsioonis juhtkonna ja töötajate vahel loovad tööprotsessi sünergia, mis mõjutab töö kvaliteeti. Kuulpak (2021, lk 51), võtab kvaliteedi kokku mõttega, et hea tööalase koolitusega inimene ei jäta kvaliteetset tööd juhuse hooleks.

Motivatsioon ja kvaliteet on omavahel tihedalt seotud ning üksteisega põimunud. Väga häid töötulemusi saavutavad need töötajad, kes on hästi ja õigesti motiveeritud. Hästi motiveeritud töötajate töökvaliteet vastab kõikide osapoolte ootustele.

1.2. Üldhooldusteenused teistes Euroopa riikides ja Eestis

Rahvastiku vananemisega kaasneb rahvastiku struktuuri muutus ja sellest tulenevalt suureneb vajadus üldhooldusteenuste järele. Viimase kümne aasta jooksul on pidevalt suurenenud nende inimeste arv, kes elavad hooldekodudes, samal ajal on vähenenud avahoolduse kasutajate hulk (Toots & Malmstein, 2020, lk, 17). Euroopa Liidu keskmiste tulemustega võrreldes panustab Eesti pikaajalisse hooldusesse neli korda vähem ehk 0,4–0,5% SKP-st. Seevastu Rootsis, Hollandis ja Norras panustatakse ca 3,5% SKPst. (Aaben *et al.*, 2017, lk 8) Kõige enam panustab oma eakate hooldamisse Norra, kus suurem osa tervishoiuteenustest on omavalitsuste vastutusalas (Asadzadeh *et al.*, 2022, lk 462) ning teenust pakuvad avalik-õiguslikud asutused (Riedel *et al.*, 2015, lk 838). Rootsis on pikaajalises hoolduses tähtsal kohal koduhooldus, kuigi see näitab kahanemise märke (Theobald & Luppi, 2018, lk 6). Saksamaal kehtib kohustusliku sotsiaalkindlustuse põhimõte (Toots & Malmstein, 2020, lk, 17), kus teenuse pakkumises domineerivad eraõiguslikud teenusepakkujad (Riedel *et al.*, 2015, lk 838). See riik on täpselt määratlenud, kes ja millist abi saab ning sellest tuleneb ka rahaline kompensatsioon (Theobald & Luppi, 2018, lk 6). Seevastu Türgis vastutab eakatele hooldusteenuste pakkumise eest pere- ja sotsiaalpoliitika ministerium. Selleks, et kasutada Türgis ministeriumi poolt korraldatud hooldusteenust, peab inimene olema vähemalt 60 aastat vana, samas kui erahoolduse puhul on alampiiriks 55 aastat. (Asadzadeh *et al.*, 2022, lk 464) Enamik Euroopa Liidu liikmesriike on kehtestanud seadused, mis tagavad kodanikele õiguse saada rahastatud pikaajalise hoolduse teenust. Prantsusmaal maksavad kodanikud ravikindlustust, kui aga sellest ei piisa, siis on võimalik üle 60-aastastel inimestel saada toetust, mida maksab kohalik omavalitsus. Raha tuleb riigilt. (Toots & Malmstein, 2020, lk 17) Lisaks on erisused:

- Austria, kus hüvitise saamine on sõltuv selle liigist;
- Inglismaa, kus pikaajalise hoolduse teenuseid on võimalik saada ainult koduhoolduse puhul;
- Rumeenia, kus riiklik rahastus ei kehti ühegi teenuse puhul (Riedel *et al.*, 2015, lk 833).

Eestis tagab kohalik omavalitsus (KOV) sotsiaalteenuste kättesaadavuse. Sotsiaalteenuste, sealhulgas üldhooldusteenuste pakkumiseks Eesti Vabariigis on välja

töötatud mitmeid erinevaid seadusi ja määrusi. Eesti Vabariigi sotsiaalhoolekande seaduse (2015) § 20 kohaselt on üldhooldusteenus „väljaspool isiku kodu osutatav kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealisele isikule, kes terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda kodustes tingimustes ajutiselt või püsivalt iseseisvalt toime tulla.“ Samas on õiguskantsler leidnud, et erinevad vallad ja linnad on seadusi erinevalt tõlgendanud ning riigikohus tunnistas mõnede omavalitsuste määrused ja sätted kehtetuks (Loom & Saarevet, 2020, lk 76-77). Selleks, et inimesed saaksid parima kvaliteediga teenust, on välja töötatud kvaliteedijuhis, mille kohaselt tuleb teenuse osutajal täita üheksat kvaliteedipõhimõtet. Antud dokumendis on kirjeldatud üldtunnustatud kvaliteedi- ja sotsiaalkaitse põhimõtteid. Lisaks on välja toodud pakutavate teenuste kriteeriumid, nende sisu ja kvaliteedi tagamise näitajad. (Sotsiaalkindlustusamet, 2018) Samuti annab kvaliteedijuhis hea ülevaate erinevatest kvaliteedipõhimõtteid puudutavatest mõistetest.

Eestis pakuvad eakatele üldhooldusteenust nii riiklikud, mittetulunduslikud kui ka erakapitalile põhinevad organisatsioonid (Tambaum *et al.*, 2016, lk 206). Terviseameti ülesandeks on jälgida, et täiskasvanute üldhooldekodudes oleks täidetud tervisekaitsenõuded vastavalt rahvatervise seadusele. Majandustegevuse registri (Tarbijakaitse ja Tehnilise Järevalve Amet, *s. a.*) andmetel pakub 2023. aastal Eestis üldhooldusteenust 163 asutust. Heaolu arengukava (Sotsiaalministeerium, 2023, lk 21) toob välja puudujäägid üldhooldusteenuses: teenus on alarahastatud, seega halvasti kätte saadav ning kvaliteetne tööjõud ebapiisav. Heaolu arengukava (Sotsiaalministeerium, 2023, lk 21) ütleb, et Eestis puudub hooldajatel keskne täiendkoolituste süsteem. Hoolekandeesutustes töötab hulgaliselt hooldajaid, kellel on ainult asutusesisest korraldatud koolitus (Terviseamet, 2017, lk 38) Hoolekandeesutuste taristu on aegunud ja keerukamate hooldusvajadusega inimestele ei jätku sobivaid teenusepakkujaid (Lannes & Kupper, 2023). Sama probleem toodi välja ka Terviseameti (2017, lk 38) poolt teostatud sihtuuringus, mille kohaselt osad teenusepakkujad tegutsevad hoonetes, mis ei ole mõeldud sihtotstarbeliseks kasutamiseks. Samas, ka kaasaegsed hooldusasutused meenutavad vahel rohkem haiglat, kui kodu (Kuulpak, 2021, lk 51). Eesti inimestel puudub teadlikkus riigi ja kohaliku omavalitsuse toest. Euroopa Liidu Nõukogu ütleb oma korralduses, et sarnaselt Eestile tuleb liikmesriikidel parendada üldhooldusteenuse

kättesaadavust ja kvaliteeti, sest probleemkohad on samalaadsed (Lannes & Kupper 2023).

Võrreldes Eestit ja teisi Euroopa riike on nii sarnasusi kui ka erinevusi. Kõige suurem erinevus seisneb riigi poolse rahastuse põhimõtetes. Arvestades kohalikke ressursse ja vajadusi on oluline, et Eesti ise kujundab oma parima teenuse, õppides teiste riikide vigadest ja kogemustest.

1.3. Hooldustöö ja töötajate töökvaliteeti mõjutavad tegurid

Väljakutsed, mis hooldustöötajal oma töös ette tulevad, on väga rasked nii füüsiliselt kui ka vaimselt. Suur töökoormus, stress, vahetustega töö, pingelised olukorrad, klientide pahatahtlik käitumine töötaja suhtes – see kõik mõjutab hooldusteenuse kvaliteeti (Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259). Ülesanded, mis kuuluvad hooldaja töö juurde, on seotud igapäevase toimetulekuga nagu näiteks riietumine, kehaasendi muutmine, hügieeniprotseduurid (Kutsekoda, 2019, lk 1–2). Veel peavad hooldajad teadma tervisliku toitumise ja kutse- eetika põhimõtteid, oskama kasutada kaasaegseid hooldusvõtteid ja –vahendeid ning olema suutelised motiveerivalt suhtlema (Luus, 2021, lk 49). Lisaks sellele tuleb töötajal kasutada oma töös arvuteid ning teisi infotehnoloogilisi vahendeid ja aidata seda teha ka klientidel (Jöers–Türn, 2017, lk 68). Kuulpak (2020, lk 3) ütleb, et hooldaja töö on eriala, mis ei sobi kõigile inimestele, sest peale teadmiste ja oskuste on vaja füüsilist jõudu, vaimset stabiilsust, empaatiavõimet ning enesehoidmise oskust. Lisaks tuleb hooldajal oma töös arvestada nii füüsilise kui ka verbaalse vägivallaga (Philips, 2016, lk 1661). Van Ewijk (2018, lk 62) toob välja, et kompetentne spetsialist vajab väärt organisatsiooni ja töökohta, kus oma oskusi rakendada. Kurmiste (2022, lk 32) lisab juurde, et kvaliteetse töö tegemiseks on vaja töötajatele võimaldada vajadustest lähtuvaid lühiajalisi õppeprogramme ja koolitusi, paindlikke praktikavõimalusi ja töökohapõhiseid õppevõimalusi, samuti motiveerivaid palga- ja toetusskeeme. Kahm (2020, lk 56) täiendab – sotsiaalvaldkonnas töötavatele isikutele mõeldud koolitused ja õppekavad parandavad töötajate teadmisi ja suurendavad motivatsiooni, mille tulemusena saab lahendada paljusid teenuste pakkumise probleeme.

Poliitikauurigute Keskus Praxise raport (Kurmiste *et al.*, 2022, lk 10) toob välja, et oluline on läheneda pikaajalise hoolduse tööjõuprobleemidele, pidades silmas tulevikku

suunatud vaatenurka ja strateegiat, mis keskenduks inimestele ja oleks paindlik, samas edendaks uuenduslikke lahendusi, kaasates nii eksperdid kui töötajad. Uuringu lõpptulemusena soovitatakse: uuendada palgapoliitikat, võimaldada erinevaid koolitusi ja programme, soodustada välistöajõu palkamist sotsiaalvaldkonnas, võimaldada tasustatud praktikat, reguleerida hooldaja ja kliendi suhte arvu, võtta kasutusele uued hooldusvormid ja kasutada tehnilisi abivahendeid (Kurmiste *et al.*, 2022, lk 10).

Hooldaja tööd saab Eestis õppida mitmes erinevas kutsekoolis. Kooli lõpetajast saab spetsialist, kui on läbitud erialane väljaõpe ja omandatud vajalikud teadmised ning oskused, et pakkuda abi, juhendamist ja rehabilitatsiooni abivajajatele (Kutsekoda, 2019, lk 1). Sotsiaalhoolekande seaduse (2015) § 22 lg 3 ja 4 kohaselt on hooldusteenust pädevad pakkuma nii hooldajad kui ka abihooldajad. Abihooldajad võivad töötada ainult juhendaja järelevalve all. Hooldustöötajal peab olema läbitud kutseõpe tasemeõppe õppekaval, täiendkoolituse õppekaval või talle on omistatud hooldustöötaja kutse. Selle alusel antakse välja vastav kutsetunnistus. Kutse tasemeid on kaks: kolmas ja neljas tase. Neljanda taseme kvalifikatsioon on enamjaolt omandatav kutsehariduse tasemeõppe lõpetamise teel. Selle taseme töötajad on pädevad töötama nii vanemhooldajatena kui ka hooldusjuhtidena, lisaks sellele oskavad nad juhtida kogu hooldusmeeskonda. (Luus, 2021, lk 51) Hooldustöötaja lähtub oma tööd tehes väga mitmetest töökohustusi reguleerivatest õigusaktidest, konventsioonidest ja muudest dokumentidest.

