



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks



**Projekt „Vabatahtlike rakendamise  
koostöömudeli testimine hoolekandesüsteemis  
ja üle-eestiliselt rakendatava koostöömudeli  
väljatöötamine”**

Projekti rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondi projektist nr  
2014-2020.2.02.001.01.15-0002 “Tööturul osalemist  
toetavad hoolekandeteenused”

**RAPORTI LISA nr 13**

Kokkuvõte  
kliendipäevikute,  
tagasisideküsitluste ja  
koordinaatoritega tehtud  
intervjuude analüüsist

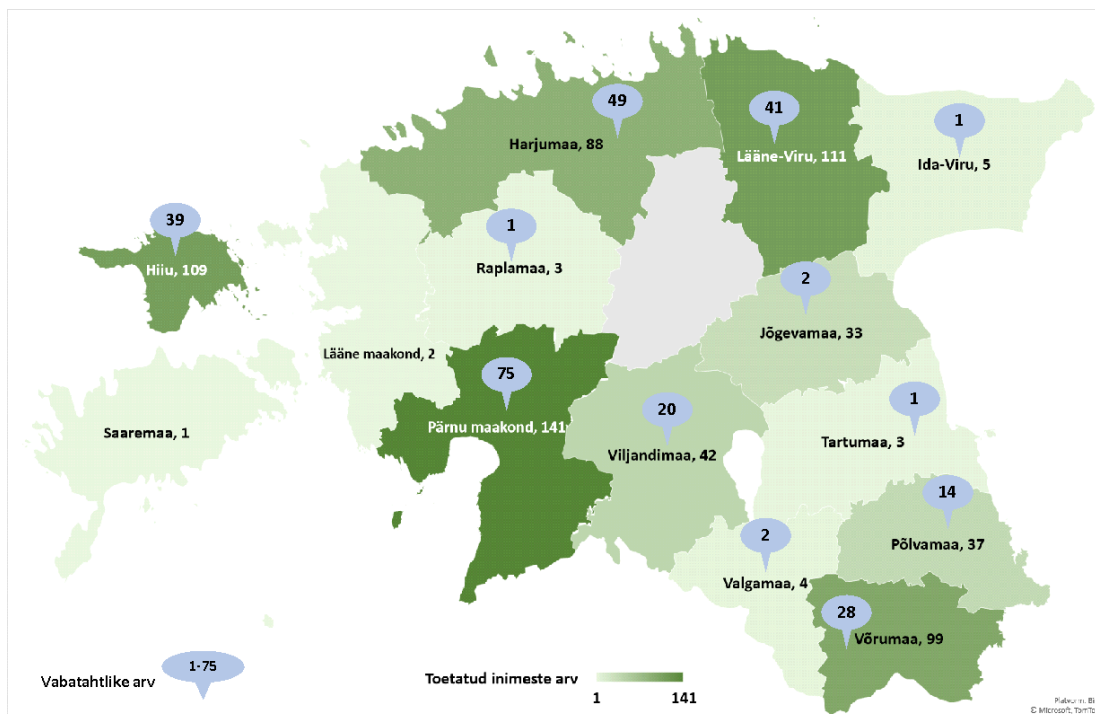
Karin Kiis  
16.05.2020

## Sisukord

1. Analüüsi eesmärk ja taust.....	2
2. Andmete kogumise ja analüüsimise meetodid .....	3
2.1. Kliendipäevikud .....	3
2.2. Klientide küsitlused .....	4
2.3. Vabatahtlike küsitlused .....	4
2.4. Intervjuud maakondlike koordinaatoritega .....	5
3. Tulemused .....	6
3.1. Vabatahtlike abi kasutanud inimesed .....	6
3.2. Inimestele osutatud abi .....	6
3.3. Vabatahtlike poolt osutatud abi tulemused.....	11
3.4. Vabatahtlikud .....	14
3.5. Vabatahtlike teekond projekti.....	16
3.6. Vabatahtlike ootused ja hinnang oma kogemusele projektis .....	17
3.7. Vabatahtliku kogemuse mõju vabatahtliku vaatest. ....	19
3.8. Vabatahtlikuna tegutsemise käigus kogetud probleemid.....	21
3.9. Valmisolek vabatahtlikuna jätkamiseks.....	23
3.10. Vabatahtlike ootused toetusele ja ettepanekud.....	24
4. Järeldused.....	26
LISAD.....	29
LISA 1. Küsimustik klientide vahe- ja lõpuküsitluse läbiviimiseks .....	29
LISA 2. Juhend klientide tagasisideküsitluse läbiviijale .....	32
LISA 3. Vabatahtlike elektroonne küsitlus.....	35
LISA 4. Erinevate abiliikide osakaal kõikides abistamistegevustes klientide vanuserühmade lõikes .....	36
LISA 5. Erinevate abiliikide osakaal kõikides abistamistegevustes maakondade lõikes.....	37

## 1. Analüüsi eesmärk ja taust

Projekti „Vabatahtlike rakendamise koostöömudeli testimine hoolekandesüsteemis ja üle-eestiliselt rakendatava koostöömudeli väljatöötamine” (edaspidi: projekt) raames tegutsesid **oktoobrist 2018 kuni maini 2020** Eesti 12 maakonnas **273 vabatahtlikku seltsilist**, kes pakkusid oma tuge kokku **678 inimesele** (joonis 1).



Joonis 1. Projektis osalenud vabatahtlikud ja kliendid maakondade lõikes (absoluutarvud)

Kokkuvõtte annab ülevaate projekti tegevusperioodi jooksul kolmest allikast kogutud andmete analüüsist:

- 1) kliendipäevikute sissekanded;
- 2) vabatahtlike seltsiliste ja nende tuge kasutanud inimeste tagasisideküsitluse käigus kogutud andmed;
- 3) teemaintervjuud maakondlike koordinaatoritega.

Analüüsi tellinud **Eesti Külaliikumine Kodukant** soovis saada teavet, mis võimaldaks hinnata vabatahtliku seltsilise teenuse katsetamise käigus tehtud tegevuste tulemusi ja kujundada selle alusel soovituslik mudel vabatahtlike kaasamiseks hoolekandesüsteemi.

Andmestiku põhiosa (kliendipäevikud, küsitluste andmed) on kogutud november 2018-aprill 2020. Intervjuud koordinaatoritega tehti mais 2020. Andmeid analüüsis ja kokkuvõtte koostas Karin Kiis (karin.kiis7@gmail.com).

Kokkuvõttes kirjeldatakse andmete kogumise ja analüüsimise meetodeid ning antakse ülevaade peamistest tulemustest. Kokkuvõtte koos lisadega on mõeldud kasutamiseks projekti arendusmeeskonna liikmetele.

Kokkuvõttes on kasutatud järgmisi mõisteid:

**Vabatahtlik seltsiline (edaspidi vabatahtlik):** vabatahtlik, kes projekti jooksul pakkus inimesele seltsi tema kodus, hooldekodus või haiglas.

**Klient:** 65-aastane või vanem või täisealine erivajadusega inimene, kes vajab seltsi ja/või abi ning tegi vabatahtlikuga koostööd projekti jooksul.

**Vabatahtlike koordinaator (edaspidi koordinaator):** maakonnas vabatahtlike kaasamise ja tegevuste koordineerimisega tegeleval palgeline inimene.

**Kliendipäevik (edaspidi päevik):** päevik, kuhu vabatahtlik kandis sisse oma külastuste kuupäevad, kestuse ja tegevuse sisu.

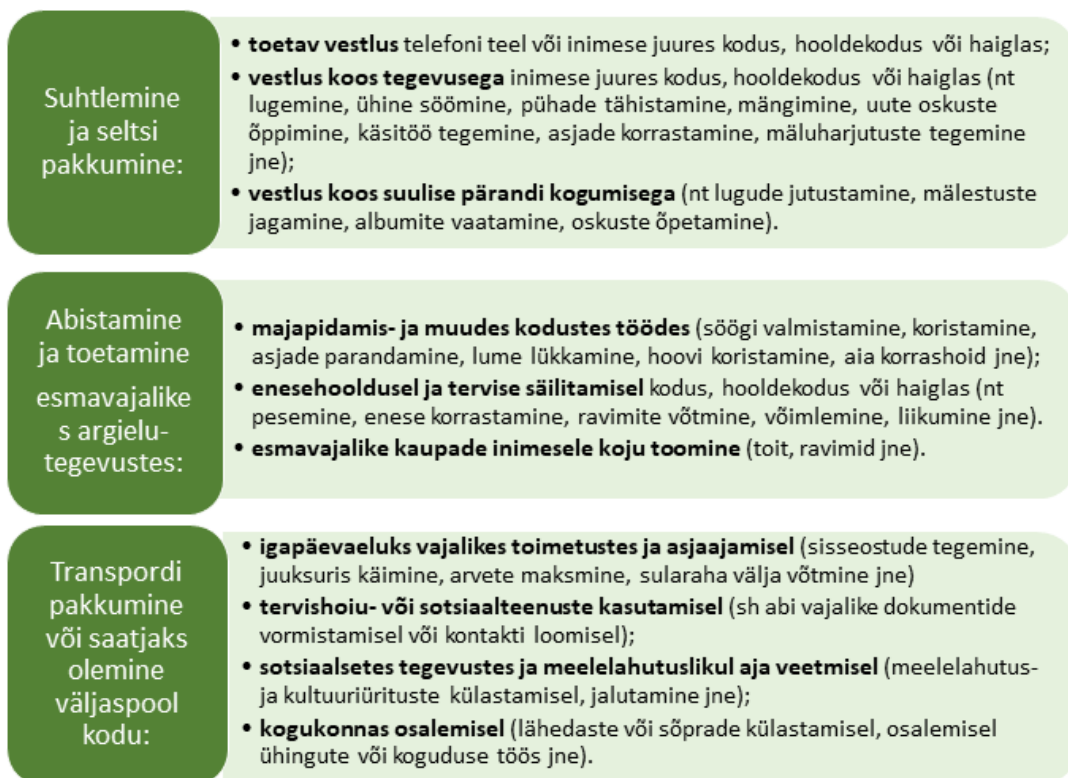
## 2. Andmete kogumise ja analüüsimise meetodid

### 2.1. Kliendipäevikud

Vabatahtlikud täitsid projekti kestel regulaarselt **elektronilisi päevikuid**, mis sisaldasid kliendi üldandmeid (nimi, isikukood, elukoht) ja andmeid vabatahtlike külastuste kuupäevade, kestvuse ja tegevuse sisu kohta. Iga kuue kuu tagant tehti päevikutest väljavõtte ja koostati kokkuvõtte, mis andis ülevaate vabatahtlike tegevustest ja selleks kulunud tundidest. Seda infot kasutas projekti arendusmeeskond senise tegevuse ja muutuste sisseviimise vajaduse hindamiseks.

Analüüsi andmestiku moodustasid **novembrist 2018 kuni aprillini 2020 sisestatud sissekanded päevikutesse (kokku 12 065 sissekannet ja 513 unikaalset klienti)**. Kliendipäevikute analüüsis ei kajastu eriolukorra ajal 2020. aasta märtsi teises pooles lisandunud kliendid, kellega tehtud täpsete kontaktide arv ei ole teada, samuti need kliendikontaktid, mis toimusid peale 30.04.2020.

Vabatahtlikke suunati päevikuid täitma regulaarselt ning lisaks kliendi toetamiseks kulunud ajale tuli sissekandes välja tuua tegevused, mida kliendiga koos tehti. Kuigi üldjoontes järgisid vabatahtlikud etteantud juhiseid, on sissekanded üsna erineva detailsusastmega. **Analüüsimiseks jaotati kliendipäeviku sissekanded vabatahtliku tegevuse alusel 12 kategooriaks** (vt joonis 2). Tegevuste kodeerimisel lähtuti sellest, millist abi vabatahtlik inimesele osutas (nt lihtsalt vestles või abistas inimest majapidamistöde tegemisel) ning kus abistamine toimus (inimese kodus või väljaspool kodu). Esimesel poolaastal tekkis mitmete sissekannetes olevate tegevuste kategooria määratlemisel raskusi, kuna sissekande sõnastus ei võimaldanud üheselt aru saada, mis oli külastuse sisu. Seetõttu edastati koordinaatorite vahendusel palve sõnastada sissekanded täpsemalt. Teisel poolaastal olid sissekanded konkreetsemad ja arusaadavamad, siiski oli sissekandeid, mille sisu vajanuks täpsustamist, näiteks ei olnud alati võimalik aru saada, kas tegevus toimus kliendi kodus või hooldekodus või kas majapidamistöid tehti kliendiga koos või tegi vabatahtlik neid kliendi eest. Oma tagasisides viitasid vabatahtlikud sellele, et nende jaoks oli olulisem kliendiga veedetud aeg ning vahel oli raske leida aega päeviku täitmiseks ning see mõjutas sissekannete andmete kvaliteeti. Siiski võimaldavad kliendipäevikute sissekanded saada **piisava ülevaate, millist abi ja millises mahus vabatahtlikud klientidele osutasid**.



Joonis 2. Tegevuste kategooriad kliendipäevikute sissekannetes

## 2.2. Klientide küsitlused

Klientidelt küsiti projekti kestel tagasisidet kaks korda: **vaheküsitlus** viidi läbi, kui klient ja vabatahtlik olid teinud koostööd vähemalt pool aastat ja **lõpuküsitlus**, kui vabatahtlik ja klient lõpetasid koostöö, kas planeeritult või ettekvatsemata asjaoludel.

Andmete kogumiseks kasutati projekti arendusmeeskonna poolt koostatud **küsimustikku (lisa 1)**. Küsitluse viisid läbi vabatahtlikud ja vabatahtlike koordinaatorid ning vastused sisestati projekti andmebaasi. Selleks, et tagada võimalikult ühesugune andmete kogumine, koostati **küsitlejatele kirjalik juhend (lisa 2)** ning tutvustati tagasiside kogumise põhimõtteid selleks otstarbeks korraldatud maakondlikel seminaridel. Enamasti täideti küsimustik inimese ja vabatahtliku tavapärase kohtumise käigus. Küsitluse läbiviija tutvustas esmalt inimesele küsitluse eesmärki ja andmete kasutamist. Vastajad olid teadlikud, et nende vastuseid kasutatakse tulemuste esitlemisel üldistatult (s.t. vastuseid ei ole seota konkreetse vastajaga). Vastaja esialgne tuvastamine oli vajalik üksnes selleks, et jälgida, kui paljud on vastanud ning vajadusel välja sõeluda sama inimese poolt antud korduvad vastused. Kui inimene oli suuteline ja nõus küsimustele kirjalikult vastama, täitis ta küsimustiku ise ning edastas täidetud küsitluslehe suletud ümbrikus. Valdav osa vastajaid eelistas siiski vastata küsimustele suuliselt ning küsitaja märkis vastused paberikandjal küsitluslehele. Hiljem sisestas koordinaator vastused projekti andmebaasi. Kui küsitluse viis suuliselt läbi kliendiga koostööd teinud vabatahtlik, võis see mõjutada antud vastuseid. Samas oli vastajal alati võimalus täita küsitlusleht ise kirjalikult või kui ta ei olnud selleks suuteline, paluda küsitajaks neutraalset isikut.

Küsitluse käigus kogutud andmeid analüüsiti kvantitatiivselt, kasutades peamiselt kirjeldavat statistikat. Andmeanalüüsiks kasutati MS Excel tarkvara. Küsitluse käigus antud vabasid vastuseid ja täpsustavaid kommentaare kasutati peamiselt kvantitatiivsete andmete täiendamiseks (s.t. ei olnud eraldiseisva analüüsi objektiks). Analüüsi kokkuvõttes kasutatud klientide vabad vastused ja kommentaarid on vormistatud kursiivkirjas ning tähistatud lühendiga „KL“.

**Vahe- ja lõpuküsitluste käigus on koondatud kokku 433 vastust tagasisideküsitlusele.** Tagasisideküsitlust ei olnud võimalik läbi viia nende klientide seas, kes liitusid projektiga eriolukorra ajal ja projekti tegevusperioodi lõpus. Samuti ei olnud osa klientidest hoolimata selgitustööst valmis tagasisideküsitlusele vastama. Küsimustiku kõikidele küsimustele kõik küsitluses osalenud ei vastanud – olenevalt küsimusest jäid puuduvad vastused 5-30% piiresse. Olenevalt teemast puhul esindavad saadud andmed 34-64% projektis osalenud klientide seisukohti. Enne analüüsimist eemaldati andmestikust identse sisuga kirjed (sama vastaja, identne sisu, sisestamise aeg samal päeval), mis olid ilmselt tekkinud andmebaasi salvestamise tehnilise vea tõttu ning kui klient oli vastanud korduvalt, võeti tulemuste analüüsimisel arvesse viimasena sisestatud vastus.

