

HOOLEKANDESÜSTEEMI KLIENDIUURINGU ARUANNE

KEVAD 2004

SAAR POLL
www.saarpoll.ee

SISUKORD

1.	Uuringu metoodika.....	3
2.	Uuringu aruanne.....	5
2.1.	Probleemid.....	5
2.1.1.	Kokkupuuted erinevate probleemidega.....	5
2.1.2.	Probleemidega toimetulek.....	9
2.2.	Informeeritus ja hoiakud.....	14
2.3.	Hoolekandeteenused.....	18
2.3.1.	Teenuste kasutamine ja vajadus teenuste järele.....	18
2.3.2.	Rahulolu teenustega.....	20
2.3.3.	Teenuste mitte-kasutamise põhjused.....	21

LISAD

Graafikud
Sagedustabelid

1. UURINGU METOODIKA

Ajavahemikul 18. - 29. märts 2004. a. viis sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll läbi sotsiaalhoolekandeteenuseid puudutava uuringu. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada välja klientide rahulolu hoolekandeteenustega ning uurida, millised on nende teenustega seotud ootused ja vajadused ühiskonnas.

Tegu oli üleriigilise küsitlusega. Valimi koostamisel kasutati mitmeastmelist stratifitseeritud juhuvalikut. Esimesel astmel jaotati kogu Eesti viieks regioonideks. Valimi suurus igas regioonis võeti proportsionaalselt üldkogumi jaotusele. Asumid nendes regioonides valiti juhusliku protseduuri tulemusena, mis kindlustas igale asumile tema elanike arvuga võrdelise valikutõenäosuse. Teisel astmel valiti igas asumis juhuvaliku põhimõttel startaadressid. Kolmandal astmel toimus leibkondade valik marsruutmeetodil.

Uuring viidi läbi kahel tasandil – indiviidi ja leibkonna tasandil, mis tähendab seda, et andmeid koguti nii leibkonna kui terviku kui ka kõikide leibkonnaliikmete kohta eraldi. Ankeedi küsimustele vastas leibkonnas üks inimene (see inimene, kes oli kõige paremini kursis leibkonnaliikmeid puudutava informatsiooniga ning hoolekandeteenuste kasutamisega). Küsitlus viidi läbi näost-näku intervjuude vormis vastajate kodudes. Kokku küsitleti 1006 inimest/ leibkonda.

Vastajate iseloomustus sotsiaal-demograafiliste tunnuste alusel

		KÕIK VASTAJAD	
		Arv	%
Regioon	Loode-Eesti	449	44,7%
	Kirde-Eesti	182	18,1%
	Kagu-Eesti	213	21,2%
	Edela-Eesti	108	10,7%
	Lääne-Eesti	53	5,3%
Linn-maa	Linn	687	68,3%
	Maa	319	31,7%
Sugu*	Mees	406	40,3%
	Naine	601	59,7%
Haridus*	Põhiharidus	311	31,0%
	Keskharidus	538	53,5%
	Kõrgharidus	157	15,6%
Vanus*	15 – 19	66	6,6%
	20 – 29	144	14,3%
	30 – 39	163	16,2%
	40 – 49	202	20,1%
	50 – 59	156	15,5%
	60+	275	27,4%
Rahvus*	Eesti	669	66,5%
	Muu	337	33,5%
Sissetulek ühe leibkonna liikme kohta	Kuni 500 krooni	35	3,5%
	501 – 1000 krooni	97	9,7%
	1001 – 1500 krooni	115	11,4%
	1501 – 2000 krooni	206	20,5%
	2001 – 2500 krooni	161	16,0%
	2501 – 3000 krooni	92	9,2%
	3001 – 3500 krooni	57	5,7%
	3501 – 4000 krooni	43	4,3%
	4001 – 5000 krooni	34	3,4%
	Üle 5000 krooni	54	5,4%
	Puudus sissetulek	5	0,5%
	Keeldus	60	6,0%
	Ei tea, raske öelda	45	4,5%
VASTAJAID KOKKU		1006	100%

* isikuga seotud tunnused ei peegelda Eesti elanikkonna sotsiaal-demograafilist mudelit, sest vastajat ei valitud juhuvaliku tulemusel vaid vastajaks oli leibkonna kõige informeeritum liige.

2. UURINGU ARUANNE

2.1. Probleemid

2.1.1. Kokkupuuted erinevate probleemidega

Hoolekandeteenuste vajaduste väljaselgitamise üheks mõõdupuuks antud uuringus oli leibkondade ja üksikindiviidide kokkupuude erinevate probleemidega. Ankeedis esitatud probleemide loetelu oli küllalt laiahaardeline – lisaks konkreetsetele ja spetsiifiliselt hoolekandega seonduvatele probleemidele oli nimekirja lisatud ka üldisemaid probleeme (eelkõige majanduslikke), mille eesmärgiks oli uurida toimetulekut veidi laiemalt.

Alljärgnevas tabelis on toodud nende leibkondade absoluutarvud ja suhtarvud (kõikidest Eesti leibkondadest), kes on viimase 12 kuu jooksul puutunud kokku loetletud probleemidega.

2000. aasta rahvaloenduse andmete kohaselt on Eestis 582 tuhat leibkonda.