Hooldustöötajad on hoolekandeaasutuses need inimesed, kes puutuvad igapäevaselt kokku nii klientide kui ka nende lähedastega. Nii nagu igal kliendil on omad ootused hooldaja ja tema töö osas, näevad hooldaja tööd erinevalt ka kliendi lähedased. Igasugune pingeline keskkond võib takistada eesmärkide täitmist, mis omakorda mõjutab töö tulemuslikkust. See omab otseselt mõju klientide hoolduse kvaliteedile ja organisatsiooni mainele. (Shah, 2017, lk 44) Teenuse kasutajad tõid välja, et kvaliteetset tööd tegeva hooldaja tunned ära sellest, kuidas ta suhtleb klientide ja nende pereliikmetega, aga ka sellest, kuidas kolleegid omavahel läbi saavad. Hooldaja peab tundma klienti ning lähenema talle paindlikult ja vastutustundlikult. Selleks on oluline töötaja piisav aeg ja ressursid. (Sion *et al.*, 2020, lk 1) Veel mainivad kliendid ära isikliku lähenemise aspekti ((Jõers–Türn, 2017, lk 68). Teenuste kvaliteeti on võimalik parandada töötajate kvalifikatsiooni parandamisega (Luus, 2021, lk 51), aga ka hea töökeskkonnaga, mille

moodustavad adekvaatne personal ning kaasaegsed töövahendid (White *et al.*, 2019, lk 2071). Töötajad, kes on saanud hea hariduse, suhtuvad klientidesse suurema lugupidamisega, ei käitu nendega nagu väikeste lastega ja on teadlikud kliendi privaatsuse tähtsusest (Kuulpak, 2021, lk 51). Kahm (2020, lk 56) lisab juurde, et sotsiaalvaldkonnas töötavatele isikutele mõeldud koolitused ja õppekavad parandavad töötajate teadmisi ja suurendavad motivatsiooni, mille tulemusena saab lahendada paljusid teenuste pakkumise probleeme.

Hooldustöötajate roll hoolekandeesutustes on keskenduda efektiivsele suhtlusele klientide ja nende peredega, tagades kvaliteetse hoolduse. Nende töö tulemuslikkus sõltub piisavatest ressurssidest, haridusest ja töökeskkonnast. Kvalifitseeritud ja hästi koolitatud töötajad suudavad paremini arvestada klientide vajaduste ja privaatsusega, mis parandab teenuse üldist kvaliteeti ja aitab lahendada sektori probleeme.

2. HOOLDAJATE VAJADUSED KVALITEETSE TEENUSE PAKKUMISEKS PÕLTSAMAA VALLA HOOLDUSTÖÖTAJATE SEAS

2.1. Põltsamaa valla hooldekodude kirjeldus

Alapeatükis kirjeldatakse Põltsamaa valla kolme hooldekodu, kus pakutakse üldhooldusteenust.

Lustivere hooldekodu juriidiline nimi on MTÜ Lustivere Mõis. Esimesed teadaolevad andmed mõisast tulevad 1552. aastast. 1891 a. valmis maja sellisena, milline ta hetkel välja näeb. Omal ajal oli Lustivere neogooti stiilis mõis üks suursugusemaid omataoliste seas Eestis. Eelmisel sajandil on hoones tegutsenud sanatoorium. Alates 1972. aastast oli hoone kasutuses haiglana ning 1995. aastast tegutseb mõisas hooldekodu. (Tänav, *s. a.*) Põhikirja (MTÜ Lustivere Mõis, 2023, lk 1) kohaselt pakub hooldekodu ööpäevaringset üldhooldusteenust ning ajutist intervallhooldusteenust. Lisaks osutatakse ja arendatakse veel mõningaid sotsiaalteenuseid täiskasvanutele. Asutuses töötab kokku 23 inimest. Hooldajaid on 12, kellest viiel on neljanda taseme hooldaja kutse. Maksimaalne klientide arv on 60. Hooldajad töötavad nii 24-tunnistes kui ka 11-tunnistes vahetustes. Lisaks on tööpäevadel majas meditsiiniõde. (H. Uus, suuline vestlus, 1.02.2024)

Põltsamaa Kodu asub keset Põltsamaa linna. See on erakapitalile põhinev äriühing ning kuulub AS Lõuna–Eesti Hooldekeskuse koosseisu. Põltsamaa Kodu pakub üldhooldusteenust. Aeg-ajalt, kui ruumi on, võimaldatakse ka intervallhooldust. Alates 2020. aastast pakutakse teenust ka erihoolekande klientidele. Tööpäevadel on võimalik kasutada meditsiiniõepoolset abi ning liikumisjuhi juhendamist. (Lõuna–Eesti Hooldekeskus, *s. a.*) Põltsamaa Kodus töötab 40 hooldajat, kellest 19 omab neljanda taseme hooldaja kutset, 16 on abihooldaja kutsetunnistusega ning viis töötavad hooldajatena (Tarbijakaitse Tehnilise Järelevalve Amet. *S. a.*). Hooldajate tööpäeva

kestvus on 24 tundi ning abihooldajatel 12 tundi. Kokku on teenusel 168 klienti, kellest 40 võimaldatakse erihooldekandeteenust. (A. Pärm, suuline vestlus, 12.03.2024)

Sõpruse Kodu asub Põltsamaa linna ning Sõpruse Pargi servas, mis avati 2022. a sügisel ning seal osutatakse ööpäevaringset üldhooldusteenust. Sõpruse Kodu on SA Põltsamaa Tervis allasutus. Hooldekodu paikneb kahes eraldi hoones. Hooldusele mahub kokku 60 klienti ja nende hooldamisega tegeleb 23 töötajat, kellest üheksa omab neljanda taseme ning kaks kolmanda taseme kutsetunnistust, ühel on võrdsustatud taseme tunnistus. 11-l töötajal puudub erialane taseme tunnistus. Neljanda taseme hooldajad on tööle võetud hooldaja–tegevusjuhendajana, ülejäänute profession on hooldaja-toidujagaja. Neljanda taseme hooldajate tööpäeva pikkus on 24 tundi. Tööpäev algab hommikul kl 7.00 ja kestab järgmise hommiku sama ajani. Lisaks viibib majas tööpäevadel meditsiiniõde. (M. Mölder, suuline vestlus, 9.02.2024) Sõpruse kodu on kõige uuem ja kaasaegsem hooldekodu Põltsamaa valla territooriumil.

2.2. Uuringu läbiviimine ja valimi kirjeldus

Uuring keskendub Põltsamaa valla kolme üldhooldusteenust pakkuva hooldekodu töötajatele, et välja selgitada, kuidas hooldustöötajad üldiselt saavad aru heast ja kvaliteetsest hooldustööst ning millised on hooldajate vajadused pakkumaks kvaliteetset hooldusteenust. Käesolev uurimistöö teostati kvalitatiivsel meetodil. Kvalitatiivseks meetodiks nimetatakse uuringut, kus selgub seos töötajate tegevuste, olukordade, materjalide ja suhete vahel (Islam & Aldaihani, 2022, lk 3). Antud meetod võimaldas uurida ning teha ülevaate inimeste käitumisest, arusaamadest ja kogemustest. Lisaks eeltoodule on andmeid üldiselt vähe ning nende kogumine on mugav ja vähe kulukas (Askarzai & Unhelkar, 2017, lk 31). Kvalitatiivsel uurimismeetodil on mitmeid teoreetilisi lähtekohti. Üheks neist on fenomenoloogiline lähenemine, mille abil uuritakse, kuidas osalejad kirjeldavad mingit nähtust, eesmärgiga mõista inimkogemuse olemust (Alhazmi & Kaufmann, 2022, lk 1). Õunapuu (2014, lk 53) lisab juurde reaalse elu sündmuste kirjeldamise ning seab rõhuasetuse tõsiasiavastamisele ja esiletoomisele. Mohajan (2018, lk 23) ütleb veel, et sotsiaalhoolekandes on kvalitatiivset meetodit sageli kasutatud selleks, et avastada lahendusi seni piisavalt uurimata nähtustele. Antud uurimismeetodi kasuks otsustati seepärast, et sooviti teada saada, milliseid

kogemusi hooldustöötajad kirjeldavad ja kuidas nad saavad aru kvaliteetsest hooldusteenusest. Lisaks aitas kasutatav uurimisviis mõista uuritavate vajadusi, et pakkuda kvaliteetset teenust ning autori teadmiste kohaselt ei ole hooldustöötajaid selles osas uuritud.

Valimi tüübiks on ettekatsetatud ehk sihipärane valim (ingl *purposive sampling*), mis kuulub mittetõenäosuslike valimite kategooriasse. Seda valimitüüpi on mõistlik kasutada siis, kui uurimiseks on piiratud võimalused aja, töötajate ja raha osas. Sihipärast valimitüüpi iseloomustab teadlik valik, mis põhineb osalejate teadaolevatele omadustele. Lihtsustades võib öelda, et töö autor otsustab, mida valimisse valitud inimesed peavad teadma. Sellest tulenevalt otsis ta inimesi, kes suudavad ja tahavad anda teavet oma kogemuste ja teadmiste kaudu. Sihipärast valimit kasutatakse tavaliselt kvalitatiivsetes uuringutes, et leida ja valida teabemahukad juhtumid ning kasutada olemasolevaid ressursse kõige asjakohasemalt. See hõlmab pädevate, hästi informeeritud inimeste ja gruppide leidmist ning valimist. Lisaks nendele omadustele on sihipärase valimi liikmed kättesaadavad ja valmis uuringus osalema. Nad on võimelised edastama teavet selgelt ja reflekteeritult. (Etikan *et al.*, 2016, lk 2) Valimi moodustasid hooldustöötajad, kelle töökogemus on vähemalt viis aastat ning kes omavad neljanda taseme hooldajakvalifikatsiooni. Lisaks sellele peavad nad olema valmis osalemiseks poolstruktureeritud intervjuudes. Õunapuu (2014, lk 143) lisab, et sihipärase valimiga tahetakse leida koosluse kõige avatavamad ja julgemad liikmed. Uurimistöö autor pöördus novembris 2023 kõigi kolme hooldekodu juhi poole e-kirja teel (vt lisa 1) ja palus luba vestelda valimisse sobivate hooldustöötajatega, et leida inimesed, kes on valmis intervjuud andma. Kahest hooldekodust osaleb uuringus kolm hooldustöötajat ning ühest neli, kuna selle hooldekodu klientide arv võrreldes teistega on suurem ning töötajaid on rohkem. Seega on valimi suuruseks kümme intervjuueeritavat.