## 2.3. Vabatahtlike küsitlused

Vabatahtlike küsitlused viidi läbi **elektroonselt**, vabatahtlikud vastasid projekti arendusmeeskonna koostatud **küsimustikule (lisa 3) kirjalikult**, sisestades oma vastused veebipõhisesse andmebaasi. Sarnaselt klientidega küsiti ka vabatahtlikelt tagasisidet kaks korda: **vaheküsitlus** toimus, kui vabatahtliku tegevuse algusest oli möödunud pool aastat ning **lõpuküsitlus**, kui vabatahtlik lõpetas tegevuse.

Enne analüüsimist eemaldati andmestikust mõned identse sisuga kirjed (sama vastaja, identne sisu, sisestamise aeg samal päeval), mis olid ilmselt tekkinud andmebaasi salvestamise tehnilise vea tõttu ning kui vabatahtlik oli vastanud korduvalt, võeti tulemuste analüüsimisel arvesse viimasena sisestatud vastus.

Küsitlus oli üles ehitatud avatud küsimustele, et saada võimalikult palju infot, mis aitaks edaspidi vabatahtlike nende tegevuses toetada ja luua sisendit mudeli disainimiseks. Kus võimalik, analüüsiti kokkuvõtte jaoks andmeid kvantitatiivselt, et luua üldistatum pilt projektis osalenud vabatahtlike kogemusest. Selleks koondati vabas vormis antud vastused ühise nimetaja alusel kategooriateks. Nende kategooriate esitlemiseks on kokkuvõttes kasutatud kirjeldavat statistikat. Teatud küsimustele saadud vastuseid oli otstarbekam analüüsida kvalitatiivselt. Selleks struktureeriti kõigepealt vabatahtlike antud vastused lähtudes küsimuste alusel loodud

märksõnadest (sisukoodidest). Seejärel süstematiseeriti vastused veelkord, lisades uusi sisukoode (sama mõtet või tähendust kandvaid märksõnu vastuste tekstis). Eesmärk oli saada aru osalejate kogemusest ja ootustest ning seetõttu ei keskendunud sellele, kui palju konkreetset vastust vabatahtlike valimis esines.

Analüüsi kokkuvõttes kasutatud vabas vormis vastuste tsitaadid on vormistatud kursiivkirjas ja tähistatud lühendiga „VT“. Tsitaate on kasutatud teatud tulemuste täpsemaks avamiseks või esile toomiseks, s.t. mitte kõikide tulemuste esitlemisel.

**Vahe- ja lõpuküsitlusele vastas kokku 214 vabatahtlikku**, mis moodustab 78 % kõigist projektis osalenud vabatahtlikest. Küsitlusele mittevastanute hulgas olid peamiselt need vabatahtlikud, kes olid küll projektiga liitunud, kuid erinevatel põhjustel ei leidnud vabatahtliku seltsilisena rakendust või kes ise loobusid enne, kui jõuti hakata sobivat klienti otsima. Samuti ei jõudnud küsitlusele vastata mõned projektiga hiljuti liitunud vabatahtlikud. Üks vabatahtlik sisestas veebipõhisesse andmebaasi üksnes kommentaari, et ta ei soovi küsitlusele vastata. Küsimustiku kõikidele küsimustele kõik küsitluses osalenud ei vastanud – olenevalt küsimusest jäid puuduvad vastused 5-20% piiresse. Seega, teatud teemade puhul esindavad saadud andmed 58-73% projektis osalenud vabatahtlike seisukohti.

## 2.4. Intervjuud maakondlike koordinaatoritega

Projekti koordinaatoritega läbi viidud poolstruktureeritud **teemaintervjuude eesmärk oli valideerida vabatahtlike küsitluse käigus kogutud andmeid**. Vabatahtlike küsitluse andmestikus oli küsimusi, mille vastamismäär oli järelduste tegemiseks liiga madal. Kuivõrd koordinaatorid tegelesid vabatahtlike värbamise ja valikuga ning suhtlesid vabatahtlikega kogu projekti tegevusperioodil, oli neil andmeid, mis võimaldasid küsitluse käigus kogutud andmetele kinnitust saada või neid täiendada.

Intervjuud keskendusid järgmistele teemadele:

- Vabatahtlike värbamine konkreetsetes maakonnas.
- Vabatahtlike kirjeldus konkreetsetes maakonnas: kuidas jõudsid projekti, osalemise motiiv, eelnevad kogemused jne.
- Vabatahtlike ja klientide kokku viimise protsess.
- Vabatahtlike tegevuse käigus tekkinud probleemid ja nende lahendamine.
- Vabatahtlike koolitused ja toetamine.

Kokku toimus **viis intervjuud**:

20.05.2020 Võru-Põlvamaa koordinaator Laura-Elisa Kägra

21.05.2020 Viljandimaa koordinaator Vally-Reet Järs

21.05.2020 Lääne-Virumaa koordinaator Ene Augasmägi

26.05.2020 Pärnumaa koordinaatori Hiie Lainela

26.05.2020 Harjumaa koordinaator Triin Peterson ja Hiiumaa koordinaator Ingrid Purge.

Intervjuude kestus varieerus 50 minutist kahe tunnini. Vestlused toimusid Skype või MS Teamsi videokõne rakendust kasutades ning salvestati nii audio kui video. Salvestamiseks saadi osalejatelt luba, eeldusel, et salvestust kasutatakse üksnes vestluse sisu analüüsimiseks. Intervjuud viis läbi, transkribeeris ja saadud andmed analüüsis Karin Kiis.

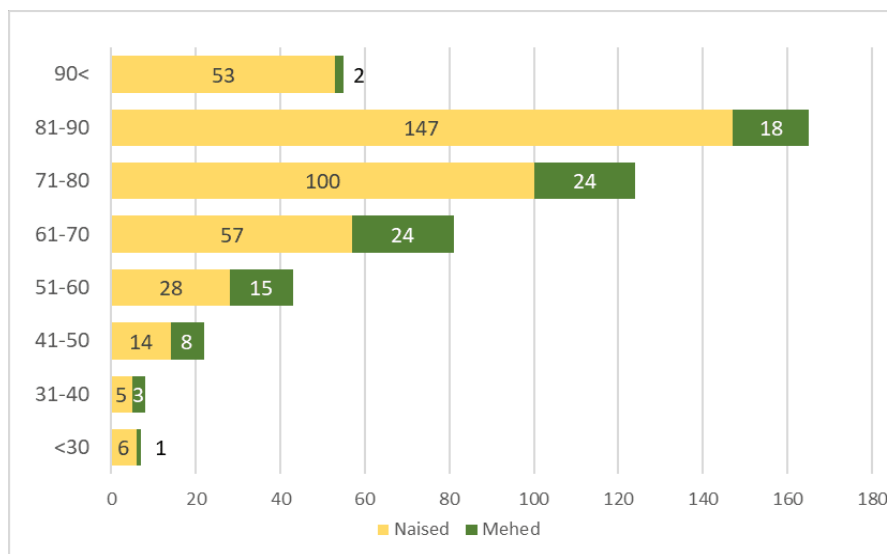
Kuivõrd intervjuude eesmärk oli saada vastuseid kindlatele küsimustele ning analüüsiks ettenähtud aeg oli piiratud, valiti analüüsi meetodiks **suunatud kvalitatiivne sisuanalüüs**. Juba transkribeeritud intervjuudest eraldati tekstiosad ning struktureeriti lähtudes küsimuste alusel loodud märksõnadest (sisukoodidest).

Analüüsi kokkuvõttes kasutatud intervjuude tsitaadid on vormistatud kursiivkirjas ja tähistatud lühendiga „Ko“. Intervjuude tsitaate on kasutatud teatud tulemuste täpsemaks avamiseks või esile toomiseks, s.t. mitte kõikide tulemuste esitlemisel.

### 3. Tulemused

#### 3.1. Vabatahtlike abi kasutanud inimesed

Klientide profiili koostamisel on lisaks kasutatud projekti aruannetes 30.04.20 seisuga fikseeritud andmeid. Kliendid olid valdavalt väärikas eas inimesed – üle kolmveerandi (79%) klientidest olid **65-aastased või vanemad** (vt joonis 3). Suurem osa klientidest (81%) olid **naised**. Mehi oli igas vanusegrupis, proportsionaalselt oli mehi mõnevõrra vähem 80-aastaste ja vanemate seas. Klientide keskmine vanus oli 75 eluaastat, kuid kõige sagedamini oli kliendiks 81-aastane. Kõige noorem klient oli 20-aastane ja kõige vanem 107-aastane. Eriolukorra ajal toetatud klientide täpseid andmeid ei olnud võimalik koguda, kuid vabatahtlikelt saadud andmete kohaselt oli valdavalt tegu eakatega (65-aastased ja vanemad).



Joonis 3. Projektis osalenud klientide soolis-vanuseline koosseis (absoluutarvud, n=505)

Enamik (96%) vabatahtliku abi kasutanud inimestest **ei ole tööturul aktiivsed**. Töötab 13 inimest ja viis määratlesid end töötuna. Suurem osa **elas kodus**, kuid klientide hulgas oli ka neid, kes viibisid hoolekandetasutuses.

#### 3.2. Inimestele osutatud abi

Ülevaade vabatahtlike poolt osutatud abist toetub projekti aruannetele, kliendipäevikute analüüsile ja klientide tagasisideküsitluse käigus kogutud andmetele.

**Vabatahtlike osutatud abi maht.** Vabatahtlikud panustasid oma aega kokku **21 600 tundi**. Kokku toimus **12 065 külastust või kontakti**<sup>1</sup>, mis hõlmas erinevas vormis abi. Kõige sagedamini tuli ette ühekordseid külastusi, kuid oli ka väga pikaajalisi koostöösuhteid: kõige rohkem külastas vabatahtlik üht ja sama klienti 183 korral (keskmiselt külastati üht klienti 15 korda). **Kõige sagedamini jäi vabatahtliku ja inimese koos veedetud aeg tunni piiresse**. Kuigi keskmiselt kulus ühele külastusele ca kaks tundi, oli ka neid olukordi, kus vabatahtlik veetis inimesega terve päeva. Ühele külastusele kulus üldjuhul keskmisest rohkem aega, kui vabatahtlik oli inimesele abiks toimetustel väljaspool kodu, näiteks oli saatjaks poes või arsti juures käies või meelelahutuslike ürituste külastamisel. Näiteks veetis üks vabatahtlik kliendiga järjest 11,5 tundi, kuna klient läks haiglasse operatsioonile ning palus vabatahtlikul teda toetama jääda. Oli ka inimesi, kelle kodus toetamiseks kulus keskmisest rohkem aega, enamasti vajas inimene sellisel juhul abi muuhulgas ka enesehooldusega seotud toimingutes. Kõige lühem

<sup>1</sup> Siin ei kajastu 2020. aasta märtsi teises pooles kehtestatud eriolukorra ajal lisandunud kliendid, kellega tehtud täpsete kontaktide arv ei ole teada, samuti need kontaktid, mis toimusid peale 30.04.2020.

vabatahtliku külastus jäi mõnekümne minuti piirsesse, selliste lühikeste külastuste arv kasvas oluliselt märtsis 2020, kui kehtestati eriolukord.

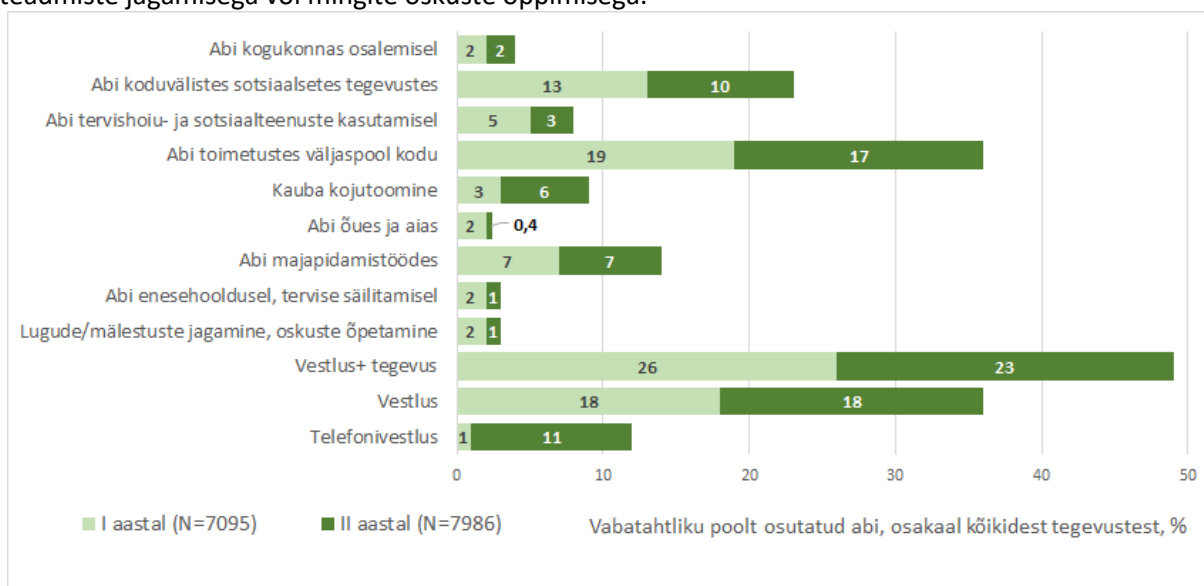
**Vabatahtlike poolt osutatud abi.** Projekti tegevuste kavandamisel seati vabatahtlike peamiseks ülesandeks vähendada sotsiaalset ilmajätust ja pakutavate tegevuste **eesmärk oli abisaajat vastavalt tema võimetele aktiveerida**, isegi juhul, kui tegemist on voodihaigega. Seetõttu oli plaanis osutada inimestele järgmist abi:

- seltsi pakkumine (vestlus, infovahetus, lugemine, käeline tegevus, aju stimuleerivad ja füüsilised harjutused);
- saatjaks olemine koduvälistes sotsiaalsetes tegevustes ning meelelahutuslikes tegevustes osalemisel (sh kultuuritarbimisel);
- abi lihtsamate kodutööde tegemisel, mida abisaaja üksi teha ei suudaks, aga koos toetajaga oleks kasvõi osaliselt võimeline tegema (nt poeskäigul toidukoti kandmine või teejuhiks olemine mäluhäiretega inimesele);
- abi vaimset ja emotsionaalset rahuldust pakkuvates tegevustes, nagu näiteks inimese mälestuste ja lugude talletamine ning üksteiselt õppimine.

Reaalsuses sõltus vabatahtliku tegevus sellest, **millist abi konkreetne inimene vabatahtlikult ootas ning millisel viisil ja määral sai vabatahtlik abi pakkuda**. See lepidi üldjuhul kokku inimese ja vabatahtliku koostöö alguses hea tahte kokkuleppe sõlmimise käigus. Vabatahtlikud **aitasid inimesi enamasti nende kodus (või hooldekodus)**, kuid inimesele oldi **toeks ka väljaspool kodu** igapäevasel asjaajamisel või sotsiaalsetes tegevustes ja meelelahutuslikes ettevõtmistes osalemisel. Ühe külastuse käigus võis vabatahtlik **inimesele toeks olla väga erineval moel**, alates toetavast vestlusest ja seltsi pakkumisest kuni praktilise abini tegevustes, mida inimene iseseisvalt sooritada ei suutnud, kuid mis olid olulised toime tulemiseks kodus või hädavajalike teenuste kasutamiseks või sotsiaalsetes tegevustes osalemiseks väljaspool kodu.

Kliendipäeviku sissekannete alusel jaotati vabatahtliku poolt osutatud abi 12 kategooriaks (vt joonis 2). Kokku loendati kliendipäevikute sissekannete alusel **15 081 abistavat tegevust**, millest osa võidi osutada inimesele ka ühe kontakti käigus, nt aitas vabatahtlik kliendile toiduained poest koju tuua ja pärast joodi koos kohvi ja vesteldi. Või oli vabatahtlik kliendi saatjaks arsti juurde minekul ja hiljem kodus aitas teha majapidamistöid. Oli ka neid kontakte, mille puhul abistamist ei järgnenud, sest klient oli haige või ei olnud mingil muul põhjusel valmis vabatahtlikuga suhtlema (paarkümmend juhtu kahe aasta kohta).