	Leibkondade absoluutarv	% kõikidest Eesti leib- kondadest
sageli ei ole piisavalt raha toidu ja esmatarbekaupade ostmiseks, kommunaalteenuste eest maksmiseks	124 000	21,4%
ei ole piisavalt raha (ning pole ka võimalik laenata) hädavajalikeks suuremateks väljaminekuteks, näiteks pesumasina, elektriradiaatori või küttepude ostmise, hädavajalikud remonditööd, vms.	222 000	38,2%
suured võlad, probleemid võlgade tagasimaksmisega	31 000	5,4%
ei ole kindlat elukohta/ tõsine oht jääda lähiajal ilma kindla elamispinnata	9 000	1,6%
hooldust vajava leibkonna liikme (näiteks väike laps, vanur, puudega inimene) tõttu ei saa mõni teine leibkonna liige piisavalt/ üldse tööl käia	32 000	5,4%
muu probleem	12 000	2,1%

Alljärgnevas tabelis on toodud nende inimeste absoluutarvud ja suhtarvud (kõikidest Eesti elanikest), kes on viimase 12 kuu jooksul puutunud kokku loetletud probleemidega.

Eesti Statistikaameti andmete põhjal oli Eestis 01.01.2003. seisuga 1356 tuhat elanikku.

	Inimeste absoluutarv	% kõikidest Eesti elanikest
<u>füüsiline puue, füüsiline terviseprobleem, mille tõttu inimene vajab abi 24 tundi ööpäevas</u>	14 000	1,0%
<u>füüsiline puue, füüsiline terviseprobleem, mille tõttu inimene vajab abi mõned tunnid ööpäevas</u>	33 000	2,5%
<u>füüsiline puue, füüsiline terviseprobleem, mille tõttu inimene vajab abi vähemalt kord nädalas</u>	21 000	1,6%
<u>füüsiline puue, aga inimene ei vaja kõrvalist abi, ta tuleb ise toime</u>	68 000	5,0%
<u>vaimne puue, vaimne terviseprobleem, mille tõttu inimene vajab abi 24 tundi ööpäevas</u>	7 000	0,5%
<u>vaimne puue, vaimne terviseprobleem, mille tõttu inimene vajab abi mõned tunnid ööpäevas</u>	2 000	0,2%
<u>vaimne puue, vaimne terviseprobleem, mille tõttu inimene vajab abi vähemalt kord nädalas</u>	2 000	0,2%
<u>vaimne puue, aga inimene ei vaja kõrvalist abi, ta tuleb ise toime</u>	8 000	0,6%
vajadus <u>tehnilise abivahendi</u> järele (näiteks protees, prillid, kuuldeaparaat, vms), aga mida pole mingitel põhjustel olnud võimalik muretseda	55 000	4,0%
on sattunud <u>kuriteo ohvriks</u>	25 000	1,8%
on olnud pikka aega <u>töötü</u> (rohkem kui 6 kuud)	53 000	3,9%
suured <u>võlad</u> , probleemid võlgade tagasimaksmisega	34 000	2,5%
<u>alkoholism, narkomaania või muud sõltuvusprobleemid</u>	14 000	1,1%
viibib/ on viibinud mõnes <u>hoolekandetasutuses, rehabilitatsioonikeskuses, varjupaigas</u>	3 000	0,2%
viibib/ on viibinud <u>kinnipidamisasutuses</u>	3 000	0,2%
tõsised <u>probleemid tööl/ koolis</u> , mis võivad kaasa tuua töölt/ koolist lahkumise	16 000	1,1%
suur <u>üksindus, suhtlemisvaegus, kontaktide puudumine</u>	33 000	2,4%

Nagu võis eeldada, on kõige rohkem leibkondi kokku puutunud majanduslike, rahaliste probleemidega. Majanduslikud probleemid on sageli omavahel seotud – kui leibkonnas esineb üks loetletud probleemidest, siis esineb sellel leibkonnal suurema tõenäosusega ka teisi majanduslikke probleeme. Korrelatsioonanalüüs näitab, et omavahel on statistilises mõttes positiivses seoses sellised probleemid nagu suured võlad ja raskused nende tagasimaksmisel (nii leibkonna kui üksikisikute tasandil); sageli ei ole piisavalt raha toidu, esmatarbekaupade

ja kommunaalteenuste eest tasumiseks; ei ole piisavalt raha hädavajalikeks suuremateks väljaminekuteks ning pikaajaline töötus.

Nendel leibkondadel, kel ei ole kindlat elukohta või kel on oht jääda ilma elukohata, on rohkem probleeme võlgnevustega ning sellega, et pole raha suuremateks väljaminekuteks.

Füüsilise või vaimse puude või terviseprobleemiga inimese olemasolu leibkonnas ei ole alati seotud majanduslike probleemidega.

Mõistagi on rohkem probleeme nendel leibkondadel, kes on viimase 12 kuu jooksul hoolekandeteenuseid kasutanud. Rohkem on üldkokkuvõttes probleeme ka nendel leibkondadel, kus vähemalt üks leibkonna liige vajab hooldust.

Järgnevalt võrdleme probleeme erinevates sotsiaal-demograafilistes gruppides.

Madalama sissetulekuga leibkondadel on loomulikult rohkem majanduslikke probleeme. Uuring näitab tegelikult väga ilmekalt probleemide subjektiivsust – on olemas leibkondi, mille sissetulek ühe leibkonna liikme kohta on alla 500 krooni ja kes ütlevad, et neil ei ole probleeme toidu, esmatarbekaupade ja kommunaalteenuste eest tasumisega ning on leibkondi, mille sissetulek ühe leibkonna liikme kohta on üle 3500 krooni ja kes ütlevad, et neil esineb probleeme toidu ja kommunaalteenuste eest tasumisega.

Teatud kriitiliseks piiriks sissetulekute juures on 1500 krooni ühe leibkonna liikme kohta – sellest piirist alla poole jäävatel leibkondadel on probleeme tunduvalt rohkem.

Mis puudutab võlgade tagastamisega seonduvaid probleeme, siis neid esineb kõige rohkem kõige väiksema ja kõige suurema sissetulekuga gruppides.