Andmekogumismeetodiks on intervjuu. Kuna uurimistöös on olulisel kohal hooldajate tunded ja emotsioonid, siis intervjuu annab võimaluse jälgida ka mitteverbaalseid reaktsioone, mis tekivad tahtmatult (Lagerspetz, 2017, lk 127). Kasutatakse poolstruktureeritud intervjuud, milles teema on kokku lepitud, kuid küsimused ei ole kindlas järjekorras. Poolstruktureeritud intervjuu läbi viimisel on küsimused ette valmistatud, samas jääb võimalus lisada mõned teemaga kooskõlas olevad

põhiküsimused (Islam & Aldaihani 2022, lk 3) ning teha kohandusi küsimustes intervjuueeritava vastustest lähtuvalt (Õunapuu, 2014, lk 171–172). Adeoye-Olatunde & Olenik (2021, lk 1358) ütlevad, et antud meetodit on mõistlik kasutada, kui soovitakse aru saada, kuidas teenust teenuseosutaja vaatenurgast parandada. Poolstruktureeritud intervjuu on kasulik nii küsitlejale kui ka vastajale, aidates keskenduda kindlale teemale, soodustades kommunikatsiooni osapoolte vahel ning võimaldades uurijal koguda detailsemat informatsiooni antud teema või probleemi kohta. (Islam & Aldaihani 2022, lk 7) Sellest tulenevalt sobib poolstruktureeritud intervjuu meetod kõige paremini antud uuringuks. Küsimused (vt lisa 2) poolstruktureeritud intervjuu läbi viimiseks on koostatud lähtudes teoreetilises osas kajastatud allikatest. Neid on kohandatud vastavalt käesoleva töö sisule. Intervjuu küsimused on jagatud kolme plokki. Esimeses osas küsitakse intervjuueeritavalt hooldustöö kohta üldiselt. Uuritakse, kuidas töötaja ise kirjeldab oma tööd ning füüsilist ja vaimset koormust tööl, aga ka muresid ja rõõme, mida töö pakub. Seejärel soovitakse teada, kuidas hooldaja saab aru motivatsioonist ja kvaliteedist ning kuidas need mõisted on seostatud tema tööga. Kolmas plokk sisaldab hüpoteetilisi küsimusi, mis aitavad kaasa hooldekodu juhtidele ettepanekute tegemisel.

Kõik intervjuud viidi läbi ajavahemikus 1.03–7.03.2024. a. silmast silma, kohtudes intervjuueeritavate soovil nende kodudes. Intervjuude kestvuseks kujunes olenevalt vastajast 30–45 minutit. Tabelis 1 on välja toodud intervjuu läbi viimise aeg, kestvus minutites ning selleks, et tagada respondentide anonüümsus, tähistati vastajad koodidena.

Tabel 1. Uuringu ajaline jaotus

Hooldaja kood	Intervjuu aeg	Intervjuu kestvus
H1	01.03.2024	40 min
H2	01.03.2024	45 min
H3	04.03.2024	33 min
H4	05.03.2024	30 min
H5	05.03.2024	33 min
H6	05.03.2024	41 min
H7	06.03.2024	35 min
H8	06.03.2024	30 min
H9	07.03.2024	38 min
H10	07.03.2024	30 min

Vestluse alguses tutvustati intervjuueeritavatele töö eesmärgid ja andmete kogumise põhjuseid. Seejärel kinnitati intervjuu konfidentsiaalsus. Lisaks küsiti luba vestluse

salvestamiseks. Kõik vestlused salvestati helifailina, et hiljem need transkribeerida ning seejärel analüüsida. Veel tegi intervjueriija endale kirjalikke märkmeid mitteverbaalsete reaktsioonide kohta. Intervjuude läbiviimine kulges sõbralikus õhkkonnas, muutudes aeg-ajalt emotsionaalseks, ei puudunud ka pisarad. Selline emotsionaalsus lisas intervjuudele olulist mitteverbaalset informatsiooni. Mitmel korral tuli küsimusi täpsustada või ümber sõnastada, kuna kasutatud mõisted ei olnud kõikidele respondentidele arusaadavad.

Transkriptsioon ehk kõne muundamine teksti vormi toimus veebipõhisena. See toiming võimaldab salvestusi kirjalikul kujul detailseks uurimiseks ja edasiseks analüüsimiseks kodeerida (Rincon 2018, lk 3). Transkribeerimine toimus 11.03.2024 a ning selleks kasutati Eesti kõnetuvastuse ja transkriptsiooni redigeerimise teenust (Olev & Alumäe 2022, lk 409). Analüüs tehti kvalitatiivse sisuanalüüsina, mille eesmärgiks on muuta tekst selgeks ja lühikeseks ülevaateks peamistest tulemustest (Erlingsson & Brysiewicz 2017, lk 94). See tähendab lühikeste kokkuvõtete koostamist erinevate tekstide sisust (Vears & Gillam, 2022, lk 112–113). Laherand (2008, lk 291–292) lisab juurde, et selline meetod keskendub teksti sarnaste osade grupeerimisele sobivatesse kategooriatesse, mis väljendavad nii otseselt kui kaudselt vihjatud sõnumeid. Lisaks aitab see saadud teadmisi arvesse võttes teha hiljem ettepanekuid. Seejärel loeti tekst mitmel korral läbi, et saada aru, millest respondendid rääkisid ja kodeeriti lähtudes lõputöö eesmärgist ning uurimisküsimustest (Erlingsson & Brysiewicz 2017, lk 96). Hiljem analüüsiti kogutud ning töödeldud andmeid, tehti võrdlusi teoreetiliste kirjeldustega ja seejärel esitati kokkuvõtte, järeldused ning ettepanekud hooldekodude juhtidele.

2.3. Uuringu tulemused

2.3.1. Hooldajate arvamus oma tööst

Uurimise käigus küsitleti kolme Põltsamaa valla hooldekodu hooldustöötajaid lähtudes intervjuerimiskavast (vt lisa 2). Esitades uurimistulemusi, kasutatakse intervjuudest saadud tsitaate, eemaldades ebaolulised ja tuvastatavad andmed. Need osundi osad on märgistatud /.../ tähisega. Intervjuu esimeses osas uuriti, kuidas kirjeldavad hooldajad oma tööd ning milliseid raskusi nad üldiselt kogevad. Seejärel paluti kirjeldada füüsilist

ja vaimset koormust, aga ka selle mõju töö kvaliteedile. Lisaks uuriti, millist tuge hooldajad oma töös vajavad.

Esmalt paluti kirjeldada hooldaja tööd üldiselt. Intervjuudest selgus, et hooldajatel on väga palju erinevaid tööülesandeid, nii selliseid, mis puudutavad otseselt hooldustööd, kui ka selliseid, mis võiksid kuuluda mõne teise ameti esindajale.

Hooldustöötaja töö algab hommikul kella seitsmest vahetuse vastu võtmisega ja lõpeb järgmisel hommikul vahetuse üle andmisega. Esmalt teeme hügieenitoimingud nagu näopesu, hambahooldus. Mul on igal hommikul umbes 17 klienti, kellega pean toimetama. Seejärel jagame ravimeid, mõõdame veresuhkrut ja teeme insuliinisüstid. Siis söödame või suuname inimesed hommikusöögile, /.../ koristame nõud ja lauad. (H4)

Kõik küsitatud loetlesid oma tööülesannete hulka klientide pesemise, olgu selleks pesemisel abistamine või raamil pesemine. Iga päev peseb üks hooldaja kolm kuni viis klienti. Lisaks suuhooldustoiming, mille alla kuulub ka proteeside pesemine, sellele viitasid kolm hooldajat (H2, H7, H9). Veel mainiti küünte lõikamist ja habeme ajamist, aga ka hoolealuste isiklike asjade korrashoidu ning voodite puhastamist, desinfitseerimist, üles tegemist ja kappide koristamist. Üks hooldaja (H2) ütles, et pesemine peab olema kindlasti kontrollitud ja järelevalve all teostatud toiming „muidu nad viilivad ära või teevad kuivpesu“.

Seejärel oli kõikidel hooldajatel ülesandeks klientide suunamine sööma, söömisel juhendamine või toitmine. Veel märkisid kõik hooldajad oma tööülesanneteks hügieenitoimingud – mähkmete vahetus, mida teostatakse vastavalt vajadusele või kolm korda päevas. Lisaks potitoolide korrastamine vastavalt vajadusele. Kõik kümme hooldajat tõid välja, et jagavad klientidele varem valmis pandud ravimeid vastavalt ette antud raviskeemile. Tulenevalt vajadusest mõõdavad veresuhkrut ja vererõhku ning teevad insuliinisüste. Järgmiseks on neljal hooldajal (H2, H6, H7, H9) märgitud tööülesannete hulka stoomi ja epitsüstostoomi hooldus ja vahetus. Kolm töötajat (H2, H7, H9) tegelevad ka klientide toitmisega läbi gastrostoomi või nasaalsondi:

Toidame inimest läbi vooliku. Vahet ei ole kas see paigaldatud otse makku või läbi nina. See on väga pikk protseduur. Iga toitmine võtab aega vähemalt 20

minutit ja sa pead ikka väga ettevaatlik olema. Kõigepealt pead süstlaga panema vett, siis toidu ja siis ravimid ja siis jälle vee. Pead ikka väga ettevaatlik olema, et seda liiga kiiresti ei tee. (H2)

Üks hooldaja (H6) kirjeldas infusioonpumba kasutamist ja hooldust. Kõik hooldajad suhtlevad vastavalt vajadusele häirekeskusega, kutsuvad kiirabi ja annavad neile olulise informatsiooni edasi. Üks respondent (H2) mainis ära lahkunute korrastamise ja vajalike protseduuride tegemise. Neli vastajat (H1, H4, H5, H10) rääkisid, et oma vahetuse ajal on neil kohustuseks ka koristamine. Hooldajad koristavad wc ja duširuume, pesevad aknaid ning põrandaid. Lisaks kõigele pesevad nad toidunõud, olgu selleks siis need, millest kliendid söövad kui ka potid ja pannid, milles kokad süüa valmistavad. Öiste toimingute osas märkis kümme hooldajat oma tegevusteks kontrollkäigud ja klientide asendi muutmised, mida teostatakse olenevalt inimesest iga 2–3 tunni järel. Respondendid H2 ja H9 ütlesid, et kui hoolealused on magama läinud, siis hakkavad nad arvutis täitma hoolduspäevikut. Lisaküsimusena sooviti teada saada, kui suurt rolli mängib digipädevus hooldajate töös ja vastuseks saadi, et kliendid ei kasuta arvuteid ja nutiseadmeid. Mõnel hoolealusel on kasutuses nuppudega telefon, mida tuleb aeg-ajalt aidata laadima panna ning vajadusel sisestada PIN-kood. Üldisele küsimusele hooldajatöö raskuse osas vastas kaheksa töötajat, et kõige suuremat raskust valmistab neile liiga suur klientide arv ning sellest tulenev vähene aeg kliendiga tegelemiseks. Üks respondent tõi välja, et temal on päevasel ajal üksinda hooldada üle 20 inimese:

Kui ma hommikul sinna /.../ lähen siis on hea, kui jõuan vahepeal pissile või lõunal midagi põske pista. Ma ühest otsast lõpetan, kui juba teisest otsast pean alustama. Olen nagu orav rattas ja siis tuleb juhataja ning leiab mingi vea ning jooksen juba kuhugi kolmandasse kohta. (H7)

Üheksal küsitlertul on klientide arv varieeruv ja jääb vahemikku 15–18. Viis töötajat (H1, H2, H4, H5, H10) märkisid ära, et neil on väga palju kohustusi, mis ei ole seotud hooldusega. Liigsete kohustuste all peeti silmas nõude koristamist ja pesemist, aga ka wc ja duširuumi korrashoidu ning seinte ja akende pesu. Üks respondent täpsustas (pisaraid tagasi hoides):

Absoluutselt kõike teeme. See, et vahetame mähkmeid ja tegeleme hooldaja tööga on tore ja pakub rahuldust, aga see muu asi. Me koristame, peseme aknaid, peseme

duširuume, me oleme nagu poolenisti koristajad, mitte hooldajad /.../, pluss köögi poole pealt, nõud- oleme nõudepesijad. Miks kokad ise oma nõusid ei pese? (H1)

H3 rääkis, et kõige raskem on töös see, kui klient tuuakse hooldusele, aga lähedased ei ole talle seda öelnud. Lisaks ei lubata ka töötajal öelda, et inimene on hooldekodus. See tähendab, et kõige raskem on valetamine. Kaks küsitletut (H8, H9) ütlesid, et neile valmistab erilist raskust klientide haigused ja surm. Veel kirjeldati raskusena suhtlemist kiirabiga. Pooled hooldajad on kogunud kiirabi töötajate poolt verbaalset vägivalda, kui neid halvustatakse ja isegi mõnitatakse. Üks vastanu (H2) rääkis, et kiirabiarst oli teda lolliks sõimanud. Veel toodi välja raskusena suhtlust juhtkonnaga. Seitse respondenti rääkisid, et juhataja ei saa nende tööst aru ja on distantseerunud. Juhtimine toimub arvataval pinnal st juhataja ei tea ega tunne klientide võimeid ja vajadusi lõpuni.