Kõige sagedamini seisnes vabatahtliku abi **inimliku toe pakkumises**: toetavas vestluses, mis paljudel juhtudel oli seotud ka mingi tegevusega (vt joonis 4). Enamasti loeti ajalehti või võeti koos einet, osad vabatahtlikud lahutasid inimese meelt lauamängudega, tehti käsitööd või mäluharjutusi. Paljud vabatahtlikud pakkusid inimestele seltsi pühade ajal või tähistasid ühiselt pidupäevi. Mitmel puhul oli vestlus seotud lugude, mälestuste või teadmiste jagamisega või mingite oskuste õppimisega.



Joonis 4. Vabatahtlike poolt osutatud abi erinevate tegevuste lõikes (osakaal kõikidest tegevustest, %)



Projekti esimesel aastal toimus vestlus enamasti otsekontaktis, harvemal juhul kasutati inimesega ühenduse võtmiseks telefoni. Teisel tegevusaastal kasvas (suuresti eriolukorra tõttu) oluliselt telefonikontaktide arv ning kliendile toidukauba või ravimite koju toomine. Tõenäoliselt samal põhjusel vähenes teisel aastal mõnevõrra inimesele väljaspool kodu osutatav abi, nt poes ja teenustel käimine, koduvälistes sotsiaalsetes tegevustes osalemine (vt joonis 4 ja lisas 4 olevad joonised). Samuti leidis sel perioodil kliendipäevikutes rohkem sissekandeid selle kohta, et sugulased või kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja võtsid enda kanda selle, mida seni vabatahtlik oli teinud ning klient lõpetas koostöö vabatahtlikuga. Teisalt näitasid kliendipäevikute ja klientide tagasisideküsitluse andmed, et paljude klientide jaoks oli vabatahtlike poolt pakutav tugi eriolukorra ajal veelgi olulisem, sest lisaks tavaolukorras osutatud abile jagas vabatahtlik eriolukorra ajal inimesele infot ja aitas esialgselt ärevusest üle saada.

*Praegu olen tütre juures linnas, tänu abistajale tulen 15.aprill jälle maale. Sain 90.aastat vanaks ja pean vist maaeluga hüvasti jätma. Tore, et praegu suhtleme telefoni teel, kõik uudised jõuavad minuni. (KL)*

Lisaks seltsi pakkumisele panid vabatahtlikud käed külge **majapidamistöodes või aias**, olenevalt olukorrast **tehti töid ühiselt või tegi vabatahtlik need toimetused inimese asemel** (enamasti seetõttu, et inimese tervis või enesetunne oli tavalisest halvem). Mitmel puhul aitas vabatahtlik kliendil koduses majapidamises leiduva tehnikaga (arvuti, telefon, pesumasin jms) seotud muresid lahendada. Samuti aitasid vabatahtlikud vajadusel inimest **enesehoolduses**: enamasti rohtude võtmisel, vererõhu mõõtmisel või enese korrastamisel, aga ka liikumisel või võimlemisel, mõni klient sai tänu vabatahtliku toele käia regulaarselt saunas või ujumas. Sellise abi osakaal oli teiste tegevustega võrreldes siiski pigem väike.

Küsitlusele vastanud klientide kommentaarid viitavad, et vabatahtlikud lähenesid inimese abistamisele loovalt ja võtsid vajadusel appi ka oma lähedased.

*Sel ajal kui vabatahtlikuga aega veedan, aitab ta abikaasa suuremate meeste jõudu vajavate töödega- teeb puid, jne. (KL)*

*Vabatahtlik on asjalik ning ettevõtlik, kui ta mulle külla on jõudnud. Teinud käepärastest vahenditest abivahendeid ratastooliga liikumiseks. (KL)*

**Väljaspool kodu olid vabatahtlikud inimese saatjaks igapäevaeluks vajalike toimetuste tegemisel**, peaaegselt poes, turul, apteegis käimisel, sularaha välja võtmisel. Mitmel puhul oli vabatahtliku peamine ülesanne **inimest vajalikesse kohtadesse transportida**. Kuid oli ka neid inimesi, kes vajasisid lisaks transpordile **tuge ja praktilist abi asjaajamisel**, nt arвете maksimisel või teenustega seotud toimingutes. Kliendipäevikutes oli näiteid, kuidas vabatahtlik märkas ja reageeris olukorrale, mis vajanuks sotsiaaltöötaja poolset sekkumist, samuti aitas vabatahtlik mitmel juhul inimesel ühendust võtta sotsiaaltöötajaga või vahendas ja/või aitas mõista sotsiaaltöötaja antud infot.

Vabatahtlike tegevustes oli märgatav osakaal neil **tegevustel, mis kuulub esmatasandi sotsiaaltöö ülesannete hulka**, näiteks abistati inimest tervishoiu- või sotsiaalteenuste kasutamisel, sh vahendati infot ja kontakte, julgustati spetsialisti poole pöörduma ja valmistati inimene teenuse kasutamiseks ette, pakuti transporti haiglas/EMOs/perearsti juures/ravivõimlemisel käimiseks. Samas võrreldes teiste tegevustega olid need siiski vähemuses. Võib oletada, et vabatahtlikud katsid vajadusi, mille rahuldamiseks ametlikku teenust ei osutata või tehakse viisil ja mahus, mis ei vasta inimese vajadustele. Näiteks, sotsiaaltransporditeenuse kasutamisel võib tekkida olukord, kus haiglast välja kirjutatud klienti tuleb aidata kodutrepist kaugemale. Enamikes maakondades on koduteenuse raames võimalik saada abi kergemates majapidamistöodes, lasta toitu koju tuua, teatud ulatuses ka abi enesehooldusel. Samas eelistab suurem osa inimesi ise poes käia ja toitu valida ning erinevalt koduteenusest seda vabatahtlike tugi ka võimaldas. Samuti on vabatahtlike eeliseks mitteametlikum suhtlus ja paindlikkus, vabatahtlik jõudis sageli inimeseni kiiremini kui ametlik abistaja.

Lisaks hädavajalikele igapäevatoimetustele **parandas vabatahtlike tugi inimeste võimalusi kodust väljaspool aega veeta** (nt käidi kinos, teatris, kontserdil, osaleti üritustel, jalutati linnas või metsas jne) **või osaleda kogukonna tegemistes** (nt käidi kirikus, võeti osa koguduse või ühingute tööst, külastati lähedasi ja sõpru jne). Paljude klientide jaoks oli oluline, et nad said tänu vabatahtlikule käia lähedaste haudadel. Kliendipäevikutes ja

klieentide tagasisideküsitluses oli näiteid, kus vabatahtlik äratas inimese huvi tegevuste vastu, mida saab jätkata ka ilma vabatahtliku juuresolekuta.

*Olen hakanud huvi tundma raamatute lugemise vastu. (KL)*

*Tänu vabatahtlikule saan kodust väljas käia ja teisi inimesi näha, tegeleda käsitööga ja saada uusi kogemusi juurde. (KL)*

Projekti mõlemal tegevusaastal oli vabatahtlike poolt osutatud abi esikolmikus vestlus, vestlus koos mingi tegevusega (lugemine, jalutamine, ühine toiduvalmistamine või einestamine jne) ning abi, mis võimaldab inimesel korda ajada igapäevased hädavajalikud toimetused väljaspool kodu.

**Vanuselised ja regionaalsed erinevused.** Ootuspäraselt vajasisid abi enesehooldusel ja oma tervise eest hoolitsemisel pigem eakad inimesed (65+) ning 60-aastased ja nooremad kasutasid võrreldes teiste vanusrühmadega vabatahtliku rohkem tuge rohkem koduvälistes igapäevaelutoimingutes ja sotsiaalsetes tegevustes osalemiseks (vt joonised Lisas 4). Vabatahtliku abi sotsiaal- ja tervishoiuteenuste kasutamiseks (transportimine ja/või saatjaks olemine, abi teenuse kohta info otsimisel ja teenuseosutajaga ühendust võtmisel jne) kasutati rohkem vanuserühmades 41-50 ja 61-70, kuid väga olulisi erinevusi võrreldes teiste vanuserühmadega siiski ei olnud. Ühised tegevused koos vestlustega moodustasid ülekaaluka osa tegevustest 51-60-aastaste vanuserühmas ja alla 30-aastastega klientide seas. Kogukonnas tegutsemiseks (ühingute või koguduste tööst ja üritustest osa võtmiseks, kontakti hoidmiseks sõprade ja lähedastega) oli vabatahtliku tugi oluline eelkõige vanemaeliste klientide (55+) jaoks. Nooremates vanuserühmades (alla 30-aastased kuni 40-aastased) oli olulisel kohal lihtsalt vestlused vabatahtlikuga. Selle vanuserühma moodustasid erivajadusega inimesed, kelle jaoks vabatahtlik täitis sageli emotsionaalse toetuse pakkuja ja vahel ka tugiisiku rolli.

Väga olulisi erisusi vabatahtlike tegevuses maakondade lõikes ei olnud (vt joonised lisas 5). Siiski võis märgata, et Põlvamaal eelistati otsekontakti telefonile, seda nii esimesel tegevusaastal kui ka teisel tegevusaastal, kui olulist mõju avaldasid eriolukorra kehtestamisest tingitud piirangud. Samas kasutasid Põlvamaa inimesed võrreldes teiste maakondadega rohkem vabatahtlike abi sotsiaal- ja tervishoiuteenusteni jõudmiseks (transportiabi või saatja näol). Seda võis mõjutada asjaolu, et Põlvamaal oli kõige rohkem eakaid kliente (vt tabel 1), ca 96% olid 65- aastased või vanemad. Suuremates ja hajaasustusega maakondades (nagu Lääne-Virumaa ja Pärnumaa) oli klientide jaoks olulisim vabatahtlike abi koduvälise aktiivsuse säilitamiseks, sh igapäevaeluks vajalikes toiminguteks ja sotsiaalsetes tegevustes osalemiseks. Ka Hiiumaal aitasid vabatahtlikud kompenseerida ühistranspordi probleeme ning aitasid inimestel jõuda poodi või apteeki, kohvikusse või kontserdile, kirikusse või sõpradele-sugulastele külla. Nendes maakondades oli vabatahtlike abi kodust väljaspool liikumisel tunduvalt olulisem, võrreldes näiteks Harjumaaga, kus ühistransport vastab rohkem inimeste vajadustele. Samas oli Harjumaal võrreldes näiteks Lääne-Virumaa ja Viljandimaaga klientide hulgas rohkem eakaid inimesi, kes on võibolla kodusema eluviisiga (eakama vanuserühma klientide seas on ilmselt ka rohkem neid, kelle püsivaks elukohaks on hoolekandeaustus).

Tabel 1. Klientide vanus maakondade lõikes (%)

Maakond	Klientide vanus								Kokku
	≤30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91≤	
Harjumaa			4%	4%	5%	26%	41%	20%	100%
Hiiumaa		2%		6%	24%	33%	23%	12%	100%
Lääne-Virumaa	4%	1%	13%	11%	14%	23%	26%	8%	100%
Põlvamaa				4%	7%	7%	61%	21%	100%
Pärnumaa		2%	1%	13%	20%	25%	30%	9%	100%
Viljandimaa	3%	7%	3%	7%	15%	21%	34%	10%	100%
Võrumaa	3%	3%	5%	6%	19%	20%	37%	8%	100%
Kokku	1%	2%	4%	9%	16%	25%	33%	11%	100%

**Vabatahtliku abi profiilid.** Vabatahtliku ja inimese koostöös domineeriva tegevuse alusel **võib eristada nelja vabatahtliku abi profiili:**

- 1) Vestluskaaslane (inimliku toetuse ja tähendusliku kontakti pakkuja);
- 2) Vestluskaaslane, kes on toeks ka praktilistes asjades;
- 3) Peamiselt transpordi pakkuja ja/või saatja koduvälistes toimetustes;
- 4) Tugiisik, kes pakub emotsionaalset ja praktilist toetust, vahendab vajalikke kontakte, aitab lahendada probleeme, jõustab ja julgustab.

Esimesed kaks on iseloomulikud klassikalisele vabatahtlikule abile ning pakuvad inimesele toetust, mida ta oma lähedastelt mingil põhjusel ei saa ning mida ametlikud teenused pakkuda ei võimalda. Sellise koostöösuhete kujunemine eeldab usalduslikku kontakti (kasvõi juba seetõttu, et vabatahtlik toimetab inimese kodus). See tähendab omakorda enamasti rohkemat kui ühekordset külastust. Suurema osa projekti kestel osutatud vabatahtlikust abist võib liigitada nende kahe profiili alla ning kõige sagedamini oli vabatahtlik vestluskaaslaseks, kelle abil said ka praktilised mured lahendatud.

Kolmanda profiili puhul täiendab või asendab vabatahtlike poolt pakutav seda abi, mida peaks inimene saama ametlike teenuste näol, näiteks sotsiaaltransport haiglasse või perearsti juurde minekuks või isikliku abistaja teenus. Siin on võimalik kasutada vabatahtlikke, kes inimesega järjepidevalt kontakti ei hoia, kuigi teatud juhtudel on kliendi usaldus ka koduvälise saatja rollis oleva vabatahtliku suhtes väga oluline. Projektis pakuti puhast saatja teenust vähem. Samas ei pruukinud vabatahtlik päevikus välja tuua, et lisaks kliendi toomisele-viimisele aeti näiteks ka pikemalt juttu enne või pärast seda või külastati üritust koos ning see mõjutas andmete analüüsil saadud tulemusi. Siiski oli koordinaatoritega tehtud intervjuudes ja klientide tagasisideküsitluses viiteid, et mõned üksikud kliendid kasutasid vabatahtlikku peamiselt tasuta taksoteenuse pakkujana.

*Ülioluline, et on seltsiline koos autoga. Mina oma selja pärast ei saaks paljudesse kohtadesse päevasel ajal kui oma lapsed on tööl. (KL)*

Kliendipäevikute sissekannetes kõige väiksema osakaaluga olid kliendilood, kus vabatahtlik lisaks toetavale vestlusele ja praktilisele abile tegeles intensiivselt kliendi probleemidega (võlgnevused, pereprobleemid, leinaga toimetulek, töötasing jne) ning suhtles lisaks kliendile ka kliendi lähedastega ja/või professionaalsete abistajatega ning oli vahel ka nõustaja rollis.

Muuhulgas näitas projekti käigus saadud vabataht kogemus, et vahel võib olla raske otsustada, kuhu tõmmata piir lähedaste ja/või kohaliku omavalitsuse abistamiskohustuse ja vabatahtliku abistamise vahel.

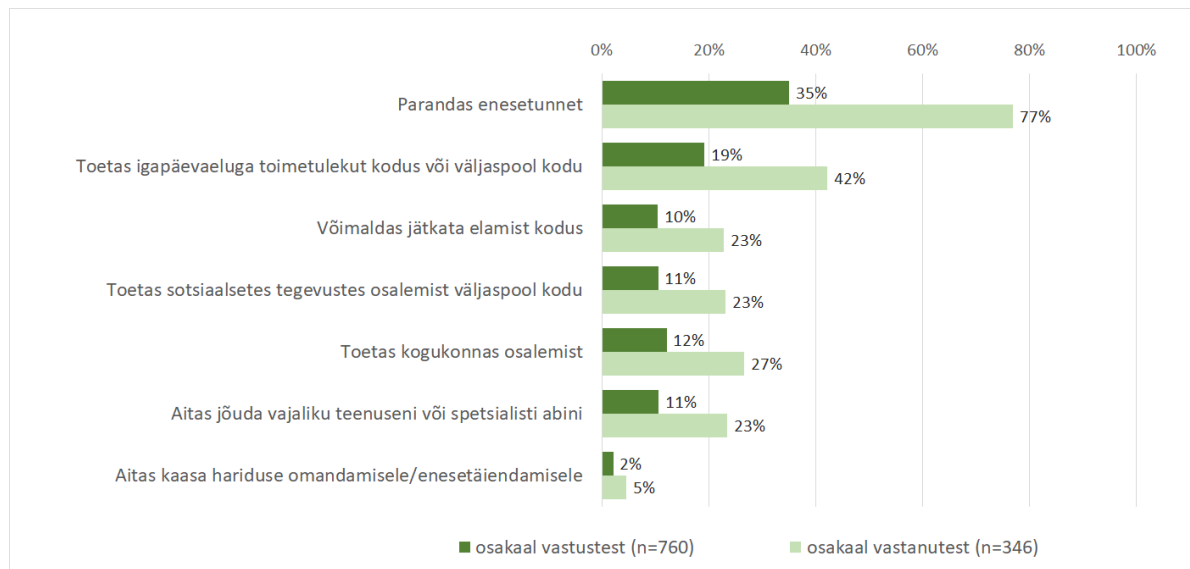
*Ühel hetkel nad avastavad, et teevad KOV-i tööd /.../ Kriisiolukorras ma vaatasin, et vabatahtlikke ei hakkaks KOV-d ära kasutama. KOV pani oma ukseid kinni ja saatis esiliinile vabatahtlikud, mis ei ole õige, sest vabatahtlikul ei ole mingit garantiid. /.../ Kui keegi teine ei saanud inimesega hakkama, siis vabatahtlik justkui pidi saama. Teatud juhtudel me mängisime selle KOV-le tagasi, nt kui pidi nädalas 4 korda viima toitu. /.../ (Ko)*

*Mõnikord võiks ka omaksed võtta aja, et minna kuhugi arstile inimesega, ka meil on üsna raske selleks vaba aega leida kuid tundub, et loodetaksegi vaid meile. (VT)*

### 3.3. Vabatahtlike poolt osutatud abi tulemused

Ülevaade vabatahtlike poolt osutatud abi tulemustest toetub klientide tagasisideküsitluse käigus kogutud andmetele.