Mitte-eestlastel on rahalisi probleeme mõnevõrra rohkem kui eestlastel.

Tugevalt on omavahel seotud väike sissetulek ja pikaajaline töötus.

Vanuse suurenedes sagenevad füüsilise tervisega seonduvad probleemid. Suur üksindus ja suhtlemisvaegus vaevab samuti mõnevõrra rohkem eakaid inimesi.

Elukohatüübi lõikes väga olulisi erinevusi majanduslike probleemide osas ei ole. Rahalisi probleeme on teiste piirkondadega võrreldes mõnevõrra rohkem Ida-Virumaal.

Otsides erinevusi elukohatüübi lõikes leiame, et pikaajalist töötust on kõige rohkem maa-asulates, kuriteo ohvreid on kõige rohkem tallinlaste seas, suurt üksindust ja suhtlemisvaegust ning alkoholismi, narkomaaniat ja muid sõltuvusprobleeme mainisid kõige rohkem külade elanikud.

Kõige raskemat majanduslikku olukorda (pole sageli piisavalt raha toidu, esmatarbekaupade ja kommunaalteenuste eest tasumiseks) esineb kõige rohkem nendes leibkondades, kus ei ole ühtegi töötavat inimest vaid on kas ainult ülalpeetavad inimesed (siia loeme töötuid, koduseid ja õpilasi ja eelkooliealisi lapsi) või lisaks viimastele ka mitte-töötavad pensionärid. Teisel kohal on need leibkonnad, kus on ainult üks töötav inimene ning üks või mitu ülalpeetavat.

Sellest toimetulekuaspektist vaadatuna saavad kõige paremini hakkama need leibkonnad, kus on ainult töötavad inimesed ning need leibkonnad, kus on mitu töötavat inimest ja nendele lisaks üks või mitu ülalpeetavat. Teiste leibkonnatüüpidega võrreldes keskmisel kohal asuvad mitte-töötavate pensionäride perekonnad ning segaperekonnad, kus on töötavaid leibkonnaliikmeid, mitte-töötavaid pensionäre ning ülalpeetavaid.

Niiöelda mitte-majanduslikke probleeme (peamiselt terviseprobleeme) on oluliselt rohkem nendes leibkondades, kus on eakaid inimesi (eakateks inimesteks on antud uuringus pensioniealised inimesed, naistel on võetud selleks piiriks 60 eluaastat ja meestel 63).

Seega võib üldistatult öelda, et majanduslikus mõttes kõige raskemas olukorras on need leibkonnad, kus on palju ülalpeetavaid (töötuid, koduseid, lapsi).

Muid hoolekandeteenuste valdkonda jäävaid probleeme (peamiselt terviseprobleeme) on kõige rohkem nendes leibkondades, kus on eakaid inimesi.

2.1.2. Probleemidega toimetulek (vastasid ainult probleemidega kokkupuutunud leibkonnad).

Kust on leibkonnad oma probleemidele viimase 12 kuu jooksul abi saanud

	On saanud abi (% probleemidega kokkupuutunud leibkondadest)	Keskmine (3- suurt abi, 2- teatavat abi)	On saanud abi (% hoolekandeteenuseid kasutanud leibkondadest)
oma pere liikmed	54%	2,55	60%
sugulased	50%	2,26	54%
sõbrad, tuttavad, naabrid, töökaaslased	40%	2,13	50%
tervishoiu- või meditsiinasutus, selle töötajad	38%	2,24	55%
kohaliku omavalitsuse sotsiaalosakond, selle töötajad	26%	2,12	60%
haridusasutus (kool, jms), selle töötajad	10%	2,17	16%
Tööhõiveamet	10%	2,04	16%
Kiriku või usuorganisatsioonid	6%	2,13	10%
sarnase probleemiga inimesi ühendavad liidud, organisatsioonid	5%	2,27	10%
heategevusorganisatsioonid, vabatahtlike organisatsioonid	4%	2,15	11%
hoolekandetasutus (näiteks hooldekodu, varjupaik, päevakeskus, rehabilitatsioonikeskus, vms), selle töötajad	4%	2,29	9%
psühholoogilist abi osutavad organisatsioonid, näiteks usaldustelefon, kriisikeskus, jne.	3%	2,12	5%
Ei ole nendest allikatest abi saanud	17%		

Kõige suuremaks toeks on probleemide korral oma pere liikmed ja lähedased inimesed. Riiklikest või ühiskondlikest organisatsioonidest on abi saamise seisukohalt esimesel kohal tervishoiu- ja meditsiinasutused, selle töötajad.

Siinkohal tuleb eristada abi saamist iseenesest ning abi suurust. Ülal toodud tabeli esimene andmetega veerg näitab seda, kui paljud probleemidega kokkupuutunud leibkonnad on saanud abi loetletud allikatest (sõltumata abi suurusest) ning tabeli teine veerg näitab saadud abi suurust. Seega näiteks neid leibkondi, kes on saanud abi hoolekandetasutustest või sarnase probleemiga inimesi ühendavatest liitudest või organisatsioonidest, on suhteliselt vähe, aga seal saadud abi hindavad leibkonnad suhteliselt suureks.

Tabeli kolmandas veerus on toodud protsendid nende leibkondade kohta, kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud hoolekandeteenuseid.

Abi saamise allikad sõltuvad loomulikult probleemide iseloomust. Suhteliselt kergemate majanduslike probleemidega leibkonnad (leibkonnal on küll majanduslikke probleeme, aga neil jätkub raha toidule, esmatarbekaupadele ja kommunaalteenustele) on saanud kõikidest loetletud allikatest vähem abi kui suhteliselt raskemate probleemidega leibkonnad.