Ma ei saa aru, miks juhataja ei võiks meid vahel kuulata ja ilma, et oma arvamust peale suruks. Ta lihtsalt ütleb, et nii peab olema. Tegelikult aga nii ei saa /.../ lihtsalt nagu peab saama. Mingit vahet pole, kuidas minul kergem oleks /.../ aga kui tema tuleb ja ütleb sulle kõik ära, mis sülg suhu toob, siis võtab ikka tuju ära küll. (H9)

Kõik töötajad pidasid oma tööd füüsiliselt väga raskeks, sest tihtipeale on kliendid väga kogukad. Neli küsitletut (H2, H4, H7, H9) rääkisid, et hetkel viibib neil hooldusel inimene, kes võib hinnanguliselt kaaluda 150 kg. „Teda on lihtsalt terve voodi täis ja kuidas sa teda siis veel pöörad ning puhastad? Lihtsalt päris õudne!“ (H2). Kõige suuremat füüsilist raskust valmistab klientide tõstmine ratastooli ja asendi muutmise, aga ka paigutamine voodist pesuraamile ja tagasi. Nad mõnsid, et on olemas küll erinevad abivahendid, kuid nende toomine ja kasutamine, eriti tõstuki kasutamine, on väga aega nõudev ning ebamugav, kuna tubades puudub sellega manööverdamiseks ruum. Lisaks füüsilistele raskustele kirjeldati ka vaimseid raskusi. H1 ja H10 tõid vaimse raskusena välja suhtlemise juhtkonnaga. Lisaks oli kõikidel mureks see, et kui klient soovib rääkida, aga hooldajal ei jätku aega, siis mõjutab see töötaja vaimset tervist ning hakatakse ennast süüdistama. Veel oli pooltele respondentidele vaimset raske taluda klientide poolset halvustamist ja süüdistamist. Olgugi, et hooldajad teavad ja saavad aru kliendi vaimsest tervisest, on kurnav kuulata pidevaid alusetuid süüdistusi. H3 sõnade kohaselt

süüdistataks hooldajaid varastamises aga ka hooletusse jätmises, kuna ei kutsuta arsti või kiirabi. „Aga kus ma selle arsti võtan, kui on hooldekodu“.

Samas tõdesid kolm töötajat (H2, H7, H10), et paljuski oleneb vaimne koormus hooldaja enda meeleolust. Hea tujuga ei panda halvasti ütlemist tähele, aga kui tuju on paha, siis läheb kõik hinge. Lisaks on kogetud klientide poolset füüsilist vägivalda, mis mõjutab hooldajate vaimset tervist. H3 ja H4 on kogunud löömist. Kõik respondendid tõdesid, et füüsiline ja vaimne koormus mõjutavad nende poolt pakutavat teenust, kuid kedagi ei jäeta teenindamata. Proovitakse anda endast ikka parim. H2 rääkis, et loomulikult tahaksid aidata kõiki, aga kui kliendi poolne tagasiside on pidevalt halvustav, siis väsib vaim. Rahuldatakse klientide vajadused ja lahkutakse.

Mott on täitsa maas, kui sind pidevalt sõimatakse. Kuidas ma siis saan oma tööd teha? Vahet pole kes sõimab. No hoolealused ja siis, ja siis kui juhatajal on paha tuju, siis tema ka ja siis see töö. Mis töö tegemine see on. Teed lihtsalt oma töö ära, et keegi hooleta ei jääks. (H7)

Küsimusele, millist tuge hooldajad vajavad, vastas kolm respondenti (H1, H2, H4), et vajaksid juhtkonna poolset mõistmist, töötajatega arvestamist ja avatud arutelusid. H2, H3, H4 ja H10 tõid olulise toena välja mõistvad ja toetavad kolleegid: „Ääretult oluline on see, kes su kõrval on, see kellega koos töötad“ (H10). H3 ja H10 ütlesid, et neid toetaksid koolitused, kovisioonid ja supervisioonid. H5 ja H7 lisasid, et suureks abiks oleks see, kui kliente oleks vähem.

Intervjuudest selgus, et hooldajatel on väga palju tööülesandeid ja lisakohustusi. Nende töö on nii füüsiliselt kui vaimselt raske ning mõnikord mõjutab see töötulemusi ja kvaliteeti. Veel toodi välja, et hooldajad peavad oluliseks töökaaslast, inimest, kes on tema kõrval.

2.3.2. Motivatsioon ja kvaliteet

Intervjuu teises osas uuriti, mida tähendab kvaliteet ja kvaliteetne teenus üldiselt, mis rõõmustab ja kurvastab töötajat ning, mis motiveerib hooldajaid kõige enam, et pakkuda kvaliteetset teenust.

Küsimus, mida tähendab kvaliteet ja kvaliteetne teenus, osutus väga keeruliseks. Sellele vastamiseks kulus kõige enam aega, lisaks oli kuulda ohkeid ning üks vastanu küsis intervjuueerijalt, et mida ta nüüd ütlema peab.

Kuidas seda kvaliteeti nüüd seletadagi. Kvaliteetne teenus on see, et mul oleks aega tegeleda kliendiga nii nagu mina leian, et tema vajab seda, teist ja kolmandat, mitte et ma jookseksin. Kvaliteet on veel see, kui mul on head suhted oma töökaaslastega, siis suudan ise ka rohkem anda, sest mul on hea tulla tööle /.../, et juhtkond mõistaks mind. Et mul oleks aega, et mul oleks head suhted töökaaslastega ja juhtkonnaga. (H2)

H6 ei osanud vastust sõnastada. Pärast mitmeid täpsustavaid lisaküsimusi selgus, et kvaliteet hõlmab kõike, nii seda, kus inimene elab, aga ka seda milliste vahenditega hooldust teostatakse, lisaks toit ja vaba aja veetmise võimalused. H3 ütles, et kvaliteet ja kvaliteetne teenus algab õigesti projekteeritud majast ning kuni kuuest kliendist ühe töötaja kohta, et oleks ruumi ja aega. H1 H4, H5, H8 ja H9 lisasid juurde, et kvaliteetse teenuse tunnend ära siis, kui kõik on rahul. Olgu selleks klient, tema lähedane, töötaja või juhtkond.

Seejärel uuriti motivatsiooni ja kvaliteedi seost. Pooled vastanutest ütlesid, et kui on hea motivaator, siis tõuseb ka teenuse kvaliteet. „Kui mitte miski ei motiveeri, siis kus see kvaliteet tuleb“ (H7). Samas, kui teine pool kinnitas, et motivatsioon ei oma töö kvaliteedis mingisugust rolli. H4 ütles, et töö kvaliteet ei kannata, kui motivaator puudub. Alati proovitakse anda endast parim. Küsimusele, mis rõõmustab töös kõige enam ja kuidas see aitab tõsta töö kvaliteeti, tõid kõik töötajad välja, et neid motiveerib töökaaslane, kellega koos töö sujub, keda võib usaldada ning kes mõistab tööd sama - moodi kui tema. Viis hooldajat rääkis, et neid rõõmustavad kõige enam klientide edulood.

On ikka hea tunne küll kui tuleb inimene hooldusele ja ta ise ei söö ning teda tuleb sondiga toita, aga siis ikka proovid ja näed vaeva. Mõne aja pärast hakkab asi paranema ja siis juba proovid veel enam ja kui ta lõpuks sondist lahti saab siis on endal hea tunne küll. Ja siis oled valmis jälle ja jälle proovima. (H2)

H4, H5, H7 ja H8 tõid välja, et neid rõõmustab hea sõna. Olgu selle lausujaks klient, tema lähedased, juhtkond või kolleeg.

Mind rõõmustab see, kui kliendi lähedane tuleb ja ütleb oi te olete nii tublid, et tänan, et te seda tööd teete, et aitate minu ema või isa. Mind rõõmustab ka see, kui ülemus tuleb ütleb, et kuule te olete väga tublid, jätkake samas vaimus, ka kui kaastöötajad ütlevad, et sa oled väga tubli. Ma arvan, et kõik tahavad seda kiitust.

(4)

H9 ütles, et teda rõõmustaks see, kui meedias kajastataks hooldekodusid ja hooldaja tööd positiivse poole pealt. Kõik vastajad olid ühel meelel, et head asjad, mis rõõmustavad, motiveerivad ja innustavad oma tööd paremini tegema ning selle tulemusena ka kvaliteet tõuseb. Järgmisena paluti kirjeldada olukorda, mis kurvastab hooldajat tema töös ning kuidas see mõjutab motivatsiooni ja kvaliteeti. Kõige enam kurvastab töötajaid klientide haigused ja surm. Seitse vastanut ütles, et neid kurvastab juhtkonna suhtumine. „Ei oska enam vihastadagi oled lihtsalt tuim ja kuulad ülemuse ära“ (H6). Veel teeb kurvaks meditsiinilise abi halb kättesaadavus hooldekodudes, sest meditsiinipersonal on majas ainult tööpäevadel ja osa õe ülesannetest täidavad hooldajad. H10 kurvastab see, kui hooldaja peab tegema kõike, aga mõne teise ameti esindaja võib jätta osa ülesandeid tegemata või lükata edasi.

H5 (pisarad tulid silma) „Tundub, et kui inimene on vana siis teda ei saagi kuidagi meditsiiniliselt aidata.“ Kõik hooldajad olid ühel meelel selles osas, et kui motivatsioon langeb, siis kvaliteet ei lange. H2 rääkis, et on tulnud tööle, mille sisuks on inimesi aidata ning ta aitabki hoolealust nii hästi kui oskab või suudab.

Järgmisena küsiti, millist rolli omavad töökaaslase töö kvaliteedi ja töömotivatsiooni osas. Lisaks sooviti teada saada, kuidas ja mil määral motiveerivad töötajaid koolitused ning töötasu. Selgus, et kõik vastajad peavad head ja toetavat kolleegi väga oluliseks. H5 nõustub ning ütleb, et soov oleks kõikide kolleegidega hästi läbi saada ja sarnaselt toimetada. Teiseks väga suureks motivaatoriks peetakse koolitusi. Seitse vastanut kinnitas, et uute teadmiste saamine erinevates valdkondades on töö kvaliteedile mõeldes väga olulised. Sooviti suhtlemiskoolitusi ja erinevate haigustega klientide hooldamise

koolitusi. Kolmel töötajal (H3, H4, H8) oli kõige suuremaks motivaatoriks palk, samas, kui H5 ütles „Mis motivaator see palk ikka on“.