Kõige sagedamini parandas vabatahtliku toetus **inimeste enesetunnet ja aitas paremini toime tulla koduste toimetustega või asjaajamisega väljaspool kodu** (joonis 5). Ligi veerand klientidest leidsid, et **vabatahtliku poolt pakutud abi võimaldas neil jätkata elamist kodus**.



Joonis 5. Küsitlusele vastanud klientide hinnang vabatahtliku poolt osutatud abi tulemusele

Vastajate vabas vormis kommentaarid näitavad, et vabatahtliku tugi on muuhulgas kasvanud inimestes turvatunnet ja enesekindlust ning toetanud elutahet.

*Tulen nüüd nii paljude asjadega toime, mis üksinda ei õnnestunud enam. Tunnen ennast hästi, sest on tekkinud kindlustunne ja soov veel veidi elada. (KL)*

*Olen saanud tagasi rõõmsama meele ja enesekindluse. (KL)*

*/...on olemas inimene, kellele saab vajadusel helistada ja kes käib kodus külas (KL)*

*Ilma vabatahtlikuta oleks ma juba hooldekodus või hooldushaiglas. (KL)*

Vabatahtlike abi tulemusi püüti hinnata ka kaudselt – klientidel paluti anda hinnang oma toimetulekule pool aastat pärast vabatahtlikuga koostöö alustamist. Märkimisväärne osa (68%) klientide tagasisideküsitluse vastanutest<sup>2</sup> leidsid, et **nende toimetulek on paranenud**, nende hulgas oli nii nooremaid kui vanemaid vastajaid. **Ligi veerand (24%) vastajatest leidis, et nende toimetulek paranes ning välditi hooldusasutusse minekut**, neist üle kolmveerandi olid vanemad kui 70-aastased (vt tabel 2). 24 vastaja puhul ei olnud võimalik anda täpset hinnangut muutusele inimese toimetulekus (inimene ei olnud suuteline oma toimetulekut hindama või oli klient andmete kogumise ajaks surnud, tegemist oli valdavalt üle 80-aastaste inimestega).

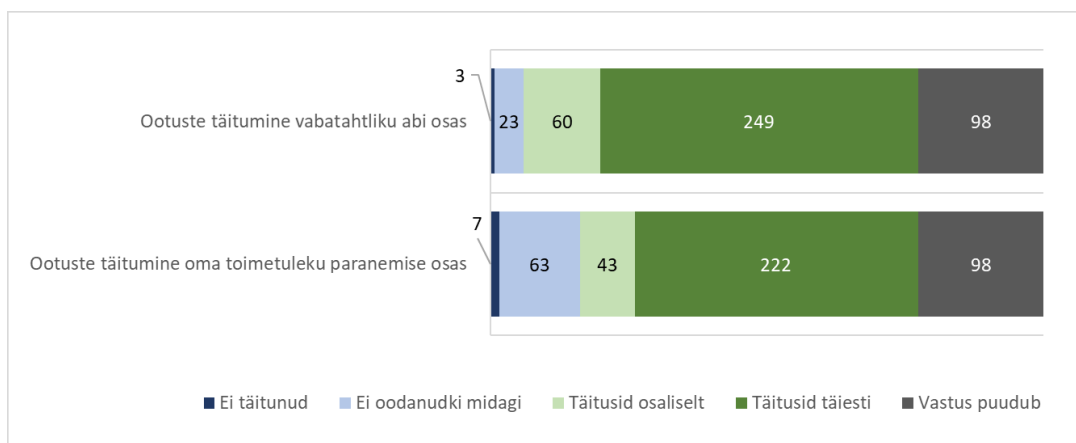
Tabel 2. Hinnang muutusele kliendi toimetulekus 6 kuud pärast koostöö algust vabatahtlikuga (absoluutarvud)

Vastaja hinnang muutusele toimetulekus	Vastaja vanus								Kokku
	≤30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91≤	
Ei ole rakendatav				2	3	2	12	5	24
Toimetulek ei paranenud							1		1
Toimetulek paranes	2	6	4	15	27	49	76	29	207
Toimetulek paranes, välditi ööpäevaringset hooldust			2	2	16	20	27	7	74
<b>Kokku</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>71</b>	<b>115</b>	<b>41</b>	<b>306</b>

<sup>2</sup> Sellele küsimusele vastas 306 inimest.

Samas tuleb arvestada, et tegu oli inimese subjektiivse hinnanguga oma toimetulekule ning toimetuleku paranemine või halvenemine ei pruugi olla seotud üksnes vabatahtliku poolt pakutud abiga, vaid ka muude muutustega (nt inimese tervislikus seisundis või elukeskkonnas). Siiski näitavad klientide poolt küsitluses antud vastused, et vabatahtlike abi parandas, kui mitte enam, siis vähemalt inimese enesetunnet ning mõjutas selle kaudu positiivselt inimese üldist heaolu.

**Enamasti vastas pakutud abi inimeste ootustele.** Üle poole vastanutest (58%) leidsid, et nende ootused vabatahtliku abile täitusid täiesti ja 14% vastajate jaoks täitusid ootused osaliselt. Mõnevõrra vähem täitusid vastajate ootused oma toimetuleku paranemise osas, siiski pisut üle poole vastanutest (51%) leidsid, et nende ootused täitusid või täitusid osaliselt (10% vastanutest).



Joonis 6. Küsitlusele vastanute hinnang oma ootuste täitumisele (vastajate arv)

Ülejäänud tõid välja, et neil ei olnudki vabatahtlikuga koostööd alustades mingeid ootusi ei vabatahtliku ega osutatava abi tulemuste osas. Mitmed vabad vastused näitasid, et kuna varasem kokkupuude vabatahtlikega puudus, oldi alguses pigem kõhklevalt meelestatud, kuid saadud kogemus üllatas positiivselt.

*Ma ei oodanudki, et midagi paremaks läheb, aga ometi läks! Aitäh! Ootused täitusid täiesti, rohkem kui lootsin. (KL)  
 Ei osanud midagi loota, kuna ei teadnud midagi vabatahtliku tegevusest, aga tagantjärele võttes võiks öelda, et täitusid täiesti. (KL)*

*Algul olin skeptiline aga praegu täitsa rahul, et keegi käib, kellega saab vestelda ja kes mind õue aitab. (KL)*

Kolmest vastajast, kelle ootused vabatahtliku abile ei täitunud, kommenteeris oma vastust kaks. Mõlemal juhul viitas vastus sellele, et klient ei olnud ilmselt lõpuni aru saanud, mis on vabatahtliku roll.

*Neil puudub programm, ei oska midagi teha ega meile esineda. (KL)*

Need vastajad, kes leidsid, et nende ootused toimetuleku paranemise osas ei ole täitunud, olid valiku põhjendusena välja toonud tervise halvenemise ja selle, et hoolimata vabatahtliku külastusest, on inimesel raske leppida eluga hoolekodus.

*Algul andis moraalset jõudu kodus paremini hakkama saada, aga ega seltsiline füüsilist tervist ikka anda ei saa. Isegi kui ta väga tahaks seda! (KL)*

*Mis mul siin ikka paremaks minna saab. Olen ju hoolekodus ja siia ma ka jään. (KL)*

**Koostööga vabatahtlikuga olid kliendid väga rahul:** sellise hinnangu andis 54% küsitlusele vastanutest (184 klienti) või pidasid seda isegi suurepäraseks (37% vastanutest ehk 127 klienti). Ainult üks inimene väljendas oma rahulolematust. Küsitlusele vastanud klientide vabad kommentaarid peegeldasid inimeste rõõmu saadud abi üle ja siirast tunnustust vabatahtlikule. Ülejäänud märkisid, et jäid koostööga enam-vähem rahule. Vabad kommentaarid viitasid sellele, et inimeste ootused ei pruugi saadud abiga alati kooskõlas olla. Nii näiteks soovis üks klient projekti kaudu endale elukaaslast leida. Enamasti oodati seda, et vabatahtlik tihedamini käiks või kliendi juures pikemalt peatuks. Kuivõrd seltsilise teenus osaliselt kattub kohaliku omavalitsuse koduteenuse raames osutatava abiga, võib mõne kliendi jaoks olla raske neid eristada.

*Vabatahtlik peaks käima tihemini ning viima mind arstile jne. Ma ei näe, et peaksin kogu aeg kuulama, mis on tema roll ja mis on sotsiaaltöötaja roll. Mis mul vahet. (KL)*

**Kõige enam hinnati vabatahtliku abi juures ühist aega ja seltsis tegutsemist, võimalust suhelda ja kodust väljas saada.** Vabatahtliku isiku juures hinnati eelkõige tema heatujulisust ja mõistvust. Klientide vastused osutavad sellele, kui oluline on vabatahtliku seltsiliseks olemise juures vabatahtliku ja kliendi omavaheline sobivus ning ühisosa läbi sarnaste huvide või sama kogukonna.

*Koduteenus ja koduõde tulevad ja lähevad neil pole aega jalutada ega juttu ajada. Ma tahan ikka elu ja asjade üle pikalt arutleda. (KL)*

*Meeldib, et ta minu jaoks aega võtab ja koos saame vahel võimelda. Üksi ei ole motivatsiooni teha, aga liigesed on kanged ja vajavad liigutamist. (KL)*

*Oleme saanud väga lähedasteks, sest oleme ühesuguse ellu suhtumisega ja hingega inimesed. Ta on mulle nagu tütar. (KL)*

*Oleme kui mõttekaaslased ja seltsilised mõlemat. Mis sa veel hing ihkad! (KL)*

*Oleks tahtnud oma küla inimest, siis oleks rohkem millest rääkida. (KL)*

Mitmete klientide jaoks oli **alguses raske suhelda võõra inimesega**, kuid pärast kohanemist oodati vabatahtlikku pikisilmi. Mõned vastajad olid vabades vastustes kirjeldanud **koormaks olemise tunnet**, teadvustati, et vabatahtlik abistab tasuta oma ajast. Vahel võis vabatahtlikuga suhtlemise teha raskeks ka see, et ei oldud abilise külastuseks psühholoogiliselt valmis.

*Raskem oli oma soovide/ sõitudest rääkimine/tellimine, sest tema teeb ju seda oma ajast ja tasuta. (KL)*

*Ma ei olnud iga päev valmis temaga koos asju tegema ja mu tuju oli vahel paha. (KL)*

Kõige sagedamini avaldati küsitlusele vastanute vabades kommentaarides nii lootust kui soovi, **et projekt kindlasti jätkuks** ning usalduse võitnud vabatahtlik oleks inimesele jätkuvalt toeks.

Klientidelt uuriti, mida tuleks nende arvates muuta vabatahtlike senises tegevuses. Suur osa vastajaid oli siin pigem avaldanud rõõmu ja tänulikkust, et vabatahtlikud üldse olemas on. Teisalt leiti ka, et vabatahtlikul võiks olla rohkem aega inimese jaoks. Samuti pidasid osad vastajad ebavajalikuks abistamisega kaasnevaid ametlikke protseduure (kokkuleppe sõlmimine, nõusoleku küsimine, aruandlus jne).

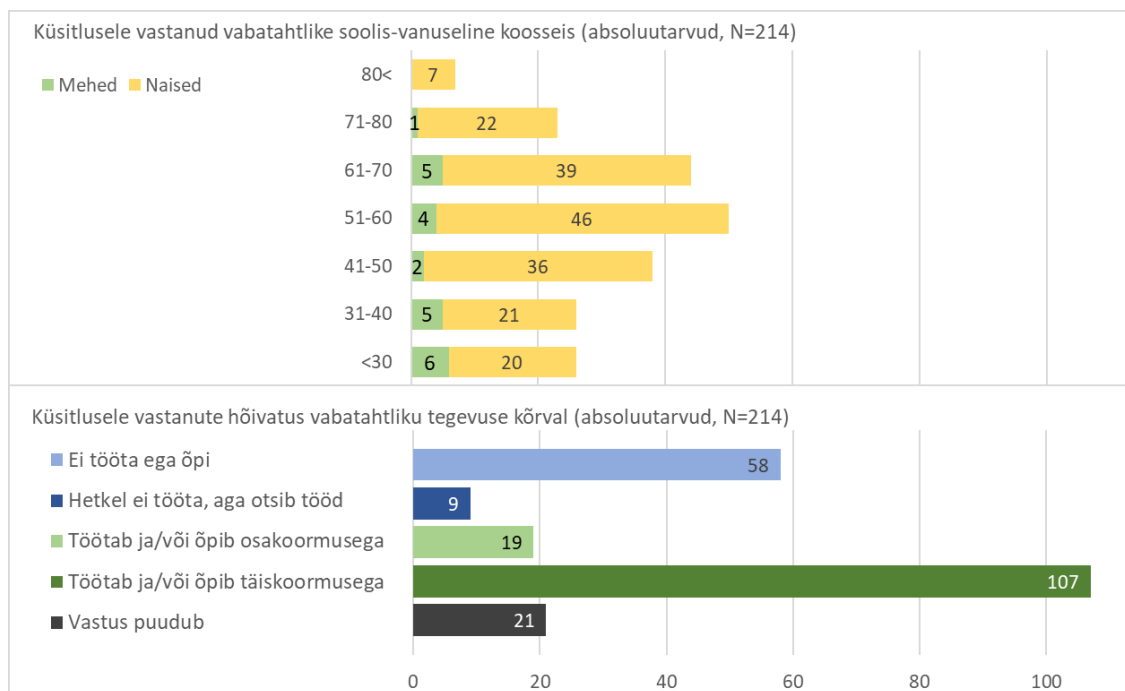
*Rohkem võiks käia, mul nii igav vahest. (KL)*

*Ei meeldi mulle see, et iga külastus tuleb panna kirja ja märkida, kuidas tegi, rääkis. Ja miks peab olema nii ametlik ja allkirjadega. /.../ Võibolla ma ei vaja kuu aega abi ja samas võib ootamatult mingi abivajadus tekkida. /.../ Kas ametlikult vormistada tema 1-2 abikoraks või teha nagu seni, vaikival nõusolekul. (KL)*

*Kui järgi mõtlen siis paberid, mida allkirjastasin olid pikad ning keerulised. Pabereid võiks vähem olla, raske aru saada pikast tekstist. (KL)*

### 3.4. Vabatahtlikud

Kuigi projektis osales ka noori inimesi, olid vabatahtlikud **valdavalt keskealised ja vanemad inimesed**. (joonis 7) Üle poole (51%) vabatahtlikest kuulusid vanuserühma 55+ ja üle veerandi (28%) vanuserühma 65+. Küsitluses osalenud vabatahtlike keskmine vanus oli 53 aastat. Kõige vanem vabatahtlik oli 88-aastane ning kõige noorem 19-aastane. Abi pakkujateks olid **peamiselt naised** (89%). Projektis osalenud **mehed olid naistega võrreldes pisut nooremad** – küsitlusele vastanud meessoost vabatahtlike keskmine vanus oli 45 eluaastat.



Joonis 7. Küsitlusele vastanud vabatahtlike vanuseline koosseis ja hõivatus (absoluutarvud)

Suur osa projektis tegutsenud vabatahtlikest oli ka muus mõttes **aktiivsed inimesed** (joonis 7). Küsitlusele vastanutest **pooled töötasid ja/või õppisid täiskoormusega**. Üheksa vabatahtlikku olid märkinud, et otsivad tööd, enamik neist olid naised vanuses 55+. Üle veerandi vastanutest ei tööta ega õpi, neist omakorda ligi kolmveerand olid vanemad kui 65- aastased.