Niiöelda suhteliselt kergemate probleemidega leibkonnad on saanud kõige rohkem abi sugulastelt (mis antud kontekstis tähendab ilmselt eelkõige materiaalselt abi).

Kui analüüsida abi allikaid erinevate leibkonnatüüpide lõikes, siis selgub, et lastega leibkonnad on saanud rohkem abi haridusasutustest ning eakate inimestega leibkonnad on saanud suhteliselt rohkem abi tervishoiu- ja meditsiinasutustest.

Eestlased on mitte-eestlastega võrreldes saanud veidi rohkem tuge sõprade, tuttavate, naabrite ja töökaaslaste käest, mitte-eestlased mõnevõrra rohkem tervishoiu ja meditsiinasutustest.

Kui vaadata erinevusi elukohatüüpide lõikes, siis selgub, et sõprade, tuttavate, naabrite abi on kogetud kõige rohkem külades ning kõige vähem Ida-Virumaa linnades.

Tervishoiuasutuste abi on linnades suhteliselt suurem kui maal. Kohaliku omavalitsuse tuge on kogunud kõige rohkem alevike elanikud, kõige vähem Tallinna elanikud.

Võrreldes keskmise ja väiksema sissetulekuga leibkondadega kasutavad suurema sissetulekuga leibkonnad vähem erinevate riigi- ja ühiskondlike institutsioonide abi.

Kuivõrd hästi leibkond probleemidega hakkama saab

Üle poole probleemidega kokkupuutunud leibkondadest saab enda hinnangul oma probleemidega üldiselt hakkama – 12% saab üsna hästi hakkama ja 52% saab enam-vähem hakkama. Üsna raskesti saab probleemidega hakkama 30% leibkondadest ja üldse ei saa hakkama 3% leibkondadest. 4% leibkondadest ei osanud oma toimetulekut hinnata.

Hoolekandeteenuseid kasutanud leibkonnad hindavad oma toimetulekut mõnevõrra madalamalt kui need leibkonnad, kel on küll probleeme, aga kes pole hoolekandeteenuseid kasutanud, mis tuleneb sellest, et teenuseid on kasutanud ikkagi suuremate probleemidega leibkonnad.

Toimetulekut raskendavaks teguriks on see, kui leibkonnas on vähemalt üks hooldust vajav liige.

Kõige raskemini saavad oma probleemidega hakkama need leibkonnad, kes on kokku puutunud järgmiste probleemidega:

- kui mõni leibkonna liige viibib hoolekandetasutuses
- kui mõnel leibkonna liikmel on vaimne puue või terviseprobleem, mis vajab abi vähemalt kord nädalas või 24 tundi ööpäevas;
- kui mõni leibkonna liige viibib kinnipidamisasutuses;
- kui leibkonnal/ mõnel leibkonna liikmel on suured võlad või
- kui leibkonnal ei jätku sageli raha toidule, esmatarbekaupadele ja kommunaalteenustele.

Eestlased hindavad oma toimetulekut veidi kõrgemalt kui mitte-eestlased.

Hakkamasaamine on väga tugevalt seotud sissetulekuga – mida väiksem on leibkonna sissetulek, seda raskemini saab leibkond oma probleemidega hakkama.

Kõige kehvemaks peavad oma toimetulekut Tallinna elanikud, järgnevad üsna võrdselt Ida-Virumaa linnade elanikud, alevike elanikud ning muude linnade elanikud. Kõige paremaks hindavad oma toimetulekut külade elanikud.

Leibkonnatüüpide lõikes saavad kõige raskemini oma probleemidega hakkama mitte-töötavate pensionäride pered ja need pered, kus ei ole ühtegi töötavat inimest vaid on kas ainult ülalpeetavad inimesed või lisaks viimastele ka mitte-töötavad pensionärid.

Vaatlesime toimetulekut ka sõltuvalt sellest, millise haridusega on leibkonna liikmed. Selgub, et need leibkonnad, kus vähemalt üks leibkonna liige on kõrgharidusega, saavad enda hinnangul tunduvalt paremini hakkama, kui need, leibkonnad, kus kõrgharidusega inimesi ei ole. Ning vähemalt ühte keskharidusega inimest omavad leibkonnad saavad paremini hakkama kui need leibkonnad, kus kõigil liikmetel on vähem kui keskharidus.

Kas leibkond vajaks rohkem abi väljastpoolt

Veidi alla poole (43%) nendest leibkondadest, kes on probleemidega kokku puutunud, ei vaja senisega võrreldes rohkem abi väljastpoolt. Rohkem abi vajaks 42% ning tunduvalt rohkem vajaks abi 9% leibkondadest.

Selles küsimuse puhul on suured erinevused sõltuvalt sellest, kas leibkond on hoolekandeteenuste kasutaja või ei ole. Teenuseid kasutanud leibkonnad vajaksid tunduvalt rohkem täiendavat abi kui need leibkonnad, kes ei ole teenuseid kasutanud.

Oluliseks teguriks on siinkohal jällegi hooldust vajava inimese olemasolu leibkonnas – need leibkonnad, kus on hooldust vajavaid liikmeid, vajavad tunduvalt rohkem täiendavat abi kui need leibkonnad, kellel seda probleemi pole.

Kõige rohkem vajaksid abi need leibkonnad, kes on kokku puutunud järgmiste probleemidega:

- kui mõnel leibkonna liikmel on suured võlad;
- kui mõnel leibkonna liikmel on füüsiline puue või terviseprobleem, mis vajab abi 24 tundi ööpäevas;
- kui mõnel leibkonna liikmel on vaime puue või terviseprobleem, mis vajab abi vähemalt kord nädalas või 24 tundi ööpäevas;
- kui mõnel leibkonna liikmel on suured raskused tööl/ koolis;
- kui mõni leibkonna liige viibib hoolekandetasutuses või
- kui leibkonnal ei ole kindlat elukohta või on oht elukohast ilma jääda.