Vastustest selgub, et mõiste „kvaliteet“ on tuttav sõna, aga selle lahti mõtestamine on keeruline. Lisaks leidsid pooled vastanutest seose motivatsiooni ja kvaliteedi vahel, teine pool mitte. Veel selgus, et kõige enam motiveerib ja rõõmustab hooldajaid hea töökaaslane ning hästi valitud koolitused. Töötahe langeb ja töötajaid kurvastavad klientide haigused, surm ning juhtkonna suhtumine.

2.3.3. Hooldajate üldised vaated

Intervjuu kolmandas osas püstitati hüpoteetilisi küsimusi ja paluti hooldajatel fantaseerida, ning kujutada ette, mis oleks kui...

Esmalt uuriti töötajatelt, mis võiks olla hooldustööjõu puuduse probleemi põhjuseks. Kaheksa vastanut tõid välja, et kõigile ei sobi hooldaja töö, kuna tegemist on hügieenitoimingutega ja peab puudutama võõraste inimeste intiimpiirkondi ning kokku puutuma erinevate kehavedelikega. H2–H5 ja H8 ütlesid, et meedias kajastatakse hooldajate töö kohta ainult negatiivset.

Kas keegi on kusagilt kuulnud või lugenud, et näe, kui tore hooldekodu ja, kui hea hooldus? Ei ole. Kogu aeg on mingi jama ja halvustamine. Meil oli ka selline juhus, et ajakirjanik tuli kellegi lähedase kutsel lugu tegema mingist jamast, aga siis see klient ise ütles, et tal kõik hästi. Mina veel pakkusin, et tehke siis selline lugu, et kõik on hästi, see aga vastas, et ei müü. (H9)

Kõigest halvast, mida meedias kajastatakse võib jääda kõrvalseisjatele mulje, et hooldajatena töötavad ainult „lollid ja ebanormaalsed“ (H2), ning seepärast peetakse hooldaja tööd „alama rahva tööks“ (H4). Lisaks sellele mainiti füüsilist ja vaimset raskust ning õist töötamist (H1, H5, H7). H1 ja H10 arvasid, et inimesed ei suuda näha teise inimese haigust ja surma. H8 rääkis, et enamus hooldajaid on kogunud seda, kui inimene sureb tema käte vahel. Siis tuntakse ennast abituna ja võib-olla hakatakse mõtlema oma tuleviku peale ning see on hirmutav.

Üks vastanu tõi välja tööjõupuuduse probleemina palga (H5). Sellest tulenevalt esitati lisaküsimus: „Kui suur peaks olema hooldaja palk, et leevendada tööjõu puuduse probleemi?“ Vastuseks saadi, et hooldajad võiksid saada Eesti keskmist palka. Seejärel paluti kirjeldada head hooldajat kliendi ja tema lähedaste seisukohalt. Sellele vastamiseks kulus palju aega. Neli vastanut panid pea kätele ja mõtlesid sügavalt, üks mudis oma sõrmi ja tegeles küüntega, ning kõik respondendid ohkasid enne vastamist. Töötajad olid kohmetud ja tõdesid, et ei ole varem selle peale mõelnud. Kõigi töötajate vastused olid sarnased ja nad ütlesid, et kliendid ootavad pühendumist ainult talle. Nad soovivad, et teenindaja oleks sõbralik, suhtlusaldis, alati heas tujus ja ei kiirustaks. Sama soovivad ka kliendi lähedased ning lisaks loodavad, et hooldaja on tema lähedase päralt ning teeb temaga imet.

Kui ta on sonditoidul, siis hakkab ise sööma ja kui on lamaja, siis järgmisel kohtumisel kõnnib lähedasele omal jalul vastu. Kui aga see nii ei ole läinud, siis ilmtingimata on hooldus halb ja emaga või isaga ei tegeleta piisavalt, ilmtingimata on jäetud ta hooletusse. (H2)

Järgmisena paluti välja tuua kolm seisukohta, kuidas hooldajad hooldekodu juhiksid ning milliseid põhimõtteid järgiksid. Üheksa töötaja esimeseks vastuseks oli see, et kindlasti nad arvestaksid oma töötajatega, arutleks ja kaasaks hooldajaid hooldustööga seonduvate otsuste tegemisel. Lisaks kiidaks, tunnustaks, suhtuks hoolivalt ja väärtustaks oma personali. H3 ootaks rohkem kiitmist ja mitte hirmu „Ei tahaks, et on nii nagu praegu, et kui ülemus tuppa tuleb, siis on kõik kauh püsti, et mis nüüd tuleb.“

Nooo, kui minul oleks hooldekodu, siis esimene ja kõige olulisem see, et nooo mina arvestaks oma töötajate arvamusi. Hooldekodus töö on meeskonnatöö. Hooldustöö osas usaldaks nende otsuseid lisaks kaasaks neid otsuste tegemisse ja hoiaks kursis ka juhataja tegemistega. Noh, et meie ka aru saame, kui raske juhil on. Veel austaks privaatsust ja oleksin aus igas mõttes. Ma tahan öelda, et ei silmakirjatse. Ei saa olla juhataja ilma oma töötajateta. No ja ma ei oleks diktaator (H2)

Kolm hooldajat (H1, H5, H10) arvas, et nemad korraldaks või suunaks hooldajaid regulaarselt erinevatele koolitustele ja teabepäevadele. H4, H8 ja H10 ütlesid, et

hooldajatel peaks olema neljanda taseme kvalifikatsioon ja sellest tulenevalt ka Eesti keskmine palk.

Kui tahame mingit kvaliteeti, siis peaks töötajatel olema neljas tase ja kogu aeg mingid uued koolitused, et oleks asjaga kursis. Alailma tuleb uusi asju peale ja tegelikult oleks vaja suhtlemise koolitust, et oskaks ka raskete klientidega rääkida. Noh ja kui on koolitused ja mingi tase siis ju juba hea palk ka omal kohal. (H3)

Lisaks korraldaksid H2, H4 ja H7 rohkem ühistegevusi, et töötajaid üksteisele lähendada. H3 mainis ära muudatuste tegemise hoolealuste elukeskkonnaga seonduvas, H6 sooviks klientidele kõigile oma tuba, H4 peab oluliseks, et tema hooldekodus on köök, mitte ei tooda väljastpoolt süüa, ning H5 valiks oma hooldekodusse ise kliendid ja kindlasti ei tohiks olla tavakliendid koos dementsetega. Viimaseks paluti respondentidel esitada üks soov kuldkalale. See palve tekitas elevust. Ühel vastajal läksid silmad suureks, neli arvas, et küsija tegi nalja. Neile tuli selgitada, et nüüd on koht küsida seda, mida kõige enam soovitakse. H1 soovib et hooldaja tööd väärtustataks ja antaks au neile, kes seda tööd suudavad teha ja teevad südamega. H3 sooviks on rohkem ise toimetulevaid kliente. H4 soovis, et kõik oleksid sõbralikud, töökad ja empaatiavõimelised. H5 ja H8 soovisid rohkem töötajaid. Sellest tulenevalt sooviti teada, mitu klienti ühe töötaja kohta võiks olla ja vastuseks saadi, et kliente võik ühel töötajal olla viis või kuus. H6 mõtles pikalt ja ütles et soovib hooldaja tööd väärtustatamist palga mõttes. H7 soovis inimlikkust, just meediale ja kommenteerijatele ning hooldajatele kaastunnet ja oskust, et panna ennast kliendi asemele. H9 pärast pikka pausi:

Appi, kuldkala (jälle pikk paus) no see on selline asi, see kuldkala, oleks olemas abivahendid, mis teeks tööd lihtsamaks ning /.../ toredad ja head töökaaslased ikkagi, need abivahendid on küll head aga kui mul on hea töökaaslane kelle juurde ma lähen kui mul on midagi vaja, siis ta tuleb ja aitab. Kui mul ikkagi on kõrval (täendusrikas köhatuse), kes iganes ja klappi ei ole siis ikkagi ei tule sellest asjast /.../ no ta tuleb aga mitte nii kui mul on hea inimene kõrval.(H9)

H10 tõi välja, et nõusid ei peaks pesema „Ma olen nõus pesema seinu ja aknaid, aga, et see nõudepesu, nõudepesu on ikka liig, mis liig“.

Teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et hooldajad teavad täpselt, mida hoolealused neilt ootavad. Samas soovivad nad, et nende tööd väärtustataks ja mõistetak, olgu selleks meedia või juhtkond. Lisaks sooviti, et oleks vähem kliente ühe töötaja kohta.

2.4. Järeldused ja ettepanekud

Töö esimese uurimisküsimusega sooviti teada saada, kuidas hooldajad ise kirjeldavad oma tööd ja kvaliteetset hooldusteenust. Hooldustöötajate peamiseks ülesandeks on klientide igapäevase toimetuleku toetamine nagu näiteks abistamine hügieeniprotseduuridel, riietumisel ja kehaasendi muutmisel (Kutsekoda, 2019, lk 1–2). Käesolev uuring kinnitas eelnevaid uuringuid selles osas, et hooldajate töö hõlmab klientide abistamist hügieeniprotseduuridel, riietumisel, toitmisel ja kehaasendi muutmisel. Lisaks selgus, et hooldajate töö hulka kuulub nõude pesemine, tubade ning wc koristamine, akende puhastamine ja isegi meditsiiniliste protseduuride teostamine, mida pole varasemalt hooldaja tööna dokumenteeritud. Eelnevates uuringutes on selgunud, et hooldajad peavad teadma tervisliku toitumise põhimõtteid ning oskama suhelda motiveerivalt (Luus, 2021, lk 49). Käesolevas uuringus ei kajastu toitumisalane pädevus, küll aga selgus, et hooldajad vajavad suhtlemiskoolitusi. Varasemates uuringutes on välja toodud hooldajate suurt töökoormust (Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259). Käesolev uuring kinnitab seda ja ütleb, et suur klientide arv ja ülesannete hulk tekitavad olukorra, kus hooldajatel on vähem aega pühendada iga kliendi individuaalsetele vajadustele. Mõned hooldajad väljendavad rahulolematust, tundes, et lisakohustused vähendavad nende võimet keskenduda põhitegevusele – hooldusele. Eelnevates uuringutes on öeldud, et hooldaja peab oskama kasutada infotehnoloogilisi vahendeid ning aitama seda teha ka klientidel (Jöers–Türn, 2017, lk 68). Antud uuring kinnitab väidet selles osas, et hooldajad kasutavad vähesel määral arvuteid oma töös, kuid kliente abistamiseks vajadus ei ole, kuna selgus, et klientidel puuduvad infotehnoloogilised vahendid. Kokkuvõttes peegeldab uuring hooldajate töö nõudlikkust ja rohkust, mis nõuab nii emotsionaalset kui füüsilist vastupidavust.