Koordinaatorid kirjeldasid intervjuudes eakamaid vabatahtlikke kui aktiivseid inimesi, kelle jaoks vabatahtliku seltsilise roll annab võimaluse ka peale töölt eemale jäämist aktiivne olla ja end vajalikuna tunda. Samas näitab testperioodi kogemus, et ka tööl käiv eakas võib vabatahtlikus tegevuses näha võimalust oma aega tähendusrikkalt sisustada.

*Valdavalt pensionil või pensionile jäämas eakamad inimesed, kes on ka muidu kogukonnas aktiivsed, toimetavad külaseltsides, mitte üksnes seltsilisena. (Ko)*

*Enamus pensionieas teotahtelised inimesed, kes tahavad mingit väljundit. Kes ei koo ega küpseta ega laula, või tervis ei kannata laulda ja tantsida. Üks inimene ütles, et tahaks midagi teha, lapsed suured ja tal on aega, oli valik, kas võtta teine töökoht juurde, aga otseselt rahapuudust ei olnud, luges valla lehest ja helistas. Meil oli parajasti vabatahtlikke koolitus tulemas, käis ja otsustas, et see on hea asi. (Ko)*

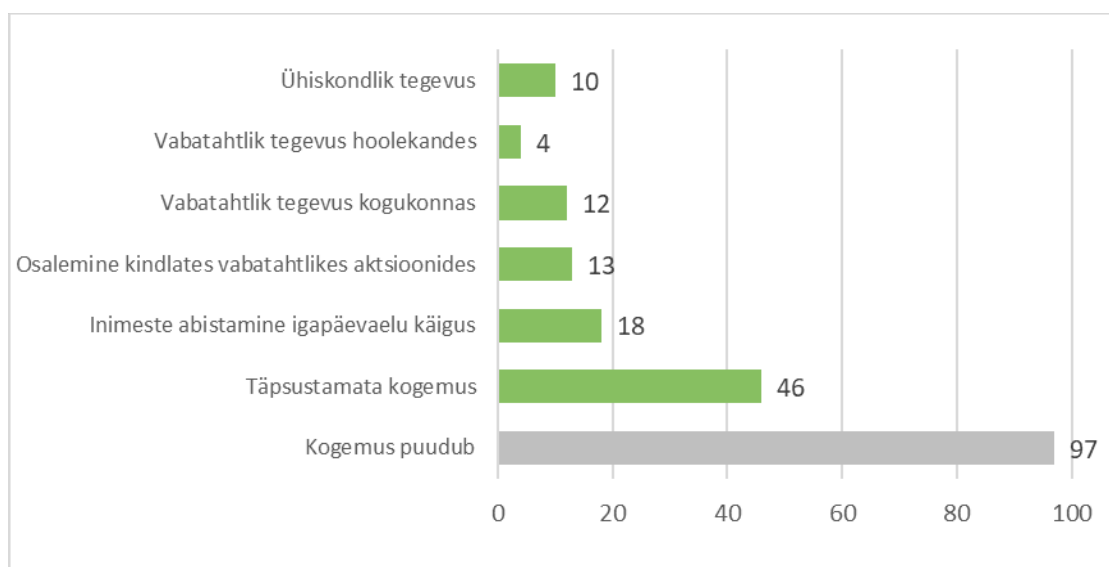
Samas võis hõivatus mingil hetkel vabatahtliku rolli täitmist hakata mõjutama. Ligi pooled vabatahtlikest (17 inimest 39-st), kes olid küsitluses välja toonud oma otsuse tegevus lõpetada, tõid põhjuseks, et töö, õpingute või pere kõrvalt ei jagu piisavalt aega. Kõik nad olid nooremad kui 65-aastased ning enamasti töötasid või õppisid täiskoormusega. Ka kõikides koordinaatoritega tehtud intervjuudes oli viiteid sellele, et paljud üsna koostöö alguses loobunud vabatahtlikud tõid põhjuseks ajanappuse, kuid selliseid loobumisi tuli pigem ette nooremate ja keskealiste hulgas.

*Mõned meil lõpetasid gümnaasiumit, olid ka koolis aktiivsemad, võtsid muudest tegevustest osa, näiteks noortekeskuses, nemad muidugi lõpuks kadusid ära. (Ko)*

*Osadega oli raskusi leida aega ka selleks esimeseks intervjuuks, kuigi pakkusin ka õhtuseid aegu. (Ko)*

Projektiga liitunute hulgas oli **enam-vähem võrdselt ka varem vabatahtlikuna tegutsenuid** (94 inimest) ja neid, **kel selline kogemus puudus** (97 inimest). Paljud vabatahtlikud jõudsidki projekti tänu eelnevale kontaktile mõne vabatahtlikke kaasava organisatsiooniga. Meeste hulgas oli õige pisut rohkem neid, kel oli varasem vabatahtlikuna tegutsemise kogemus, naiste puhul oli olukord vastupidine. Vanuserühmas 70+ olid ülekaalus varasema kogemusega vabatahtlikud ning nooremate kui 30 ja 60-70-aastaste seas oli rohkem neid, kel vabatahtliku töö kogemus puudus. Ülejäänud vanuserühmades oli enam-vähem võrdselt nii kogemusega kui kogemusega vabatahtlikke.

Nende hulgas, kes oma eelnevat vabatahtlikku kogemust täpsemalt kirjeldasid, oli kõige rohkem neid, kes olid seni abi pakkunud naabritele või kogukonnas elavatele inimestele (joonis 8).



Joonis 8. Küsitlusele vastanute varasem vabatahtliku tegevuse kogemus (absoluutarvud, n=191)

Paljud vastajad tõid välja, et neil on tavaks osaleda konkreetsetes vabatahtlikes aktsioonides (nt talgutel, spordi- või kultuurisündmuste korraldamisel jne) või võtavad aktiivselt osa kogukonna sündmuste korraldamisest (nt külavanemana, õpiringide vedajana jne). Projektis osalenud vabatahtlike hulgas oli ka neid, kes olid varasemalt vabatahtlikult tegutsenud just hoolekandes Eestis või mõnes välisriigis, nt pakkunud seltsi hooldekodus või tegutsenud vabatahtlikuna supiköögis või varjupaigas. Mitmed vastajad olid vabatahtliku kogemuse all kirjeldanud oma ühiskondlikku tegevust, nt Kaitseliidus, eakate või puuetega inimeste organisatsioonides, hoolekogudes jne. Viis vastajat olid aktiivsed nii kogukonna kui ühiskonna tasandil ja/või löid kaasa ka vabatahtlikes aktsioonides.

Võimalik, et vabatahtlikuna tegutsemise kogemus oli veel mõnel vastajal, kuid seda ei osatud vabatahtlikuks olemisega seostada. Ka mitmed koordinaatorid tõid intervjuudes välja, et suurele osale vabatahtlikest ei olnud vabatahtliku roll võõras ning need, kes esmakordselt vabatahtlikuna kätt proovisid, olid pigem vähemuses.

*Enamus on teinud vabatahtlikku tööd erinevates piirkondades, paljudel on olnud kokkupuude sotsiaaltöoga, ilma kogemusega vaid mõni üksik. Eakate ühingute liikmed, aitasid juba nagunii teatud inimesi. Nad on nii vanad olid, nad on teatud programmides osalenud, nt tugiisikuteenus, ta on palgaline töötaja täna ja vabatahtlikuna ta on sihtrühma laiendanud. (Ko)*

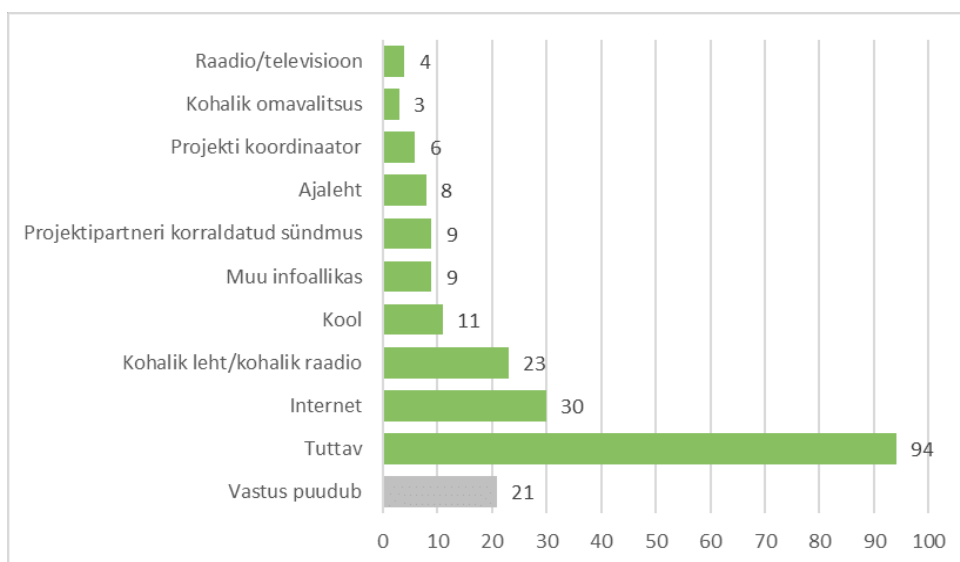
*Paljud on juba tegelenud, naabrinaisele toonud süüa, autoga viinud-toonud. (Ko)*

*Eakamad olid pigem kogemustega, VENÜ kaudu tugiisikuna käinud hooldekodus enne ka. Linnainimesed pigem enamus ei ole vabatahtlikku tööd varem teinud, võibolla koristamisaktsioonides osalenud, kuid mitte selliselt pikemaajaliselt. (Ko)*



### 3.5. Vabatahtlike teekond projekti

Vabatahtlike küsitluse tulemused näitavad, et projekti jõudis suurem osa vabatahtlikest tänu tuttavalt saadud infole või kutsele (joonis 9). Paljud inimesed said info maakonna koordinaatorilt või projekti raames koostööd teinud organisatsioonide MTÜ Seltsiks Sinule, Vanurite eneseabi ja nõustamise ühing, MTÜ Kodukant, Punane Rist jne) korraldatud sündmustelt või kohalikest omavalitsusest. Mitmed projektis osalenud noored said info kooli kaudu, kaks inimest kolleegilt ja üks pereliikmelt. Seega võib öelda, et **isiklik kontakt oli kõige mõjusam viis vabatahtlike värbamiseks** – see tõi projekti 125 inimest ehk 65% küsitlusele vastanud vabatahtlikest. Infoallikana olid olulised **internet ja kohalik peavoolu meedia** (vallaleht või kohalik raadio). Veebikanalitest tõi projekti vabatahtlikke kõige enam vabatahtlikke Vabatahtlik Värav.



Joonis 9. Vabatahtlike infoallikad projekti tegevuse kohta (absoluutarvud, N=214)

Ka koordinaatoritega tehtud intervjuud kinnitasid, et valdavalt jõuti projekti isikliku kontakti kaudu. Samuti tõi koordinaatorid tõhusa värbamiskanalina välja kohaliku lehe ja valla veebilehe Facebookis. Lääne-Virumaal tõi vabatahtlikke osalema peamiselt projektipartneri organisatsiooni otsekontaktide kaudu liikuv info. Kui ülejäänud maakondade koordinaatorid leidsid, et info levides muutus ka värbamine lihtsamaks, siis Harjumaa see nii ei olnud. Harjumaa koordinaatori hinnangul toimus infokanalina kõige paremini internet.

*Läbi erinevate programmide, üks tuli rääkis teistele, palju ise käisin ja rääkisin. /.../ Koolituse kohta jagasime infot kohalikes lehtedes ja läbi FB, sealt tuli 2-3 täiesti võõrast sisse. (Ko)*

*Suur tulv pärast lehes ilmunud artiklit /.../ see oli alguses, ülejäänud aja toimus kõik suust-suhust info põhjal. (Ko)*

*10% ehk kes nägid kuulutust linnavalitsuses ja meedias. Ülejäänud tulnud läbi isikliku kontakti ja kel varasem kogemus. Võtsin alguses oma tutvusringkonnast, koolitusest sai alguse klubiline tegevus, hakkasid tuttavaid kutsuma, kuule, meil on selline vahva tegevus. (Ko)*

*Paljud nägid internetis, mõni oli ka teadlikult otsinud ja sattus Vabatahtlike Värava lehele või Värava FB-sse. /.../ Ei läinud ka ajaga värbamine lihtsamaks. Kui küsisin vabatahtlikult, kas ta soovitaks oma tuttavatele, siis vastati, et olen soovitanud, aga mu sõbrad ei võta vedu või mu sõbrad vaatavad, et ma olen imelikuks läinud. (Ko)*

Koordinaatorite kogemus näitas, et vabatahtlikuks hakkamise mõte võib mõnikord pikalt küpseda ning potentsiaalseid vabatahtlikke võib leida ka nende inimeste seast, kes töö kõrvalt kohe panustama valmis ei ole. Seetõttu on oluline **levitada infot järjepidevalt ning erinevaid sihtrühmi silmas pidades**.

*Meil on kogemus, kus inimene võttis ühendust ajalehe kuulutuse peale aasta aega hiljem. Ta oli välja lõiganud ja seina peale nõõpnõelaga pannud ja mõelnud, et kas mina võiksin ka... aasta jooksul mõtles siis /.../ Noored pensionärid tulevad ju asutustest ja ettevõtetest, need on kohad, kus peaks käima. /.../ Mitmed haigla töötajad on öelnud, et kui pensionile jään, siis tulen. /.../ Kõik sotsiaalse suunitlusega töökohad sobivad, kus inimestega suhtlemine, võibolla vähem liinitöölt, aga ka seal võib samuti olla empaatilisi ja abivalmeid inimesi. (Ko)*

*Koolid, kutsekoolid, gümnaasiumid, nendes ma ei käinud, aga võiks minna. Äkki saaks kutsekoolis, keskkoolis teha valikaine raames tutvustus. (Ko)*

### 3.6. Vabatahtlike ootused ja hinnang oma kogemusele projektis

Projekti koordinaatorite intervjuudest selgus, et **peamiselt motiveeris inimesi vabatahtlikuks seltsiliseks hakkama soov aidata ja täita oma aeg kasuliku tegevusega**, sageli otsiti **võimalust suhelda** ja vaheldust oma igapäevaelu. Oli ka neid vabatahtlikke, kelle eesmärk oli **saada konkreetseid kogemusi**, nt avaldasid osad vabatahtlikud soovi pakkuda oma tuge mõnes konkreetses hoolekodus või piirkonnas. Vabatahtlike seltsiliste seas olid ka mõned gümnaasiumi õpilased, kes soovisid minna sotsiaaltööd õppima ja selle eriala üliõpilased, kes tahtsid kogemust, mis aitaks oma sobivust hinnata või oskused proovile panna. Mõned vabatahtlikud abistajad, kes olid seni inimesi vabatahtlikkuse korras aidanud, võisid liituda projektiga ka seetõttu, et see andis võimaluse katta abistamisega seotud transpordikulud.