Eestlaste ja mitte-eestlaste vahel olulisi erinevusi ei ole.

Väiksema sissetulekuga leibkonnad vajavad oluliselt rohkem täiendavat abi väljastpoolt kui suurema sissetulekuga leibkonnad.

Täiendavat abi ootavad teistega võrreldes kõige rohkem külade elanikud. Järgnevad üsna võrdselt alevike elanikud, Tallinna elanikud ning muude linnade elanikud. Kõige vähem vajavad täiendavat abi Ida-Virumaa elanikud.

Leibkonnatüüpe võrreldes võib täheldada seda, et kõige rohkem ootavad abi need leibkonnad, kus ei ole ühtegi töötavat inimest ja on ainult kas ülalpeetavad inimesed või ka mitte-töötavad pensionärid.

Täiendavat abi vajaksid teistega võrreldes rohkem ka need leibkonnad, kus on kõik inimesed vähem kui keskharidusega ning samuti eakate inimestega leibkonnad.

Millist abi vajatakse

Palusime probleemidega kokkupuutunud leibkondadel oma sõnadega vastata, millist täiendavat abi nad vajaksid.

Järgnevas tabelis on toodud enam nimetatud vastused:

	% probleemidega kokkupuutunud leibkondadest
Rahalist abi (täpsustamata)	37%
Töötamise toetamine/ tööalast abi	10%
Rahalist abi ravimite muretsemisel	9%
Pensionide tõstmine	8%
Meditiinilist abi	7%
Lastetoetuste suurendamine	5%
Psühholoogiline nõustamine	5%

Veel nimetati elatusmiinimumi tõstmist, tehniliste abivahendite muretsemist, abi kommunaalteenuste eest tasumisel, kütte ostmist, vajadust hooldaja järele, koduabi, abi hambaraviks, juriidilist abi, invaliidsuspensionide tõstmist, suuremaid toetusi tudengitele, rehabilitatsiooniteenust, eritranspordi teenust, hooldekodusse paigutamist, pere- või tugikeskuse teenuseid, erilasteaeda, tugiisiku teenust, võla tagastamise ajapikendust, toitjakaotuspensioni tõstmist ja kaldtee ehitamist ratastooli jaoks.

Üldkokkuvõttes soovitakse siiski kõige enam rahalist abi.

2.2. Informeeritus ja hoiakud

Kursisolek hoolekandeteenustega

Võib öelda, et Eesti elanikud on üldiselt halvasti kursis sellega, milliseid teenuseid ja millist abi Eesti sotsiaalhoolekandesüsteem inimestele pakub. Väga halvasti on kursis 17% ja pigem halvasti 48% elanikest. Pigem hästi on kursis 25% ning väga hästi on kursis 2% elanikest. 8% vastajatest ei osanud sellele küsimusele vastata.

Loomulikult on hoolekandesüsteemiga oluliselt paremini kursis need inimesed, kelle leibkond on viimase 12 kuu jooksul kasutanud hoolekandeteenuseid. Hoolekandeteenuseid kasutanud leibkondade esindajatest peab 4% ennast väga hästi kursis olevaks, 46% pigem hästi kursis olevaks, 37% pigem halvasti kursis olevaks ning 10% väga halvasti kursis olevaks.

Mitte-eestlased on hoolekandesüsteemiga veidi paremini kursis kui eestlased (nad on ka hoolekandeteenuseid rohkem kasutanud), aga erinevus eestlastega võrreldes on siiski suhteliselt väike.

Sissetuleku ja informeerituse vahel selget seost ei ole.

Elukohatüübi lõikes on hoolekandeteenustega kõige paremini kursis Ida-Virumaa linnade elanikud ja külade elanikud, kõige halvemini on kursis Tallinna elanikud. Vanusegruppide lõikes on kõige paremini kursis 40-49 aastased inimesed ning haridusgruppide lõikes kõrgharidusega inimesed. Naised on mõnevõrra paremini kursis kui mehed.

Kas inimesed teavad, kuhu või kelle poole pöörduda selleks et saada toimetulekutoetust

Üldiselt võib öelda, et enamus inimesi oskas vastata, kuhu või kelle poole pöörduda toimetulekutoetuse saamiseks. Enamus inimeste vastuse võib ka suuremal või vähemal määral õigeks lugeda. Abi saamise kohtadena nimetati kõige rohkem järgmiseid allikaid: sotsiaalosakond, vallavalitsus, elukohajärgne sotsiaalhoolekandeosakond, sotsiaaltöötaja, linnavalitsus, sotsiaalnõunik, sotsiaalabiamet või sotsiaalamet (teatav segadus riigi ja kohalike omavalitsuste asutuste ja allasutuste nimetuste osas vastajate seas siiski eksisteerib).

Vastajate poolt nimetati ka selliseid asutusi ja organisatsioone, mis toimetulekutoetustega otseselt kokku ei puutu (näiteks tööbüroo, perearst, infotelefon, korteriühistu, linnavolikogu, jurist, sotsiaalmaja, tööandja, jne), aga nende puhul on tegemist selliste allikatega, kust ilmselt osatakse abivajaja ka õigesse kohta edasi suunata.

13% vastajatest ei osanud öelda, kuhu või kelle poole tuleb toetuse saamiseks pöörduda.

Mitte-eestlaste seas oli neid inimesi rohkem kui eestlaste seas, noorte ja eakate inimeste seas rohkem kui keskealiste seas ning madalama haridusega inimeste seas rohkem kui kõrgema haridusega inimeste seas. Kõige vähem oskasid vastavat kohta või isikut nimetada Tallinna ja Ida-Virumaa elanikud. Naiste ja meeste vahel selles küsimuses olulisi erinevusi ei ole.