Varasemates uuringutest on selgunud, et töökvaliteediga on seotud erinevad aspektid. Töötajate töökvaliteeti mõjutavateks teguriteks on näiteks füüsiline ja vaimne koormus (Lepik, 2021, lk 47) ning omavahelised suhted töökollektiivis (Narusson, 2021, lk 23). Kui

sarnaselt eelnevatele uuringutele selgus käesoleva uuringu intervjueeritavate vastustest, et töö on nii füüsiliselt, kui vaimselt raske, siis töökvaliteedile avaldas see mõju ainult mõnikord. Lisaks kinnitas käesolev uuring, et harmoonilised suhted töökollektiivis on väga olulised. Varasemates uuringutes väidetakse, et suur töömaht, vahetustega töö, pingelised olukorrad ja klientide negatiivne suhtumine töötajatesse võivad mõjutada pakutava hooldusteenuse kvaliteeti (Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259). Sarnaselt eelnevatele uuringutele tuleb välja, et suur töömaht ja negatiivne suhtumine võivad mõjutada töö kvaliteeti. Samas vahetustega tööd ükski küsitletu kvaliteedi mõjutajaks ei pidanud. Rahman jt (2019, lk 5) ütlevad, et head suhted organisatsioonis juhtkonna ja töötajate vahel loovad tööprotsessi sünergia, mis mõjutab töö kvaliteeti. Antud uuring kinnitas seda väidet täielikult. Hooldaja peab klienti hästi tundma ja temaga vastutustundlikult ning paindlikult suhtlema, selleks on töötajal vaja piisavalt aega ja ressursse (Sion *et al.*, 2020, lk 1). Käesoleva uuringu respondendid olid sellega nõus ning ütlesid, et kvaliteetse teenuse tagamiseks on väga olulisteks komponentideks piisav ajaline ressurss kliendile individuaalseks pühendumiseks ja kaasaegsed töövahendid kvaliteetse hoolduse teostamiseks. Lisaks pidasid küsitletud oluliseks kvaliteedi tagamise mõõdupuuks klientide, nende lähedaste, töötajate või juhtkonna rahulolu, hoolealuste sobivaid elutingimusi, toidu kvaliteeti ning vaba aja veetmise võimalusi. Kokkuvõtvalt kirjeldavad hooldustöötajad kvaliteetset teenust sellisena, et kliendid tunnevad end turvaliselt ja hästi, peaaegu nagu kodus.

Erinevatest motivatsiooniteooriatest ja uuringutest selgub, et motiveeritus viib väärtusliku tulemuseni (Armstrong, 2007, lk 119–120). Motivatsioonil on oluline osa töötajate töö kvaliteedi tõstmisel. Motivatsiooni kasvuga paranevad töötulemused. (Rachman, 2020, lk 19) Antud uuringus tuli välja, et pooltel vastajatel tõstab kõrge motivatsioonitase teenuse kvaliteeti, samas kui teine pool ei pidanud motivatsiooni töö kvaliteedis oluliseks, rõhutades oma pühendumust tööle sõltumata välistest teguritest.

Töö teise uurimisküsimusega sooviti teada saada, mis motiveerib hooldajaid pakkuma kvaliteetset teenust. Herzbergi kahe faktori teooria eristab töökeskkonna hügieenifaktoreid nagu palk ja töötingimused, mis võivad põhjustada rahulolematust, kui need on puudulikud, ja motivaatoreid, nagu töökohal edenemine ja tunnustus, mis tõstavad töörahulolu. Teooria rõhutab, et töötajate motivatsiooni ja rahulolu suurendamiseks tuleb

tähelepanu pöörata mõlemale aspektile. (Alshmemri *et al.*, 2017, lk 13–14) Deci ja Ryani (1985, lk 5–6) enesemääratlemise teooria kohaselt on inimestel kolm põhivajadust: kompetentsus, iseseisvus ja suhete olemasolu, mis on aluseks nii sisemisele kui ka välisele motivatsioonile. Uuring kinnitas neid teooriaid ja selgus, et eriti hinnati klientide edulugusid, positiivset tagasisidet nii klientidelt, nende lähedastelt kui ka juhtkonnalt. Juhtkonnalt oodatakse veel kaasamist, töötajatega arvestamist ja tunnustamist. Samuti on suurteks motivaatoriteks koostöö usaldusväärse, toetava ja ausat tagasisidet andva kolleegiga. Lisaks mainiti ära koolitused ja õiglane töötasu. Uue välise motivaatorina tõi uuring välja meedia positiivse kajastuse, mis samuti innustaks hooldajaid nende töös. Kokkuvõtvalt võib öelda, et motivatsioon ja töö kvaliteet on laiad mõisted ning omavahel tihedates sidemetes. Hea motivaator tagab kvaliteetse teenuse.

Lähtudes uuringu tulemustest teeb töö autor järgmised ettepanekud Põltsamaa valla hooldekodude juhtidele:

- Kaasata suuremal määral töötajaid nende tööd puudutavate otsuste tegemisse.
- Vähendada võimalusel hooldajate töökohustusi, mis ei ole otseselt seotud klientide hooldusega.
- Tunnustada enam oma asutuse töötajaid vastavalt võimalustele.
- Toetada töötajate professionaalset arengut pakkudes neile regulaarselt koolitusi, sealhulgas suhtlemisoskuste arendamiseks mõeldud koolitusi.
- Võimaldada töötajate vaheliste suhete edendamiseks rohkem ühistegevusi, et parandada töökoha sisekliimat.

Kokkuvõtteks saab öelda, et uurimistöö eesmärk täideti ning uurimisküsimustele saadi vastused. Esimese uurimisküsimusega sooviti teada saada, mida hooldajad arvasid oma tööst. Respondendid ütlesid, et töö on pingeline, tööülesandeid ning kliente on palju ja aega vähe, et jõuaks pühenduda oma tööle. Teise uurimisküsimuse vastusena selgus, et kvaliteetse teenuse pakkumiseks on olulised mitmed motivaatorid. Eriti hinnatakse head ja toetavat kolleegi, hästi läbi mõeldud koolitusi, juhtide poolset tuge, konstruktiivset tagasisidet ning positiivset avalikku tähelepanu. Teadlikult motiveerimine tõstab hooldaja töö kvaliteeti.

KOKKUVÕTE

Motivatsiooni ja kvaliteedi osas puudub ühtne teooria, kuid on mitmeid teooriaid, mille abil neid mõõta. Rõhutatakse, et motivatsioon ja kvaliteet on omavahel tihedalt seotud mõisted, mis mõjutavad oluliselt töötulemusi ja organisatsioonilist efektiivsust. Motivatsiooni kirjeldatakse kui sisemist jõudu ja vaimustust, mis suunab inimesi tegutsema soovitud eesmärkide nimel. Antud lõputöös analüüsiti hooldajate töömotivatsiooni, toetudes peamiselt Herzbergi kahe faktori teooriale ja Deci ja Ryani enesemääratlemise teooriale.

Teoreetilises osas saadi teada, et organisatsioonide jaoks ei ole olemas ühtset kvaliteedi- ja juhtimismudelit, mis sobiks kõigile. Kvaliteedijuhtimise edukus sõltub mitmest tegurist, sealhulgas keskkonnast, sidusrühmade vajadustest, kultuurist ja organisatsiooni ressursidest. Efektiivne kvaliteedijuhtimine nõuab tugevat juhtimist ja pühendumust kõigilt organisatsiooni tasanditelt, alates juhtidest kuni töötajateni. Häid tulemusi kvaliteedi tagamisel saavutatakse siis, kui inimressurss on motiveeritud ja kvaliteetselt juhitud. Samuti on oluline pidev innovatsioon, meeskonnatöö ning klientide ja töötajate vajadustele keskendumine. Uuringud rõhutavad, et hea kvaliteedi saavutamiseks peavad juhid tundma kultuuri ja organisatsioonilisi protsesse. Lisaks on oluline tõhus järelevalve ja head suhted töötajatega, mis aitavad kaasa tööprotsesside sünergiale ja kvaliteedile.

Vananeva rahvastikuga kasvab hoolekandetasutuste teenuste vajadus. Erinevates riikides on hooldusteenuste korraldus ja rahastamine erinev, näiteks Eesti kulutab sellele oluliselt vähem SKP-st võrreldes Norra, Rootsi ja Hollandiga. Eestis on üldhooldusteenuste pakkumine kohaliku omavalitsuse ülesanne. Kvaliteetse hooldusteenuse tagamiseks on välja töötatud mitmeid seadusi ja määrusi. Lisaks on märgatud vajadust hooldusteenuste rahastamise, infrastruktuuri ning töötajate koolituse parendamiseks, et tulla toime suureneva nõudluse ja keerukamate hooldustoimingutega.

Hooldustöötajate tööga seotud väljakutseid hõlmavad nii füüsilisi kui ka vaimseid raskusi. Nad seisavad silmitsi suure töökoormuse, stressi, vahetustega töö ning pingeliste ja vahel ka vägivaldsete olukordadega, mis mõjutavad nii nende heaolu kui ka pakutava hooldusteenuse kvaliteeti. Hooldajate tööülesanded ulatuvad igapäevastest toimingutest nagu riietumine ja hügieeniprotseduurid kuni keerukate tervisliku toitumise ja kutseetika põhimõtete järgimiseni. Lisaks on oluline, et hooldustöötajad oleksid pädevad kasutama kaasaegseid hooldusvahendeid ja infotehnoloogilisi lahendusi ning omaksid head suhtlemis- ja motivatsioonioskusi. Kvalifitseeritud hooldustöötajate koolitamine ja nende töötingimuste parandamine on ülimalt tähtis. Töötajate kvalifikatsiooni tõstmiseks ning motivatsiooni ja töörahulolu suurendamiseks on vaja investeerida täiendõppesse, praktikavõimalustesse ja koolitusprogrammidesse. Samuti on oluline luua töötajatele motiveerivad palga- ja toetusskeemid ning pakkuda paindlikke töötingimusi. Hooldustöötajad peavad olema võimelised pakkuma empaatilist ja individuaalset lähenemist igale kliendile, arvestades nende vajadusi ja privaatsust. Kvaliteetse teenuse tagamine nõuab piisavaid ressursse ja head töökeskkonda, mis aitab tõsta organisatsiooni mainet ja teenuse tulemuslikkust. Kõik see toetab lõppkokkuvõttes kliendi heaolu ja rahulolu hooldusteenusega.

Uuring Põltsamaa valla kolmes hooldekodus keskendus hooldustöötajate arusaamadele kvaliteetsest hooldustööst ja nende vajadustele parema teenuse osutamiseks, kasutades selleks kvalitatiivset uurimismeetodit ja poolstruktureeritud intervjuusid. Uuringus osales kümme kogunud hooldustöötajat, et süvitsi mõista nende kogemusi, motivatsiooni ja kvaliteeditaju. Küsitlused andsid rikkalikku teavet hooldustöötajate töökoormuse, emotsionaalsete kogemuste ja kvaliteeditaju kohta. Töötajad jagasid kogemusi klientidega suhtlemisest, vaimsetest väljakutsetest ja suurest töökoormusest, mis sageli piirab võimalust klientidele individuaalselt läheneda. Samuti toodi esile töötajate vajadused ja ettepanekud teenuse kvaliteedi parandamiseks. Läbi viidud uuring kinnitas, et hooldustöötajate motivatsioon, kogemused ja kvaliteeditaju on erinevad ning neid mõjutavad töötingimused, koolitused ja organisatsiooniline tugi. Töötajad rõhutasid kollegiaalse toetuse, koolituste ning juhtkonna mõistmise ja kaasamise tähtsust oma töös. Samuti tõid nad välja vajaduse paremate töötingimuste ja töötajate arvu suurendamise järele. Uurimistulemused näitavad, et hooldustöötajate rahulolu ja motivatsioon on

kriitilise tähtsusega kvaliteetse hooldusteenuse osutamisel, mis nõuab terviklikku lähenemist teenuse kvaliteedi jälgimisele ja parendamisele.