*Tahan teha head ja olla kasulik, need kaks argumenti käisid igalt poolt läbi, on olnud ka neid, kes elavad üksinda ja vajavad ka ise seltsi. (Ko)*

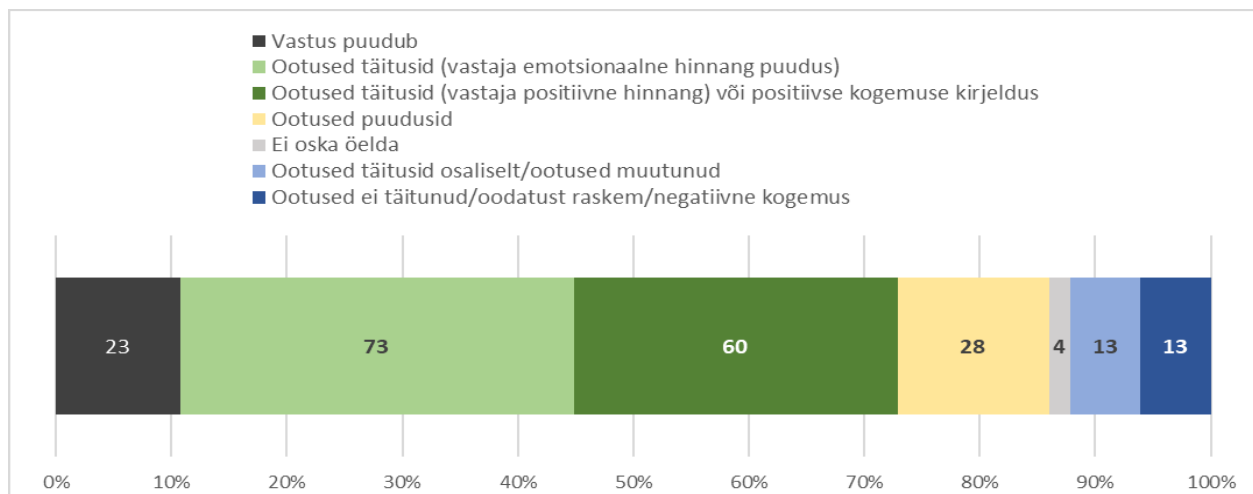
*Soov aidata, endal vaba aega, kuna lapsed suured kasvatatud või just tahaks koos lastega koos abistamas käia. Saada uusi kogemusi, paar inimest plaanis minna õppima või juba õppis sotsiaaltööd. (Ko)*

*Meil olid 30-sed mehed, neil ei olnud tunnustus- ega suhtlemisvajadust, nemad käisid ka enne majast majja abi pakkumas, just seltsi ja tuge pakkumas, mitte ise saamas. /.../ Paar tükki soovis just hoolekodusse, pensioniealised inimesed, kel hirm tuleviku ees, kes omavahel arutasid, et mina ka satun hoolekodusse, et oleks tore, kui keegi tuleks ja käiks. Me käisime mitmes hoolekodus, neil oli huvi näha. (Ko)*

*/.../ tahavad panustada, aga füüsiliselt ei jõua näiteks päris tööle minna, eakad või erivajadustega inimesed. Mõni soovis minna kindlasse piirkonda, et näha kohapealset elu, tema vanavanemad olid sealt pärit. Mitmel korral oli, et on vanemas eas kolinud, näiteks Tallinnast Võrru või Põlvasse, kus ei tunta kedagi, oli soov suhelda, saada tuttavaks. (Ko)*

*/.../ Motivatsioon osaleda projektis oli osaliselt seotud ka võimalusega saada kaetud teatud kulud. (Ko)*

Valdav osa küsitlusele vastanud vabatahtlikest kirjeldasid saadud kogemust positiivsena. **Kõige rohkem (62% vastanutest) oli neid, kes leidsid, et nende ootused vabatahtlikule tegevuse osas täitusid või kirjeldasid rahulolu saadud kogemusega**, kuid ei toonud otseselt välja, kuivõrd see vastas nende algsetele ootustele (joonis 10).



Joonis 10. Küsitlusele vastanud vabatahtlike hinnang oma esialgsete ootuste täitumisele (absoluutarvud, N=214)

Selle vastajate rühma võib tinglikult jaotada kaheks: need, kes oma vastustes lihtsalt nentisid, et kogetu vastas ootustele ja need, kes vastates andsid kogetule lisaks ka positiivse hinnangu. Osa neist vastajatest juba teadsid tänu eelnevale vabatahtliku tegevuse kogemusele, mida oodata (ning ei pidanud seetõttu pettuma), kuid oli ka neid, kel eelnev kogemus puudus ja kelle projektist saadud kogemus vastas positiivses mõttes loodetule või ootusi ületas.

*Vabatahtliku tööd olen teinud juba aastaid ja see oli loomulik jätk eelnevale. Tahan abistada ja toetada inimesi. (VT)*

*On täitunud, ei olnud enne kokku puutunud seltsiliseks olemisega ja nüüd ettekujutus ja kogemus olemas. (VT) Tegelikult on vabatahtliku töö veel põnevam kui oskasin ette arvata. Suhtlemine kliendiga ning probleemide lahendamine on olnud huvitav. (VT)*

*Oodatust paremini, sain endale pigem sõbranna kui abivajaja. (VT)*

Pisut üle 10% vastajatest märkisid, et neil polnud seltsiliseks hakates konkreetseid ootusi, kas seetõttu, et neil oli pikaajaline vabatahtliku tegevuse kogemus või siis vastupidi, varasema kogemuse puudumise tõttu ei osatud midagi oodata. Ka need vastajad väljendasid pigem rahulolu oma valikuga.

*Kuna pole varasemalt teinud vabatahtliku tööd, siis ei osanud väga midagi oodata. (VT)*

*Ega midagi ei oodanudki, olen juba aastaid sellega tegelenud, võib-olla ainult seda, et pole üksi vaid grupiga. (VT)*

Vastajad, kes tõid välja, et nende ootused täitusid osaliselt, kirjeldasid muuhulgas emotsioone või olukordi (enda või kliendi tervisemured jms), mida ehk alguses ei osatud ette näha.

*Eeldasin rohkem teistsugust abistamise vormi nt. käia jalutamas, aidata kergemates kodutöödes. (VT)*

*Abistamine on meeldiv tegevus, tagasiside on meeldiv, aga tekib endal haletsus ja kahju inimestest. (VT)*

*Algul oli päris tore, aga siis hakkas abivajaja tervis tõrkuma ja ta ei jaksanud enam osaleda. (VT)*

*Ei saanud panustada piisavalt nagu oleksin tahtnud. Minu valmisolek oli suurem, kuid kahjuks ei olnud inimesi Põlva linnas kodudes, kes oleksid tahtnud abi vastu võtta. (VT)*

Oli ka neid vastajaid, kelle jaoks kogemus valmistis suuremal või vähemal määral pettumuse, nt tõi tegutsemine kaasa lisaõidud või oodatust suurema ajakulu või oli kliendi käitumisega raske kohaneda. Kaks eelneva vabatahtliku abistamise kogemusega vastajat leidsid, et projektiga kaasnev aruandekohustus ja koostöö kindlad raamid ei sobi neile.

*Mitte eriti, kuna soovisin oma kodukohas kedagi leida. Nüüd, linna sõitmisega läheb nii palju aega raisku. Samuti on minu jaoks keeruline see, et abivajajal on teatavaid kombeid, mis mulle on päris rasked taluda. Jah, ma ei ütle midagi, aga teatav vastumeelsus tekib ikka. Samuti on päris keeruline abivajaja jaoks aega leida, sest tal on oma kindel rutiin ja ajaga pean kompromisse tegema mina. (VT)*

*Tegin seda ka enne ja ei olnud suuri muutusi peale ebaseeldiva paberimajanduse. (VT)*

*Olen enne ka aidanud, aga nüüd kohustus ja see eriti ei meeldi mulle. (VT)*

Ootuste täitumisele aitas kaasa see, et **koordinaatorid pühendasid vabatahtlike ja kliendi kokku viimisele piisavalt tähelepanu** - uuriti nii kliendi vajadusi kui vabatahtliku soove ja püüti viimast ette valmistada. Maapiirkondades tuli arvestada ka sellega, et vabatahtlikul oleks üldse võimalik kliendi juurde jõuda ning sõidule kuluv aeg oleks mõistlik. Paljud koordinaatorid leidsid, et suur osa vabatahtlikuks soovijaid kirjeldasid esmasel vestlusel küll oma vabatahtlikuks hakkamise motiivi, kuid enamasti puudus konkreetne ettekujutus, kuidas ja kus oma abi pakkuda ning vahel ei pruukinud vabatahtlik piisavalt hästi ette kujutada, mida seltsiliseks olemine endaga kaasa tuua võib.

*Noorematele üritasin enne hooldekodusse minekut selgitada, mis seal võib tulla. Hiljem sain tagasisidena, et ikkagi ehmatas suhtlemine dementsetega ära. /.../ Ühel juhul oli hooldekodu kogemus eaka vabatahtliku jaoks emotsionaalselt raske, sest see kogemus meenutas talle tema surnud meest, suunasime ümber. Pärast seda kogemust me vahel ei suunanudki hooldekodusse eakamaid. /.../ Ühe meessoost vabatahtliku alguses suunasime ühe vanema proua juurde, aga kui kõik sai kodus parandatud, suitsuandur lakke, ei olnud neil millestki rääkida... panime siis kokku meeskliendiga, juttu jagus ja siia maani jagub. /.../ Mõned valla töötajad tahtsid tulla hooldekodusse, aga siis juba esimesel külastusel juhataja hakkas nende käest tööasu küsima, siis said suunatud kaugemale hooldekodusse, et see ei hakkaks segama. (Ko)*

*Mõtlen, et kes mul üldse on vabad, eelkõige need, kes elavad inimese lähedal. Mõtlen läbi, milline on inimese iseloom, lähen ise kliendile külla, saame tuttavaks ja järgmisel korral koos seltsiliseks. (Ko)*

*/.../ Kuna tal oma autot ei olnud ja Hiiumaa ühistransport on puhas loomine, siis jäi see koostöö katki, saime kellegi lähemalt. (Ko)*

Teatud olukordades otsustas koordinaator vabatahtlikku mitte rakendada, enamasti oli tegu inimestega, kelle karistusregistri väljavõte viitas teatud riskidele või viis selle otsuseni esmane vestlus või kogukonnast saadud tagasiside. Enamasti oli tegu inimestega, kelle karistusregistri väljavõte viitas teatud riskidele või viis selle otsuseni esmane vestlus või kogukonnast saadud tagasiside. Vabatahtliku tausta kontrollimise eesmärk oli välistada inimesed, kes võivad abivajaja huve kahjustada või ta ohtu seada.

*Meil oli alkoholisõltlasest vabatahtlik, siis küsiti abivajaja pereliikme käest, kas ta tahab, sest kainel perioodil oli ta väga kohusetundlik ja suure südamega /.../ Ühel hetkel enam ei võtnud toru, aga purjus peaga kohal ei käinud. Pereliikme abil saadi kontrolli alla, täiesti katki ei jäänud, aga koostööd häiris teatud ajal küll. (Ko)*

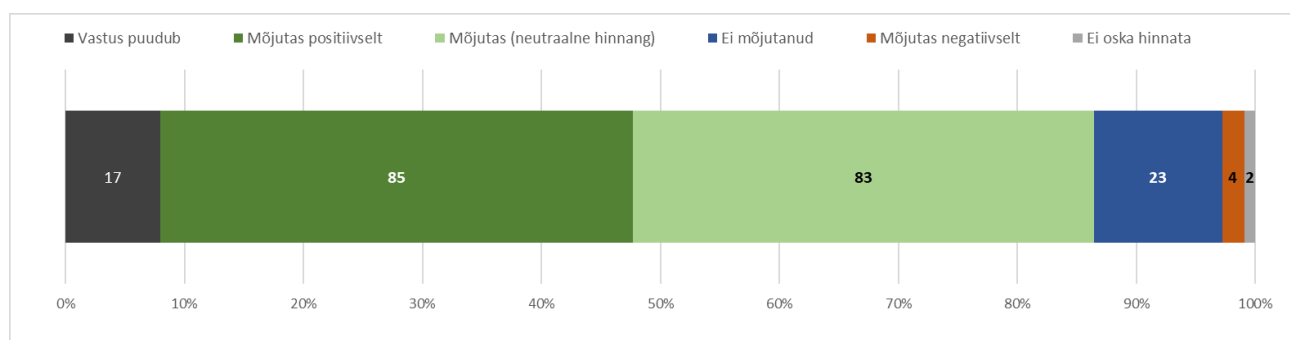
Samas arvestati otsuse tegemisel ka sellega, kas ja kuidas saab tagada kliendi turvalisuse ning kui see oli võimalik, anti teatud tingimustel võimalus oma abi pakkuda ka sellel vabatahtlikul, kelle taustakontroll tekitas esialgu kõhklusi.

*Ühe vabatahtliku puhul oli kriminaalset tausta, mitte küll füüsilist, leppisime kokku ühe hoolekodu juhatajaga, et anname võimaluse, kuna hoolekodus on alati keegi juures. Oli selline, kes kusagil kaua ei püsinud, aga meil käis pea aasta aega hoolekodus vabatahtlikuks nädalas korra ja oli ise hästi õnnelik, et sai hästi hakkama. Vahepeal juhtus, et kellelgi tekkis küsimus, et miks selline inimene hoolekodus on, siis tuli mõnele kliendi lähedasele selgitada, lõppkokkuvõttes oli tulemus päris positiivne. (Ko)*

### 3.7. Vabatahtliku kogemuse mõju vabatahtliku vaatest.

Vabatahtlike värbamisel ja nende toetamisel on oluline mõista, kuidas võib vabatahtlikuks olemine nende igapäevaelu mõjutada. See teadmine aitab tulevasi vabatahtlikke paremini ette valmistada ja vajadusel pakkuda õigel ajal toetust.

Küsitluse käigus kogutud andmed näitavad, et vabatahtlik kogemus enamasti mõjutab inimese argielu rütmi ja ajakasutust - vabatahtlik tegevus tähendab tihedamat suhtlemist ja suuremat (liikumis)aktiivsust. Osade vastajate jaoks on vabatahtlik tegevus andnud uusi teadmisi ja kogemusi, võimaldanud rahuldada uudishimu või panna ennast proovile. Osad vastajad ei andnud otseselt hinnangut, kas need muutused olid nende jaoks positiivsed või negatiivsed, kuid arvestades, et paljud liitusid projektiga just vajadusest olla aktiivne või saada uusi kogemusi, siis võib eeldada, et enamiku jaoks oli tegu positiivse mõjuga. Teine osa vastajatest oli eraldi välja toonud, et vabatahtlikuna tegutsemine on mõjutanud nende elu positiivses mõttes (joonis 11).



Joonis 11. Vabatahtliku hinnang projektis osalemise mõju kohta igapäevaelule (absoluutarvud)

Vabatahtliku rolli positiivse poole pealt tõid küsitluses osalejad välja:

- tegutsemise, suhtlemise ja saavutusrõõmu (tunne, et ollakse hästi toime tulnud oma ülesannetega);

*Et olen hakkama saanud ja koordinaator ja abivajaja on minuga rahul. (VT)*

*Arvan, et olen saanud juurde rohkem enesekindlust võõrastega suhtlemisel. Perekond on mind kiitnud, et teen vabatahtliku tööd ja nii mõnigi sõber on avaldanud soovi vabatahtliku tööd proovida. (VT)*

- tähendusrikka kontakti loomise võimaluse või tunde, et ollakse vajalik;

*Kui sain aru, et abivajaja mind päriselt ootas ja siis rõõmustas, kui ma tulin. (VT)*

- tulemuse – kui nähakse muutust kliendi elus ja meeleolus ja/või saadakse kliendilt tagasisidet;

*Kui oleme suutnud teha midagi, mis alguses tekitab ebakindlust või hirmu (nt: pakun välja, et võiksite täna proovida maalimist ja inimene ütleb, et ta ei saa sellega hakkama, ta ei oska, aga hiljem ta siiski proovib, süveneb sellesse ja ütleb, et see oli tore kogemus või avastab, et oskab küll.) Ükskord rääkisime näiteks muusikast ja uurisin, et millised on tema lemmikud muusikud aja jooksul olnud. Selle peale tõi ta välja oma vanad kassetid ja mina proovisin neid makis mängima saada. Saime sellega hakkama ja see tõstis tema tuju oodatust paremini. Rõõmustab, et saab eakale inimesele pakkuda seltskonda ja ajaveetmist. (VT)*

- vastastikuse kasu (tulemus mõlema osapoole jaoks, kas paranenud suhtlemis- või aja veetmise võimaluse või üksteiselt õppimise näol).

*Kui kõik on rahul ja töö sujub ja ma ei ole siis ka ise ükski. (VT)*

*See on huvitav kogemus ja annab ehk paremat mõistmist ka oma vanavanemate ootustest ja nende suhtes. Tore on tuua kellegi päeva helgust ja rõõmu, lihtsalt kuulata või välja pakkuda midagi täiesti uut, mis inimest mugavustsoonist veidi välja toob. (VT)*

Väiksem osa vastajatest leidsid, et vabatahtlik tegevus ei ole oluliselt muutnud midagi nende igapäevaelus või oli mõju vastaja hinnangul väga väike. Osa vastajate ellu on vabatahtlik töö kuulunud juba pikka aega või ollakse harjunud olema aktiivne. Oli ka neid, kes leidsid, et võetud ülesanded ei võta oluliselt palju aega ega too kaasa suuri kohustusi.