Sotsiaalhoolekandeteenuseid kasutanud leibkondade esindajad olid nimetatud küsimusega mõnevõrra paremini kursis kui nende leibkondade esindajad, kes ei ole hoolekandeteenuseid kasutanud.

Kas sotsiaalhoolekandele abi oleks otstarbekam pakkuda sotsiaaltoetuste või sotsiaalteenuste näol

Enamus vastajatest (53%) arvab, et parem on abivajajatele pakkuda raha asemel tasuta teenuseid. Kolmandik vastajatest (33%) leiab, et parem on anda abivajajatele raha. 14% vastajatest ei osanud sellele küsimusele oma vastust anda.

Huvitav on see, et need vastajad, kelle leibkond on hoolekandeteenuseid kasutanud, jagunevad enam-vähem kahte võrdsesse leeri – 44% nendest leiab, et parem oleks anda abivajajatele raha ning 46% leiab, et parem on anda tasuta teenuseid.

Seega on kogu elanikkonnaga võrreldes hoolekandeteenuste kasutajate seas rohkem neid, kes eelistavad abivajajate rahalist toetamist.

Suhteliselt kergemate majanduslike probleemidega leibkondade (leibkonnal on küll majanduslikke probleeme, aga neil jätkub raha toidule, esmatarbekaupadele ja kommunaalteenustele) esindajate seas on samuti suhteliselt rohkem neid, kes peavad paremaks rahalist abi.

Mitte-eestlased kalduvad eestlastega võrreldes veidi rohkem eelistama raha jagamist teenuste osutamisele.

Mida suurem on sissetulek, seda enam ollakse seisukohal, et parem on anda abivajajatele tasuta teenuseid, ja vastupidi, mida väiksem on sissetulek, seda enam arvatakse, et parem on anda abivajajatele raha.

Vastajate elukohast see seisukoht eriti ei sõltu.

Teadmised ja elukogemused toovad kaasa teenuste eelistamise – vanemad inimesed ja kõrgharidusega inimesed eelistavad teenuseid rahale.

Naiste ja meeste vahel selles küsimuses olulisi erinevusi ei ole.

Kuivõrd rahul olete sellega, kuidas sotsiaalhoolekanne Eestis töötab

Sotsiaalhoolekandesüsteemi tööga on rahul umbes veerand (26%) Eesti elanikkonnast (väga rahul on ainult 1% ning pigem rahul on 25%). Rahulolematuid on tunduvalt rohkem – pigem, ei ole rahul 31% ja üldse ei ole rahul 12% vastajatest. Küllalt suur osa vastajatest (31%) ei osanud sellele küsimusele vastata.

Hoolekandeteenuste kasutajate ja mitte-kasutajate rahulolu vahel olulist erinevust ei eksisteeri. Keskmise hinnang on praktiliselt sama. Ainuke erinevus seisneb selles, et nende vastajate seas, kes ei ole teenuseid kasutanud, on tunduvalt rohkem neid, kes ei osanud oma hinnangut anda.

Rahulolu sõltub probleemide olemasolust ja suhtelisest suuruselt. Kõige rohkem on hoolekandesüsteemi tööga rahul nende leibkondade esindajad, kel ei ole probleeme. Suhteliselt kergemate majanduslike probleemidega leibkonnad on mõnevõrra rohkem rahul kui suhteliselt raskemate probleemidega leibkonnad (väga raske majanduslik olukord ja/ või muud hoolekande valdkonda kuuluvad probleemid).

Eestlased on veidi rohkem rahul kui mitte-eestlased, aga see vahe on jällegi väga väike.

Kõige väiksema sissetulekuga inimesed on hoolekandesüsteemi tööga kõige vähem rahul, teiste sissetulekugruppide lõikes ei saa olulisi trende välja tuua.

Sotsiaalhoolekandega on kõige rohkem rahul külade elanikud, järgnevad alevike ja muude linnade elanikud, kõige rahulolematumad on Tallinna- ja Ida-Virumaa elanikud.

Hoolekandega on kõige rahulolematumad keskealised inimesed, noored ja eakad inimesed on veidi rohkem rahul.

Haridusgruppide lõikes on kõige rohkem rahulolijaid põhiharidusega inimeste seas, kesk- ning kõrgharidusega inimesed on kriitilisemad.

Soo lõikes olulisi erinevusi ei ole.

Põhjused, miks ollakse või miks ei olda rahul sellega, kuidas sotsiaalhoolekanne Eestis töötab

Suurem osa rahulolijatest põhjendab oma hinnangut kas isiklike positiivsete kogemustega abi saamisel või teiste inimeste käest kuulnud positiivse infoga.

Üksikud vastajad mainisid positiivse poole pealt veel ka seda, et on ehitatud spetsiaalseid hooneid abivajajatele.

Rahulolematust põhjendatakse eelkõige raha vähesusega (riigil ei ole piisavalt raha, et abivajajaid toetada). Paljude inimeste arvates on ka toimetulekupiir liiga madal. Küllalt paljud kurtsid ka bürokraatia ja keerulise asjaajamise üle; selle üle, et abi ei lähe alati õigete inimesteni; et teenuseid ei ole kättesaadavad ning et teenuste kohta on liiga vähe informatsiooni.