Käesolev lõputöö on kirjutatud spetsiifiliselt ühe valla hooldekodude põhjal. Kuigi tulemused olid peamiselt positiivsed, toob töö esile mõned rahulolematuse aspektid, millele ettevõtte juhtkond saab edaspidi keskenduda, et probleeme lahendada ja võimalikke parendusi rakendada. Töö autor leiab, et seda uurimistööd saab võtta aluseks tulevase magistritöö jaoks, mis uuriks, kuidas hooldekodude juhid mõistavad kvaliteetset hooldusteenust ja kuidas motiveerida töötajaid pakkuma paremat hoolduskvaliteeti. Samuti on võimalik laiendada uuringut hooldekodu klientide hulgas, et arendada kolmepoolset perspektiivi hooldusteenuse kvaliteedi tõstmiseks.

VIIDATUD ALLIKAD

- Aaben, L., Paat-Ahi, G., & Nurm, Ü.-K. (2017). *Pikaajalise hoolduse deinstitutionaliseerimise mõju hindamise raamistik. Analüüsi aruanne*. Poliitikauuringute Keskus Praxis. https://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2017/10/DI_anal%C3%BC%C3%BCs_Praxis-2017_FINAL.pdf
- Aasma, E. (2019). *Töötajate motivatsiooni, organisatsioonile pühendumise ja tööga rahulolu seosed avalikus sektoris* [Magistritöö, Tallinna Tehnikaülikool, Ärikorralduse instituut] Digikogu. <https://digikogu.taltech.ee/et/Download/a842e784-871f-44e7-a31a-8864d0da1884>
- Adeoye-Olatunde, O. A., & Olenik, N. L. (2021) Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *Journal of the American College of Clinical Pharmacy*, 4(10), 1358–1367. <https://doi.org/10.1002/jac5.1441>
- Ajayi, P. O. (2021). Total Quality Management (TQM); a means of better work output in nigerian manufacturing industries. *British Journal of Marketing Studies*, 9(4), 48–55. <https://ejournals.org/bjms/vol-9-issue-4-2021/total-quality-management-tqm-a-means-of-better-work-output-in-nigerian-manufacturing-industries/>
- Ajayi, S. (2015). Effects of Motivation on Employee Productivity: A Case Study of First Bank of Nigeria Plc.. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2700556>
- Alhazmi, A. A., & Kaufmann, A. (2022). Phenomenological Qualitative Methods Applied to the Analysis of Cross-Cultural Experience in Novel Educational Social Contexts. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 785134. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.785134>
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Phillip, M. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12–16. <https://doi.org/10.7537/marslsj140517.03>
- Armstrong, M. (2007). *A Handbook of employee reward management and practice* (2nd

ed.). Kogan Page.

- Asadzadeh, M., Maher, A., Jafari, M., Mohammadzadeh, K. A., & Hosseini, S. M. (2022). A review study of the providing elderly care services in different countries. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 11(2), 458–465. https://doi.org/10.4103/jfmipc.jfmipc_1277_21
- Askarzai, W., & Unhelkar, B. (2017). Research Methodologies: An Extensive Overview. *International Journal of Science and Research Methodology*, 6(4), 21–42. <https://ijsrm.humanjournals.com/research-methodologies-an-extensive-overview/>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum Press.
- Erlingsson, C., & Brysiewicz, P. (2017). A hands – on guide to doing content analysis. *African Journal of Emergency Medicine*, 7(3), 93–99. <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2017.08.001>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fonseca, L. M. (2015). From quality gurus and TQM to ISO 9001:2015: a review of several quality paths. *International Journal for Quality Research*, 9(1), 167–180. <http://ijqr.net/paper.php?id=340>
- Fonseca, L. M., Domingues, J. P., & dos Guimarães Sá, J. (2017). Leading Quality in the 21st Century: Profiles of Quality and Organizational Excellence Managers. *Quality – Access to Success*, 18(161), 34–38.
- Gonca Usta, H. (2017). Examination of the Relationship Between TEOG Score Transition from Basic to Secondary Education), Self-Confidence, Self-Efficacy and Motivation Level. *Journal of Education and Practice*, 8(6), 36–47. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/35482>
- Haque, M. F., Haque, M. A., & Islam, M. S (2014). Motivational Theories – A Critical Analysis. *ASA University Review*, 8(1), 61–68.
- Islam, A., & Aldaihani, F. M. (2022). Justification for Adopting Qualitative Research Method, Research Approaches, Sampling Strategy, Sample Size, Interview Method, Saturation, and Data Analysis. *Journal of International Business and*

- Management*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.37227/JIBM-2021-09-1494>
- Jõers-Türn, K. (2017). Tööjõuvajadus sotsiaaltöövaldkonnas kasvab demograafiliste muutuste tõttu. *Sotsiaaltöö*, (1), 66–70.
- Kahm, H. (2020). Sotsiaalvaldkonna võimalused ja arengud koroonakriisi kevadel. *Sotsiaaltöö*, (4), 54–60.
- Karim, S., & Asif, Z. (2021). Investigating the Relationship between Capability and Motivation of Crow Worker to Get Better Performance: A Mathematical Approach. *Hindawi Mathematical Problems in Engineering*, 2021, Article 1548546. <https://doi.org/10.1155/2021/1548546>
- Kurmiste, A. (2022). Tööjõupuuduse leevendamiseks pikaajalises hoolduses on vaja strateegilist ja paindlikku käsitlust. *Sotsiaaltöö*, (4), 28–33.
- Kurmiste, A., Laido, Z., Kaldmaa, K., Paat-Ahi, G., Toomla, A., Tarto, L., Haljasmets, K., Kaasik-Aaslav, L., & Purge, P. (2022). *Pikaajalise hoolduse teenuseid osutava tööjõu tagamise praktika teistes riikides ja soovitused Eestile*. Poliitikauuringute Keskus Praxis, Haap Consulting. https://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2022/01/20221108_VaPra_loppraport.pdf
- Kusuma, A., Lestari, H., & Usman, O. (2019). Influence of Motivation Work, Discipline of Work, Work Environment, Cultural Organization, and Compensation to the Performance of Employees. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3311306>
- Kutsekoda. (2019). *Kutsestandard hooldustöötaja, tase 4*. <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10810675>
- Kuulpak, K. (2020). Hooldustöö eeldab soovi teiste eest hoolitseda. *Sotsiaaltöö*, (2), 3–7.
- Kuulpak, K. (2021). Hooldekodu elanike autonoomiaga arvestamine kolme hooldekodu näitel. *Sotsiaaltöö*, (3), 44–52. <https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/hooldajatel-kiire-meil-jalle-aega-uleliia-hooldekodu-elanike-autonoomiaga-arvestamine>
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid*. Tallinna Ülikooli Kirjastus.
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Sulesepp.
- Lannes, E., & Kupper, K. (2023, 20. juuni). Euroopa Liidu Nõukogu soovib tagada juurdepääsu kvaliteetsetele pikaajalise hoolduse teenustele. *Sotsiaaltöö*, (3). <https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/euroopa-liidu-noukogu-soovib-tagada-juurdepaaasu->

kvaliteetsetele-pikaajalise-hoolduse

- Le Borgne, M., Boudoukha, A. H., Garnier, P.-H., Jeoffrion, C., & Capponi, I. (2015). Inpatients-to-Caregivers Violence in Geriatric Settings: Impact of Assaults on Caregivers' Mental Health, Risk, and Protective Factors. *Traumatology*, 21(3), 259–266. <https://doi.org/10.1037/trm0000046>
- Lepik, M. (2021). *Hooldajate töemotivatsioon töös dementsusega klientidega Viiratsi Hoolekandekeskuse näitel* [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/73079>
- Loom, R., & Saarevet, J. (2020). Sotsiaalabi piirid – inimeste õigused ja kohalike omavalitsuste kohustused. *Sotsiaaltöö*, (1), 76–81. <https://www.tai.ee/et/sotsiaalto/sotsiaalabi-piirid-inimeste-oigused-ja-kohalike-omavalitsuste-kohustused>
- Luus, J. (2021). Miks me vajame erialase ettevalmistusega hooldustöötajaid? *Sotsiaaltöö*, (2), 49–51.
- Lõuna–Eesti Hooldekeskus. (s. a.). *Põltsamaa Kodu*. <https://www.hooldekodu.ee/poltsamaa-kodu/>
- Madise, Ü. (2022). *Õiguskantsleri aastaülevaade 2021/2022*. Õiguskantsler. <https://www.oiguskantsler.ee/ylevaade2022/kontrollkaigud>
- Mohajan, H. K. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23–48. <https://doi.org/10.26458/jedep.v7i1.571>
- MTÜ Lustivere Mõis. (2023). *Põhikiri*. https://lustivere.ee/wp-content/uploads/2023/12/Pohikiri_Lustivere_hooldekodu_Lustivere_mois_1411_2023-1.pdf
- Narusson, D. (2021). *Lootuse hoidjale*. Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Olev, A., & Alumäe, T. (2022). Estonian Speech Recognition and Transcription Editing Service *Baltic Journal of Modern Computing*. 10(3), 409–421 <https://doi.org/10.22364/bjmc.2022.10.3.14>
- Phillips, J. P. (2016). Workplace Violence against Health Care Workers in the United States. *The New England Journal of Medicine*, 374(17), 1661–1669. <https://doi.org/10.1056/NEJMra1501998>
- Pihl, K., & Krusell, S. (2021). *Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: sotsiaaltöö*

SA Kutsekoda. https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2017/01/OSKA_sotsiaaltoo_uuringuaruanne_terviktekst_2021.pdf

- Rachman, M. M. (2020). The Influence of Transformational Leadership on the Performance of Employees with Motivation and Job Satisfaction as Intervening. *European Journal of Business and Management*, 12(14), 12–23 <https://doi.org/10.7176/EJBM/12-14-02>
- Rahman, M. H., Fatema, M. R., & Ali, M. H. (2019). Impact of Motivation and Job Satisfaction on Employee's Performance: An Empirical Study. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 10(4), 1–10. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2019/v10i430112>
- Riedel, M., Kraus, M., & Mayer, S. (2015). Organization and Supply of Long-term Care Services for the Elderly: A Bird's-eye View of Old and New EU Member States. *Social Policy & Administration* 50(7), 824–845. <https://doi.org/10.1111/spol.12170>
- Rimadias, S., Ferli, O., & Hetingkir F. (2016). The Role of Work Motivation and Job Satisfaction in Creating Employee Performance (Study on Permanent Lecturers of STIE Indonesia Banking School). *Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomika*, 9(1), 24–47. <https://doi.org/10.35384/jime.v9i1.17>
- Rincon, L. (2018). *Guide for transcribing audio records*. APPLIES Project. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30403.66086/1>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54–67. <https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>
- Sasono, H., & Razikin, D. A. (2022). Effect of Motivation, Compensation and Job Satisfaction on Employee Performance. *International Journal of Social Science And Human Research*, 5(12), 5871–5880. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v5-i12-71>
- Sepp, J. (2021). *Safety Culture Framework for Nursing and Care Institutions* [Doctoral thesis, Tallinn University of Technology]. Digikogu. <https://doi.org/10.23658/taltech.54/2021>
- Shah, M. (2017). Impact of interpersonal conflict in health care setting on patient care;