*Ei ole mõjutanud sest vabatahtlik tegevus kuulub mu ellu juba pikalt. (VT)*

*Oluliselt ei ole mõjutanud minu igapäeva elu, sest olen aktiivne koguaeg. (VT)*

*Mitte väga, ei käi iga päev seltsilise juures, see nii väike aeg, et ei saa arugi. (VT)*

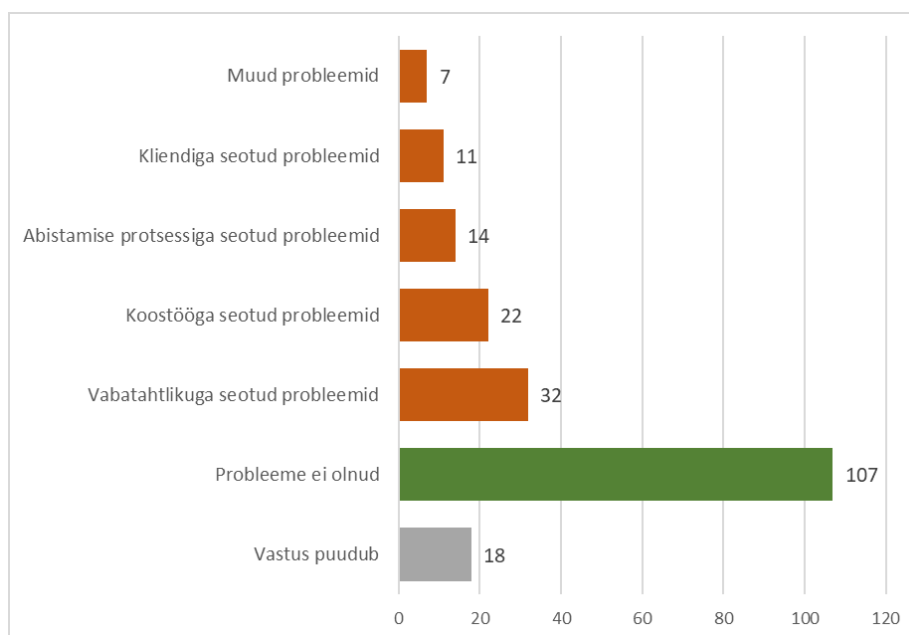
Mitte kõigi jaoks ei olnud kogemus alati positiivne. Kas seetõttu, et vabatahtliku tegevuse tõttu kannatas isiklik elu või ei meeldinud projektis osalemisega kaasnev kohustuse tunne.

*Sain selgeks, et hooldaja töö pole minu jaoks, inimesi mingil määral aidata sooviks ikka, võibolla pigem taustatöölisena. (VT)*

*Igapäevaelu muutnud nii palju, et kodust veel rohkem ära ja laps näeb mind vähem. Koguaeg väsinud. (VT)*

### 3.8. Vabatahtlikuna tegutsemise käigus kogetud probleemid.

**Pooled küsitlusele vastanud vabatahtlikud leidsid, et probleeme vabatahtlikuna tegutsemine nende jaoks kaasa toonud ei ole või on tekkinud muredele osatud hõlpsasti lahendus leida (joonis 12).**



Joonis 12. Vabatahtlikus tegevuses tekkinud probleemid (absoluutarvud)

Kirjeldatud murekohad olid enamasti seotud **vabatahtlike võimalustega** leida piisavalt aega või osatud kliendi muresid lahendada. Vahel kimbutavad vabatahtlikke väsimus, tervisemured või negatiivsed emotsioonid (kurbus, pettumus, süütunne). Osad vastajad on siinkohal välja toonud, et teatud olukorras võib hakata segama soov pakkuda rohkem kui on võimalik.

*Otse peale tööd (öötöö) on väga raske minna, üritan küll sätida, et seda ei juhtuks. (VT)*

*Tervis ei luba alati tegeleda kliendiga ja ühiskonna arvamus, et vabatahtlikud ei tee seda tööd tasuta, sest kahjuks on levinud arusaam, et keegi ei tee midagi niisama. (VT)*

*Peamiselt see, et inimene hakkab igatsema ja rohkem külla ootama, mis teeb teda natuke kurvaks ja seeläbi mind ka. (VT)*

*Vahel ei ole transporti, et saaks abivajajani. Ja vahel on olukord raskem, kui mina suudaks aidata. (VT)*

*Üskord oli tervis kehva ja ei saanud minna, siis tundsin ennast halvasti, abivajaja sai küll aru, aga enda enesetunne ei olnud hea.*

*Vahest väsitab ära see poes käimine ja iga riuli pealt kauba vaatamine. (VT)*

*Vahel ei tea kuhu pöörduda või kust abi saada. Ja vahel - ei saagi keegi aidata. See tegi algul kurvaks, aga nüüd mõistan, et pole midagi teha, kui abi ei taheta või tahetakse sellisel moel/selliseid asju, mis pole võimalikud. (VT)*

Ka see, **kuidas vabatahtlike töö on korraldatud ja kuidas sujub koostöö teiste asjaosalistega**, võib vabatahtlikuks seltsiliseks olemise inimese jaoks keerulisemaks teha.

*Andmebaasi täitmine ei oska midagi kirjutada. (VT)*

*Ei taheta allkirjaga tunnistada - seega tunnistab justkui sunduslikkust. Aga selle saab lahendatud tegelikult. (VT)*

*Paraku läks aega, et sinnamaani jõuda, et minu piirkonnas leida inimesi, kes abi vajaksid. (VT)*

*Hooldehaiglas külas käies olen sattunud kokku abivajaja lähisugulastega. Ilmselt abivajaja ei ole rääkinud sellest, et käin tal külas ning see moment kui mind märgatakse tema juures ning need üllatunud/kahtlustavad pilgud on olnud üsna ebameeldivad. (VT)*

Osad vabatahtlikud on tundnud, et neid on kliendi murede lahendamisel üksi jäetud või napib koostööd lähedaste või kohaliku omavalitsusega.

*Mõnikord võiks ka omaksed võtta aja, et minna kuhugi arstile inimesega, ka meil on üsna raske selleks vaba aega leida kuid tundub, et loodetaksegi vaid meile. (VT)*

*Võiks motiveerida vabatahtliku tööd rohkem. KOV-iga koostöö puudub. (VT)*

*Kõige kehvem, kui keegi miskit lubab, aga ei tee ja mul tuleb olukord lahendada. (VT)*

Osad vastajad tõid probleemina välja **kliendi tervise, suhtumise või käitumise iseärasused** mõnes olukorras.

*Vanahärra tegelikult soovib, et ma oleks tema jaoks rohkem olemas, ta tahaks, et ma aitaks teda ka kodus, milleks mina valmis ei ole. Olen hakanud tõsiselt muretsema, kuidas meie suhe edasi läheb, sest ma näen, et tal on üha raskem üksi hakkama saada, kuna ta ei näe. Planeerin tema ja sotsiaaltöötaja kohtumist, et leida lahendusi, kuidas ta saaks hakkama paremini olukorras, kus ta jääb täiesti pimedaks. Mingil põhjusel ei ole ta valmis uusi võimalusi mis pimedatele, kasutama. (VT)*

*Eelmine päev lepime kokku, et lähen sinna ja kui seal olen siis ütleb läbi ukse, et ei soovi täna näha. (VT)*

*Olulist rolli mängib siin vanus ja tervis. Lihtsalt ei ole neil vahest soovi suhelda. (VT)*

*Üks abivajaja on vahest väga raske, tarbib alkoholi ja siis on keeruline hakkama saada. (VT)*

*Üks klient koguaeg vallandas mu, nii kui ma ei saanud minna siis, kui tema soovis. (VT)*

*Klient helistab öösel ja soovib, et ma tema juurde läheks. (VT)*

Kriisiolukorra ajal valmistasid vabatahtlikele meelehärmipiiratud võimalused kliendiga suhtlemiseks või muud eriolukorraga seotud piirangud.

*Tihe toidupoolise vedamine hoolekodusse oli vahel tüütu, eriti maskikandmise ajal. (VT)*

Koordinaatorite intervjuudes kirjeldatud lood viitavad üldjoontes samadele probleemidele. Näiteks leidis mitme maakonna intervjuus lugusid, kus vabatahtlik väsis ootamisest, tal tekkisid uued huvid ja ta kadus projekti vaateväljast ära. Või mõjutasid vabatahtliku tegevust partnerite valmisolek koostööd teha.

*Mõnel juhul ei leidnud sobivat inimest või klient mõtles vahepeal ümber (kui läks paberite vormistamiseks) või ei suutnud pärast hea tahte kokkuleppe allkirjastamist otsustada, kas ta tahab või ei taha abi. Mõnel puhul koostööpartner ei suutnud klienti üldse leida, nt Saku vald tegi koostööleppe, kuid reaalseid kliente ei suutnud leida, kuigi vabatahtlik oli valmis. (Ko)*

*Ühes suuremas hoolekandetasutuses oli näha peale juhataja vahetamist, et tekkis tõrge. Üks noor inimene käis ja tulemus oli tore, aga peale juhtkonna vahetust öeldi, et neil on tegevusjuhendaja ja neil ei ole tarvis personaalset lähenemist. (Ko)*

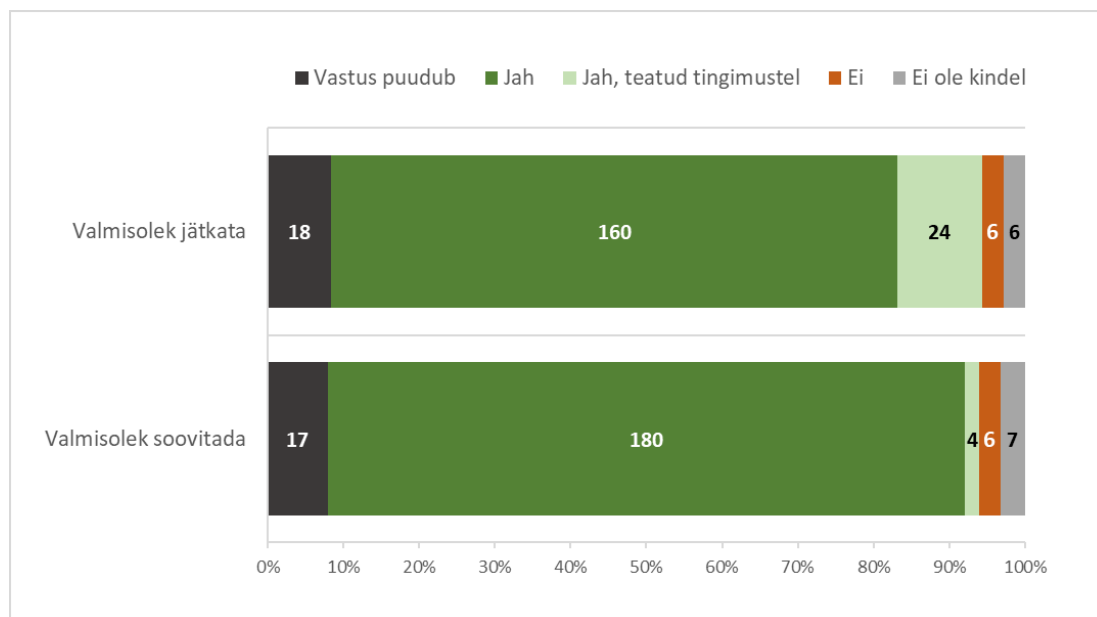
Keerulisi olukordi võib tekitada asjaolu, et on raske tõmmata piiri, kuhu tõmmata piir lähedaste ja/või kohaliku omavalitsuse abistamiskohustuse ja vabatahtliku abistamise vahel. Kliendipäevikute analüüs näitas, et vabatahtlike seltsiliste poolt osutatud abi kattus teatud mõttes nt KOV koduteenuse raames osutatava kodu- ja isikuabiga. Koordinaatorid leidsid, et nii probleemide lahendamisel kui ennetamisel on oluline, et vabatahtlik ei jääks oma murega üksi ning vahel tuleb aidata vabatahtlikul mõista, kust jooksevad abistamise piirid. Kuivõrd kliendid olid eakad, tuli ette sedagi, et koordinaator pidi aitama vabatahtlikul toime tulla teatega kliendi surmast.

*Ühel hetkel nad avastavad, et teevad KOV-i tööd /.../ Kriisiolukorras ma vaatasin, et vabatahtlikke ei hakkaks KOV-d ära kasutama. KOV pani oma ukse kinni ja saatis esiliinile vabatahtlikud, mis ei ole õige, sest vabatahtlikul ei ole mingit garantiid. /.../ Kui keegi teine ei saanud inimesega hakkama, siis vabatahtlik justkui pidi saama. Teatud juhtudel me mängisime selle KOV-le tagasi, nt kui pidin nädalas 4 korda viima toitu. /.../ Hea tahte leping ei aidanud ka mõnikord neid piire tõmmata, sest vabatahtlik suhtub ju nii, et no, ma teen siis ära... Sa tahad ju ka kliendiga hea olla. Mul on vabatahtlik, keda lasti iga päev lahti, sest ta kehtestas ennast. (Ko)*

*Meil oli üks selline eakas, kes ütles, et siisaadik ära rohkem tule, siis läheb mõni päev mööda, et kuule, äkki sa ikka tuleksid, palub andeks. On oluline, et vabatahtlik ei võtaks asja isiklikult. /.../ Inimene ei saa ise arugi, et käimisi on liiga palju, siis selline isiklikult võtmine näitab, et hakkab läbi põlema. Selle jaoks ongi meil need kokkusaamised. Meil on olnud juhtum, kus vabatahtlik ei suutnud piire seada, talle anti sisuliselt psühholoogilist abi, et ta saaks välja sellest olukorrast, tegime kliendiga aastase vahe sisse, et vabatahtlik nõ ellu jääks, kuid grupis käis edasi. (Ko)*

### 3.9. Valmisolek vabatahtlikuna jätkamiseks

Hoolimata eelpool kirjeldatud probleemidest oli ligi kolmveerand küsitlusele vastanud vabatahtlikest valmis oma tegevust jätkama (joonis 13). Osad vastajad tõdevad, et jätkamise teeb võimalikuks see, et ollakse nüüd rohkem valmis (olemas kogemus, teadmised ja oskused teatud olukordadega toime tulla).



Joonis 13. Küsitluses osalenute valmisolek jätkata ja soovitada vabatahtliku tegevust (absoluutarvud).

Vastajate seas on ka neid (24 vabatahtlikku), kes **on valmis küll jätkama, kuid teatud tingimustel**: kui tervis lubab, töö või pereelu kõrvalt aega jagub või saab vabatahtlikult panustada senisest pisut väiksema koormuse või teistsugustel tingimustel.

*Soov vabatahtlikuna tegutseda pole muutunud, teeksin seda endiselt heameelega, kui töö ja kooli kõrvalt aega on. (VT)*

*Ametliku seltsilisena enam ei taha, aga ühekordseid tegevusi küll. (VT)*

*Ei taha pikalt ühe juures käia, tahaks vahest siin, vahest seal. (VT)*

*Sobiks pigem taustatöö. (VT)*

*Tahaks koormust vähemaks saada, tervis ei ole enam see. (VT)*

*Sotsiaalse vabatahtlikuna ma rohkem ei tegutse, aga ürituste korraldamisest võtan ikka osa. (VT)*

*Kindlasti ei soovi ma edaspidi teha vabatahtlikku tööd ühegi projekti raames. Teen jätkuvalt ka muid vabatahtlikke tegevusi, aga ei pea selle kohta täitma mingeid exceli-tabeleid. (VT)*

Kuus vastajat olid kindlad, et nad **enam ei jätkka, kas seetõttu, et pole piisavalt aega või jõuti arusaamisele, et vabatahtlikult seltsi pakkumine ei ole see, mida inimene sooviks teha.**

*Vabatahtliku tegevusega pean tegema pausi, sest astusin uude kooli ja vahetasin elukohta. (VT)*

*Olen jõudnud arusaamale et see pole minu jaoks. (VT)*

Aprilli lõpu seisuga oli oma lepingu lõpetamise põhjuse andmebaasi sisestanud 39 inimest. Pääaegu kolmveerand neist (17 inimest) lõpetasid tegevuse ajanappuse tõttu. Kümme inimest olid põhjusena välja toonud selle, et projekt saab läbi, neli inimest viitasid enda terviseprobleemidele ja kaks põhjendasid sellega, et nad ei soovinud enam abistamisega kaasnevat kulutusi ise teha. Ülejäänud juhtudel oli lepingu lõpetamise põhjuseks see, et klient enam abi ei soovinud, vabatahtliku ja kliendi koostöö ei sujunud, kliendi ja vabatahtliku surm. Üks vabatahtlik oli märkinud, et lõpetab oma tegevuse projektis, kuid jätkab vabatahtlikuna mujal. Lepingu lõpetanute hulgas oli rohkem neid, kel varasem vabatahtlik kogemus puudus - 20 varasema kogemusega lõpetanud versus 8 eelneva vabatahtliku töö kogemusega lõpetajat. Samas 11 lepingu lõpetajat ei olnud oma varasemat kogemust täpsustanud, seega ei saa väita, et varasema kogemuse puudumine võis



kuidagi mõjutada inimese soovi projektist lahkuda. Intervjuudes koordinaatoritega võis leida seisukohti, et varasema kogemuse puudumise tõttu ei pruukinud inimene piisavalt hästi hinnata oma võimalusi ja soove ning võis seetõttu vabatahtlikust tegevusest loobuda.