2.3. Hoolekandeteenused

2.3.1. Teenuste kasutamine ja vajadus teenuste järele

Alljärgneva tabeli kahes esimeses andmetega veerus on toodud nende leibkondade absoluutarvud ja suhtarvud (kõikidest Eesti leibkondadest), kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud loetletud hoolekandeteenuseid. Kahes viimasest veerus on toodud andmed nende leibkondade kohta, kes vajaks loetletud teenuseid, aga kes ei ole neid viimase 12 kuu jooksul kasutanud.

	<u>On kasutanud</u> seda teenust (% kõikidest leibkondadest)	Leibkondade absoluutarv	<u>Kas vajaks</u> seda teenust (% kõikidest leibkondadest)	Leibkondade absoluutarv
Ühekordsed toetused	6,8%	40 000	14,3%	83 000
Sotsiaalnõustamine	6,3%	37 000	11,2%	65 000
Toimetulekutoetus, sealhulgas eluasemetoetus	6,2%	36 000	6,1%	35 000
Töötamise toetamine	2,1%	12 000	5,0%	29 000
Tehniliste abivahenditega varustamine	1,8%	11 000	2,8%	16 000
Rehabiliteerimine	1,6%	*	1,2%	*
Koduabi, koduteenused	1,4%	*	1,5%	*
Isiklik abistamine	1,2%	*	0,5%	*
Juhtumi korraldamine	1,1%	*	4,2%	24 000
Eritransport	1,0%	*	0,6%	*
Hooldamine perekonnas	1,0%	*	0,3%	*
Tugiisiku teenus	0,7%	*	2,2%	13 000
Igapäevaelu toetamine päevakeskuste kaudu	0,6%	*	0,3%	*
Isiklik toetamine	0,6%	*	0,8%	*
Osaline (päevane) hooldamine hoolekandeaastutes	0,5%	*	0,4%	*
Sotsiaaleluruum	0,4%	*	1,2%	*
Toitlustamine	0,4%	*	0,8%	*
Toetatud elamine, elamine kogukonnas	0,1%	*	0,2%	*
Pesemine	0,1%	*	0,8%	*
Ööpäevaringne hooldamine hoolekandeaastutes	0,1%	*	0,5%	*

* vastajate arv nende teenuste puhul on liiga väike selleks, et arvutada leibkondade arvu tuhandetes.

Hoolekandeteenuseid on kõige rohkem kasutanud madalama sissetulekuga leibkonnad. Vajadus hoolekandeteenuste järele on samuti kõige suurem madalama sissetulekuga leibkondades.

Kui võrrelda erinevaid rahvusgruppe, siis teenuste senine tarbimine ja vajadus hoolekandeteenuste järele on mitte-eestlaste seas veidi suurem kui eestlaste seas. Kõige suurem erinevus ilmneb just sotsiaalnõustamise osas – seda on mitte-eestlased rohkem kasutanud ning ka vajadus selle teenuse järele on nende seas suurem.

Teenuste kasutajaid on kõige rohkem Ida-Virumaa linnade leibkondade seas, teisel kohal on maa-alevike elanikud, kolmandal muud linnad, neljandal Tallinna elanikud ning kõige vähem on hoolekandeteenuste kasutajaid küla-elanike seas.

Vajadus hoolekandeteenuste järele (mitte-kasutajate seas) on kõige suurem muude linnade elanike seas, teisel kohal on Tallinna elanikud, kolmandal kohal alevike elanikud, neljandal kohal Ida-Virumaa ja kõige viimasel kohal külade elanikud.

Niinimetatud tõsisemate probleemidega leibkondadest (väga raske majanduslik olukord ja/ või muud hoolekande valdkonda kuuluvad probleemid) on viimase 12 kuu jooksul hoolekandeteenuseid kasutanud 34% ning järelkult üle poole (66%) nendest leibkondadest pole olnud võimalust hoolekandeteenuseid kasutada.

Loomulikult on tõsisemate probleemidega leibkonnad on hoolekandeteenuseid rohkem kasutanud ning neil on ka oluliselt suurem vajadus erinevate hoolekandeteenuste järele kui nendel leibkondadel, kel selliseid probleeme pole.

2.3.2. Rahulolu teenustega

Et teenuse kasutajate arv meie uuringu valimis osutus enamus teenuste puhul keskmiste hinnangute arvutamiseks liiga väikeseks, on keskmised hinnangud toodud ainult kolme kõige enam kasutatud teenuse kohta ning (tulemused on alljärgnevas tabelis).

Keskmised hinnangud ->	Rahulolu sellega, kuidas teenust, abi osutatakse (keskmine 4- väga rahul, 1- üldse ei ole rahul)	Abi piisavus (keskmine 2- piisav, 1- ebapiisav)
Ühekordsed toetused	2,32	1,26
Sotsiaalnõustamine	2,70	1,61
Toimetulekutoetus, sealhulgas eluasemetoetus	2,25	1,27

Alljärgnevas tabelis on toodud andmed teenustega rahulolu ja abi piisavuse kohta läbi küsitletute arvu (mitte läbi suhtarvude ehk protsentide).