- the role of nursing leadership style on resolving the conflict. *Nursing & Care Open Access Journal*, 2(2), 44–46. <https://doi.org/10.15406/ncoaj.2017.02.00031>
- Shewhart, W. A. (1923). *Economic Control Of Quality Of Manufactured Product*. D. Van Nostrand Company, Inc. <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.150272/mode/1up>
- Sion, K. Y. J., Verbeek, H., de Boer, B., Zwakhalen, S. M. G., Odekerken-Schröder, G., Schols, J. M. G. A., & Hamers, J. P. H. (2020). How to assess experienced quality of care in nursing homes from the client's perspective: results of a qualitative study. *BMC Geriatrics*, 20, Article 67. <https://doi.org/10.1186/s12877-020-1466-7>
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5; *Riigi Teataja I*, 14.12.2023, 3 <https://www.riigiteataja.ee/akt/SHS>
- Sotsiaalkindlustusamet. (2018). *Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis*. https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Sotsiaalteenused/Kvaliteet/valjaspool_kodu_osutatava_uldhooldusteenuse_kvaliteedijuhis.pdf
- Sotsiaalministeerium. (2023). *Heaolu arengukava 2023–2030*. <https://www.sm.ee/media/2900/download>
- Suardhita, N., Rafik, A., & Siregar, O. (2020). Analysis of The Effect of Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance in PT Gagas Energi Indonesia Jakarta. *Journal Of Industrial Engineering & Management*, 1(3), 209–217. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v1i3.80>
- Zimon, D. (2016) The impact of TQM philosophy for the improvement of logistics processes in the supply chain. *International Journal for Quality Research*, 11(1), 3–16. <https://doi.org/10.18421/IJQR11.01-01>
- Tambaum, T., Medar, M., & Kriisk, K. (2016). Sotsiaalteenused ja mitteformaalne abi 55+ rahvastikus. L. Sakkeus & L. Leppik (toim), *Pilk hallile alale: SHARE Eesti uuringu esimene ülevaade ja soovitused eakate poliitika kujundamiseks* (lk 203–225). Tallinna Ülikooli Eesti demograafikeskus.
- Tarbijakaitse Tehnilise Järelevalve Amet. (s. a.). *Majandustegevuse register* [andmebaas]. https://mtr.ttja.ee/juriidiline_isik
- Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet. (s. a.) *Tegevusload* [andmebaas]. Tartu, M.

- (2018). „Vanade käest saame seda, mida internetist ei leia“ – hooldustöötajate kogemused töös eakatega [Magistritöö, Tartu Ülikool, Ühiskonnateaduste instituut]. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/60991>
- Terviseamet. (2017). *Tervishoiuteenuste osutamine hoolekandeesutustes uuringu kokkuvõte*. https://www.terviseamet.ee/sites/default/files/content-editor/vanaveeb/Tervishoid/hooldeasutuste_uuring.pdf
- Theobald, H., & Luooi, M. (2018). Elderly care in changing societies: Concurrences in divergent – a comparison of Germany, Sweden and Italy. *Current Sociology* 66(4), 629–642. <https://doi.org/10.1177/0011392118765232>
- Toots, A., & Malmstein, R. (2020). COVID kui võimaluste aken pikaajalise hoolduse reformile. *Sotsiaaltöö*, (3), 15–22. <https://mtr.ttja.ee/tegevusluba?m=97>
- Tsuiman, K. (2023). Väärikas hoolekanne ennetab ja väldib väärkohtlemist. *Sotsiaaltöö*, (3), 19–24.
- Tänav, R. (s. a.). *Lustivere mõis–von Wahli gootilik kodu*. Põltsamaa Loss. <https://poltsamaaloss.ee/lustivere-mois-perekond-von-wahli-gootilik-kodu/>
- Van Ewijk, H. (2018). Inimväärikus ja sotsiaalne õiglus. *Sotsiaaltöö*, (2), 55–62.
- Vears, D. F., & Gillam, L. (2022). Inductive content analysis: A guide for beginning qualitative researchers. *Focus on Health Professional Education*, 23(1), 111–127. <https://doi.org/10.11157/fohpe.v23i1.544>
- White, E. M., Aiken, L. M., & McHugh, M. D. (2019). Registered Nurse Burnout, Job Dissatisfaction, and Missed Care in Nursing Homes. *Journal of American Geriatrics Society*, 67(10), 2065–2071. <https://doi.org/10.1111/jgs.16051>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/36419>
- Yusoff, W. F. W., Kian, T. S., & Idris, M. T. M. (2013). Herzberg’s two factors theory on work motivation: does its work for today’s environment? *Global Journal of Commerce & Management Perspective*, 2(5), 18–22.

Lisa 1. E-kiri asutuste juhatajatele

Tere!

Mina olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži kolmanda kursuse üliõpilane Eelika Ütt.

Olen valinud oma lõputöö teemaks „Hooldajate vajadused kvaliteetse hooldusteenuse pakkumiseks Põltsamaa valla kolme hooldekodu näitel“. Teema valiku põhjendusena toon välja Õiguskantsler Ülle Madise kontrollkäigu aastal 2022 (<https://www.oiguskantsler.ee/ylevaade2022/kontrollkaigud/>) ja Jaana Seppa doktoritöö aastast 2021 (<https://doi.org/10.23658/taltech.54/2021>). Lisaks nendele põhjustele viitan ka ajakirjanduses ja meedias kajastatule. Oma uurimistöös soovin välja selgitada hooldajate vajadusi kvaliteetse hooldusteenuse pakkumiseks. Kui selle tulemusena on vajadused teada saadud (samas võib selguda, et kõik hooldajate vajadused on uuringusse valitud hooldekodudes täidetud), teha ettepanekuid hooldekodude juhtidele teenuse parandamise võimalustest. Seoses sellega palun luba intervjueerida Teie asutuse kolme hooldustöötajat. Lisaks teen ettepaneku koostöö tegemiseks, et saaksin intervjuu küsimusi valida võimalikult kooskõlas Teie huvidega. See tähendab, et küsimuste koostamisel on Teil võimalus kaasa rääkida.

Ootan Teie tagasisidet ja/või lisaküsimusi vastuseks sellele kirjale kahe nädala jooksul.

Loodan väga, et olen Teie majas teretunud.

Lugupidamisega

Eelika Ütt

Tartu Ülikooli Pärnu kolledži Sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse üliõpilane

Lisa 2. Uurimisinstrument

Tere, hea hooldustöötaja!

Mina olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse eriala üliõpilane Eelika Ütt. Aitäh, et olete nõus aitama kaasa lõputöö valmimisele. Minu lõputöö eesmärgiks on välja selgitada hooldajate vajadused kvaliteetse hooldusteenuse pakkumiseks, ning teha ettepanekuid Põltsamaa valla kolme hooldekodu juhtidele hooldustöötajate töökvaliteedi parandamiseks. Minu küsimustele vastamine on vabatahtlik ja konfidentsiaalne. Teil on võimalus intervjuu igal hetkel katkestada või jätta vastamata mistahes küsimusele. Teie isiklike andmeid, sealhulgas nime, ei avalikustata ega kasutata lõputöös viisil, mis võimaldaks Teie isikut kindlaks teha. Intervjuu salvestatakse helifailina ainult Teie nõusolekul, et seda hiljem analüüsimiseks kuulata ja märkmeid teha. Kui lõputöö on valmis, siis kustutatakse helifail.

Alustamiseks on vajalik Teie nõusolek.

Hooldaja arvamus kvaliteetsest tööst

1. Palun kirjeldage hooldustöötaja tööd. (Luus, 2021, lk 49; Kutsekoda, 2019, lk 1–2)
2. Mis valmistab hooldaja töös Teie jaoks kõige suuremaid raskusi? (Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259)
3. Kuivõrd need raskused mõjutavad töötahet?(Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259)
4. Kirjeldage oma füüsilist koormust igapäevases töös. (Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259) Kuidas see mõjutab Teie pakutavat teenust?
5. Kirjeldage oma vaimset koormust igapäevases töös. (Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259). Kuidas see mõjutab Teie pakutavat teenust?
6. Millist tuge Teie vajaksite, et pakkuda veelgi paremat teenust? (Kusuma *et al.*, 2019, lk 2; Zimon, 2016, lk 4–5; Kuulpak, 2021, lk 51).

Motivatsioon ja kvaliteet

1. Mida tähendab kvaliteet ja kvaliteetne teenus Teie arvates? (Shewhart, 1923, lk 53)
2. Kuidas Teie seostate töömotivatsiooni ja töökvaliteeti? (Rachman, 2020, lk 19)

3. Mis Teid rõõmustab oma töös kõige enam? Palun kirjeldage mõnda olukorda, mis pakkus rõõmu. Kuidas see aitas tõsta töömotivatsiooni ja parandada töö kvaliteeti?
4. Mis Teid kurvastab oma töös kõige enam? Palun kirjeldage mõnda olukorda, mis Teid väga kurvastas. Kuidas selline olukord langetas töömotivatsiooni ja töö kvaliteeti? (Le Borgne *et al.*, 2015, lk 259; Philips, 2016, lk 1661).
5. Millist rolli omavad töökaaslased töö kvaliteedi ja töömotivatsiooni osas? (Alshmemri *et al.*, 2017, lk 13–14)
6. Kuidas ja mil määral motiveerivad Teid koolitused ja töötasu? (Kahm, 2020, lk 56)

Hooldaja üldised vaated

1. Teadaolevalt otsitakse pidevalt hooldustöötajaid. Mis võiks olla tööjõupuuduse probleem Teie arvates? (Sotsiaalministeerium, 2023, lk 21; Kurmiste *et al.*, 2022, lk 10)
2. Kui juhiksite ühte hooldekodu, siis millist kolme põhimõtet Teie kindlasti järgiksite? (Ajayi 2021, lk 54; Kusuma *et al.*, 2019, lk 2)
3. Mida Teie arvate, milline on hea hooldaja kliendi ja tema lähedaste silmade läbi? (Sion *et al.*, 2020, lk 1)
4. Kui Teil oleks üks soov kuldkalale, siis mis võiks olla teisiti, mõeldes hooldustööle?

SUMMARY

CAREGIVERS' NEEDS FOR PROVIDING QUALITY CARE SERVICES: A CASE STUDY OF THREE NURSING HOMES IN PÕLTSAMAA MUNICIPALITY

Eelika Ütt

Concerns have been raised in the media about the poor quality of services in care homes, which the Chancellor of Justice has linked to a shortage of qualified carers and the high physical and mental strain on staff, among other things. Low pay, occupational diseases and accidents at work have also been highlighted as problems affecting the motivation and ability of care workers to provide a quality service.

At the aim of the research problem is the physical and mental strain on care workers, which reduces their motivation to provide quality care. The aim of the thesis is to identify the needs of caregivers that would help them to provide a better service, and to make suggestions to the three nursing homes in Põltsamaa municipality to improve the quality of work of the caregivers. The research focuses on two main questions: firstly, how the care workers themselves describe their work and the quality-of-care service, and secondly, what motivates the care workers to provide a quality service.

The work was based on motivation and quality theories, with a greater emphasis on the two-factor theory of Herzberg, the motivation theorist, and on Rachman and Armstrong for quality. In addition, it drew on the tasks and specificities of care workers as reflected in the professional standards.

To find answers to the research questions, a qualitative research method is applied, using semi-structured interviews to collect data. The purposive sample consisted of 10 care workers with level 4 and five years of work experience. The data were digitally transcribed and analyses using qualitative content analysis.

In conclusion, it was found that the work of caregivers is stressful, with many clients and little time. Carers are motivated to provide a high-quality service by supportive colleagues, well-planned training, management support, constructive feedback, and positive media coverage.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Eelika Ütt annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose

„Hooldajate vajadused kvaliteetse hooldusteenuse pakkumiseks Põltsamaa valla kolme hooldekodu näitel“, mille juhendaja on Anne Rähn, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

1. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Eelika Ütt

17.05.2024