Vastajate arvud ->	Rahulolu sellega, kuidas teenust, abi osutatakse				Abi piisavus	
	Väga rahul	Küllaltki rahul	Mitte eriti rahul	Üldse ei ole rahul	Piisav	Eba-piisav
Ühekordsed toetused	4	32	16	18	17	49
Sotsiaalnõustamine	8	34	14	6	38	25
Toimetulekutoetus, sealhulgas eluasemetoetus	5	22	19	16	17	45
Töötamise toetamine	1	5	9	6	4	17
Tehniliste abivahenditega varustamine	4	6	5	3	10	8
Rehabiliteerimine	0	10	3	3	5	11
Koduabi, koduteenused	9	4	0	0	13	1
Isiklik abistamine	6	5	1	0	11	1
Juhtumi korraldamine	0	5	3	4	4	7
Eritransport	6	3	1	0	9	1
Hooldamine perekonnas	2	5	2	0	7	2
Tugiisiku teenus	2	5	0	0	7	0
Igapäeaelu toetamine päevakeskuste kaudu	5	1	0	0	6	0
Isiklik toetamine	3	2	1	0	5	1
Osaline (päevane) hooldamine hoolekandeesutuses	2	2	0	1	2	3
Sotsiaaleluruum	0	4	0	1	2	3
Toitlustamine	3	1	0	0	3	1
Toetatud elamine, elamine kogukonnas	0	1	0	0	1	0
Pesemine	0	1	0	0	1	0
Õöpäevaringne hooldamine hoolekandeesutuses	0	1	0	0	0	0

Järgnevalt võrdleme rahulolu erinevate teenustega, aga siinkohal rõhutame, et meil ei ole nende andmete põhjal võimalik teha statistilises mõttes korrektseid järeldusi kogu Eesti elanikkonna kohta, sest vastajate arv enamus teenuste puhul on liiga väike.

Üldiselt on teenuste kasutajad kõige vähem rahul sotsiaalabiga (nii ühekordsete toetuste kui toimetulekutoetusega) ning töötamise toetamise teenusega ja seda nii teenuse osutamise viisi kui abi piisavuse seisukohast vaadatuna.

Kõige rohkem on kasutajad rahul järgmiste teenuste osutamise viisiga: koduabi, igapäevaelu toetamisega päevakeskuste kaudu ning toitlustamine. Abi piisavuse seisukohast hinnatakse kõige kõrgemalt järgmiseid teenuseid: tugiisiku teenus, igapäevaelu toetamine päevakeskuste kaudu, toetatud elamine ja pesemisteenus.

2.3.3. Teenuste mitte-kasutamise põhjused (vastasid ainult need, kes vajaksid abi aga seni pole seda kasutanud)

Seda küsimust küsisime inimeste käest kahel viisil: spontaansete vastustega küsimuse vormis ja etteantud vastusevariantidega küsimuse vormis.

Spontaanselt nimetati peamiseks teenuste mittekasutamise põhjuseks infopuudust (32% vastajatest, kelle leibkond vajaks teenuseid). 22% vastas, et nad on seni ise hakkama saanud ja nad ei ole abi vajanud, 15% abivajajatest vastas, et nad ei usu, et nad saaksid abi, 12% vastas, et abi vajamist on raske tõestada, 11% vastajatest mainis varasemaid negatiivseid kogemusi. Veel nimetati põhjustena abi saamisega kaasnevaid lisakulutusi, julguse puudumist, ajapuudust, suuri järjekordi teenuste saamisel, seda, et seadused ei näe seda ette ja et abi saamine on liiga alandav.

Ka etteantud vastusevariantidega küsimuse puhul selgus, et kõige suuremaks takistuseks teenuste kasutamisel on infopuudus (80% peab seda oluliseks põhjuseks, miks teenuseid ei kasutata). Juba tunduvalt vähem oluliseks põhjuseks on asjaajamise keerukus (vastav protsent on 63%). Kolmanda põhjusena nimetasid vastajad seda, et nad saavad ise hakkama ja et paljudel teistel on veel raskem (54%). Järgnevad võrdselt rahaga seonduvad põhjused – teenused ise on liiga kallid ja lisakulutused on liiga suured (mõlemal puhul on protsent 46). 39% abivajajatest nimetas teenuste mitte-kasutamise põhjusena varasemaid halbu kogemusi.

33% abivajajatest ei kasuta teenuseid seetõttu, et neile vajalikke teenuseid nende elukohas ei osutata. Loetletud põhjusest kõige vähem oluliseks osutus inimeste halvustav suhtumine hoolekandeteenuste saajatesse (seda pidas oluliseks põhjuseks 28% abivajajatest).

Teenuste kallis hind ja suured lisakulutused on väiksema ja keskmise sissetulekuga leibkondades olulisemaks põhjuseks kui suurema sissetulekuga leibkondades.

Suurema sissetulekuga leibkondades on ka rohkem neid, kes saavad enda sõnul ise hakkama. Kui vaadelda erinevusi elukoha lõikes, siis silma torkab see, et maaelanike jaoks on võrreldes linnaelanikega suuremaks probleemiks see, et nende elukohas vajalikke teenuseid ei osutata ja et teised inimesed suhtuvad teenusekasutajatesse halvustavalt.

Eestlastega võrreldes takistab mitte-eestlasi rohkem infopuudus, teenuste kallis hind, liiga suured lisakulutused ja varasemad negatiivsed kogemused. Eestlasi seevastu takistab mitte-eestlastega võrreldes veidi rohkem asjaajamise keerukus. Samuti arvavad eestlased rohkem, et nad saavad ise hakkama ja et teistel on veelgi raskem ning et teised inimesed suhtuvad hoolekandeteenuste saajatesse halvasti. Eestlastel on mitte-eestlastega võrreldes suuremaks probleemiks ka see, et vajalikke teenuseid nende elukohas ei osutata (siin on tegemist eelkõige maapiirkondade probleemiga).

Teiste inimeste halvustavat suhtumist peab kõige rohkem probleemiks noorim vastajate grupp (15-19 aastased).

Põhjuste hindamine sõltub jällegi probleemide raskusastmest. Niiöelda tõsisemate probleemidega kokkupuutunud leibkondade puhul on suuremateks takistusteks teenuste kallis hind ja suured lisakulutused, varasemad halvad kogemused ning see, et nende elukohas neile vajalikke teenuseid ei osutata.

Suhteliselt kergemate majanduslike probleemidega leibkonnad pelgavad aga rohkem teiste inimeste halvustavat suhtumist.