**Enamik (84%) küsitlusele vastanud vabatahtlikest on valmis seda kogemust teistelegi soovitama** ning neist 19 vastanut märkisid, et nad on seda ka korduvalt teinud (vt Joonis 13, lk 23). Neli inimest teeks seda juhul, kui nende hinnangul inimene võiks sobida sellesse rolli. Kuuest eitavalt vastanust kaks märkis, et on valmis jagama infot vabatahtlikuks olemise võimaluste ja oma kogemuste kohta.

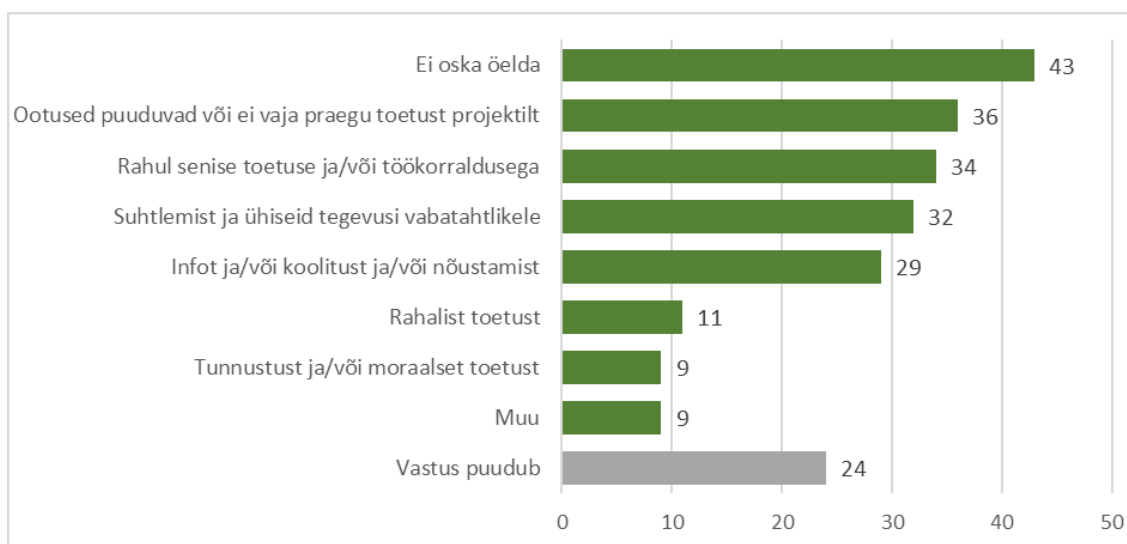
*Kindla peale tasub hakata vabatahtlikuks, siis on garanteeritud positiivsed elamused, palju suhtlust uued tuttavad. (VT)*

*Kui tahtmist on ja muidugi aega peab olema. Liiga palju ei tohi ette võtta, siis võib tüdimus tulla. (VT)*

*Soovitan enne rääkida teiste vabatahtlikega, et oleks väga lai pilt, mis ees võib oodata, inimesed on väga mitmekesised. (VT)*

### 3.10. Vabatahtlike ootused toetusele ja ettepanekud

Rohkem kui kolmandik küsitlusele vastanud vabatahtlikest ei osanud öelda, millist tuge nad projektilt ootavad või avaldasid küsitluses lihtsalt oma rahulolu senise töökorralduse ja koordinaatori poolt pakutud abiga. Osad vastajad märkisid, et neil ootusi ei ole ja/või nad hetkel projekti meeskonnalt tuge ei vaja. Joonis 14.



Joonis 14. Vabatahtlike ootused projekti toele (absoluutarvud, N=214)

Need, kes olid oma ootused kirja pannud, pidasid oluliseks ühiseid tegevusi vabatahtlikele ning erinevaid koolitusi (psühholoogia, meditsiin, õigusalsed küsimused). Loodetakse, et 24 lubilased tegevused jätkuvad ka peale projekti ning on võimalus luua rohkem kontakte ka teistes maakondades tegutsevate vabatahtlikega. Võimalus ka koordinaatoriga lihtsalt suhelda on osadele vabatahtlikele väga oluline. Samuti vajatakse infot ja juhendamist või nõustamist, kuidas mingites olukordades toimida (nt kui eriolukord saab läbi või kui suhted kliendiga keeruliseks muutuvad jne). Paljud olid siin esitanud küsimuse, mis saab peale projekti lõppu. Vähem oodati rahalist tuge. Siiski pidasid osad vastajad väga oluliseks sõidutoetust, paar vastajat soovisid vahendeid erinevateks ühisteks tegevusteks või vabatahtlike ühiste sündmuste korraldamiseks jms. Osad vastajad tõid välja, et vabatahtlikud vajaksid rohkem ka moraalselt toetust ja tunnustust, seda nii otsese tagasisidena vabatahtlikele kui ühiskonna tasandil.

*Vabatahtlikele võiks ehk võimaldada mingisuguseid vahendeid ka huvitavateks tegevustest nagu näiteks kunstitarbed või toetada kord kuus või kord kvartalis mingi summa ulatuses teatripileti ostu vms. Kindlasti oleksid põnevad koolitused erinevatest teraapiavormidest vanematele inimestele. (VT)*

*Rohkem kokkusaamisi ja kui grupiga kokku ei saa, siis koordinaatoriga vestelda. (VT)*

*Survet riigitasandile murekoha lahendamiseks, oluliste inimeste ja vabatahtlike motiveerimiseks. (VT)*

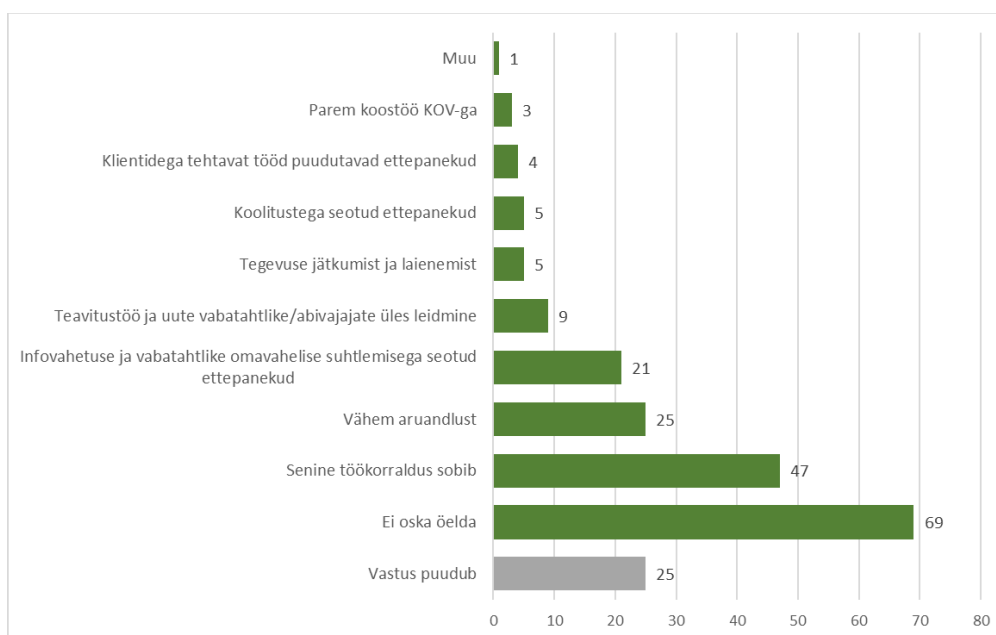
*Tagasisidet oma tegevusele. Võiks ikka huvi tunda, kuidas meil läheb. (VT)*

Vabatahtlike ettepanekutest käisid läbi samad teemad. Sooviti, et vabatahtlikel oleks rohkem võimalust üksteise ja koordinaatoriga suhelda, osaleda koolitustel ja ühisüritustel. Oluliseks peeti võimalust koguda objektiivset tagasisidet ja kiiremat infoliikumist, nt lepingute osas (Joonis 15).

*Aeg-ajalt võiks ehk olla vahendaja, kes küsiks osapooltelt tagasisidet ja edastaks selle (neutraalne küsija ehk annab ka objektiivsema tulemi). (VT)*

*Võiks olla näiteks ühine grupivestlus (võib olla on see juba olemas?!), kus saaks omavahel teiste vabatahtlikega suhelda. (VT)*

*Abistajate avalik andmebaas, mis kergesti kõigile kätte saadav. (VT)*



Joonis 15. Küsitluses osalenud vabatahtlike ettepanekud (absoluutarvud, N=214)

Suur osa vastanutest tegi ettepaneku aruandlust vähendada ja lihtsustada. Samas mitmed vastajad töid välja, et kuigi aruandlus võib olla tülikas, siis teatud dokumendid on vajalikud inimeste kaitsmiseks.

*Sellest hetkest, kui vabatahtlik hakkab abivajajalt andmeid ja allkirju küsima, muutub ta ametnikuks ning seda ei tohiks olla. Bürokratia pool peaks jääma sotsiaaltöötajatele, et meie saaks tegeleda aitamisega. (VT)*

*Reaalsuses arvan, et eakad ei saa nii pikkadest tekstidest aru, kuhu nad alla kirjutavad. Lepingud võiksid olla lihtsamad ning aruandlust võiks olla mõnes mõttes ka vähem. Kliendipäeviku täitmine läheb enamasti meelest ära. (VT)*

*Aruannet on raske koostada, sest ma ei lähe ju kliendi juurde ja ütlen: täna räägime sisepoliitikast 1,5 tundi, täna räägime aiandusest 1 tundi, täna räägime kliima soojenemisest jne. Aga aruanne peab olema umbes sellises vormis. Nemed tahavad kuulata igapäeva elu, klatši, nalja - see teemade ring on lai nagu nõõpnõelast kummipaadini ja seda on raske aruandesse panna. (VT)*

Mitmed vastajad rõhutasid vajadust tegevusega jätkata ja laiendada teistesse maakondadesse, kaasata rohkem noori. Oluliseks peeti ka teavitustööd.

*Avalikult rohkem "esineda", et see projekt jõuaks rohkemate inimesteni. Nt külastada ka keskkooli lõpuklasse. Tore oleks kui igas vallas oleks oma vabatahtlike ühendus. (VT)*

Mitmed ettepanekud puudutasid vabatahtlike tegevuse korraldust (senisest paindlikum klientide ja/või tegevuste valik, klientidele ühiste tegevuste korraldamine, koolituste ette valmistamisel vabatahtlikelt arvamuse küsimine, parem koostöö KOV-dega) või ühiste ürituste praktilist poolt (osalejatele ligipääsetavam asukoht).

*Hooldekodus võiksid olla vabamad käed (et ei oleks seotud ainult kindlate klientidega. Vahel ajaks juttu või käiks jalutamas ka kellegi teisega või võtaks midagi kambakesi ette. (VT)*

*Kokkusaamistel ei soovi oma kliendiga tegemistest rääkida (meie kogukond on liiga väike). (VT)*

Vabatahtlike seisukohad selles osas, kui pikalt võiks vabatahtlik ühe kliendiga koostööd teha, olid erinevad. Toodi välja, et ühelt poolt ongi mõnikord abi vaja lühemat aega või on seltsiliste vaheldumine pigem kasulik. Teisalt tuleks alati silmas pidada kliendi huve ning jälgida, et lühiajalise või ühekordse abi pakkumisega ei sünniks inimesele kahju.

*Vabatahtlike tegevuse korraldamist nii, et kliendil ei ole väga pikalt üks ja sama vabatahtlik, mulle tundub, et on hea kui seltsilisi vahetatakse aeg ajalt. (VT)*

*Võiks ka pakkuda lühiajalist abi nt. pereema on ühe lapsega haiglas ja teine laps vajab hoidjat või pereema on sünnitamas ja teine laps vajab sel ajal 2-3 päeva hooldust. Ka nt. operatsioonijärgne abi nii eakal kui ka noorel. (VT)*

*/.../ Kui eetiline on pakkuda mõnele tugiisikut soovivale inimesele 1-2 kuuks vabatahtlik tugiisik/seltsiline, kes teeb seda ühe õppeaine raames kohustuslikus korras ja mõni võib-olla vastumeelselt. Peale selle lühikese perioodi lõppu võib teenust saanud inimene endiselt tuge soovida ja vajada, aga sel juhul peaks talle leidma jälle uue inimese, mis ei pruugi olla lihtne. /.../ (VT)*

## 4. Järeldused

### 1. Vabatahtlike on Eestis sotsiaalhoolekandesse vaja.

**Projekti käigus saadud kogemus näitab, et vabatahtliku seltsilise roll annab eakatele võimaluse ka pärast töölt eemale jäämist end vajalikuna tunda ja aktiivne olla.** Projektis vabatahtlikuna tegutsenud vanemaealiste hinnangul pakkus projektis osalemine võimaluse luua sotsiaalseid suhteid, säilitada ning arendada oskusi, mis on vajalikud igapäevaelus toime tulemiseks ja aktiivseks osalemiseks ühiskonnas. Selline tegevus on kasulik nii inimesele kui ka ühiskonnale tervikuna<sup>3</sup>. Vabatahtliku tegevuse pakkumine äsja pensionile jäänud inimestele ning eakatele on üks lihtsamaid viise hoida inimesi aktiivsena ja ennetada nende sattumist abivajajate hulka. Teiselt poolt viitavad kliendipäevikute vahendusel kogutud kliendilood, et **vabatahtlike toetus võimaldab vajadusel täiendada kohaliku omavalitsuse teenuse** (nt koduteenus, transporditeenus, isikliku abistaja teenus) **raames osutatavat abi või tulla lähedasele ajutiselt appi, kui inimese abivajadus ootamatult teatud elumuutuste korral kasvab** (nt haiglaravi järgne taastumine või pereliikme surm). Siinjuures on oluline koostöö vabatahtlike seltsiliste ja kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate vahel. Vabatahtlikul on rohkem võimalusi märgata inimese abivajadust ning anda sellest teada sotsiaaltöötajale, kergendades sellega omavalitsuse koormust ennetustöö tegemisel. Selline **vabatahtlike abi ja avahooldusteenuste kombineerimine võimaldab ennetada või edasi lükata inimeste sattumist ööpäevaringsele hooldusele**, mis on oluliselt kallim nii teenust kasutava inimese kui kohaliku omavalitsuse jaoks. Siiski on oluline jälgida, et vabatahtlikust seltsilisest ei kujuneks kohaliku omavalitsuse teenuse aseainet, sest vabatahtlikul abil on omad piirid nii oskuste, aja kui vastutuse osas.

### 2. Piisava hulga vabatahtlike kaasamine hoolekandesse vajab süsteemset ja läbimõeldud tegevust.

**Pooled (koordinaatorite hinnangul isegi rohkem) projektis osalenud vabatahtlikest tegutsesid juba enne projektiga liitumist vabatahtlikuna** teistes valdkondades või oli tegu mitteformaalsete aitajatega. See võis olla seotud värbamiskanaliatega – koordinaatorid kasutasid isiklike kontakte, mis osutusid inimeste kaasamisel kõige mõjusamaks ning need kontaktid viisid paratamatult nende inimesteni, kes juba mingis vormis vabatahtlikuna tegutsesid. Samas võib oluline olla ka see, et vabatahtlikuks tulemise ja olemise mõtte küpsemine vajab aega ning **projekti tegevusperiood (kaks aastat) ei olnud piisav aeg muutmaks nende**

<sup>3</sup> Vanemaealiste ja eakate toimetuleku uuring 2015. Poliitikauringute keskus Praxis, Eesti turu- ja arvamusuuringute keskus EMOR. Lk 132

**inimeste hoiakuid ja arvamusi, kes vabatahtlikku tegevust varem kaalunud ei olnud.** Vabatahtlikud viitasid oma tagasisides sellele, et vabatahtlikkuse mõtteviis on paljudele võõras ja arusaamatu ning koordinaatorid tõid näiteid, kuidas inimesel kulus ideest konkreetse kontaktini väga palju aega. Kuigi projektis osalenud vabatahtlikest ülekaaluka osa moodustasid vanemaealised, näitasid nooremaste vanuserühma kuulunud vabatahtlike kogemused, et **vabatahtliku seltsilise rolli täitmisel** ei ole vanus määrav. Pigem **on oluline inimese soov ja valmisolek** ning selle soovi realiseerumiseks praktikas on vaja aidata inimesel jõuda sobiva **tegevuse või abivajaja juurde**, mh levitada infot vabatahtlikuks olemise võimaluste kohta ning pakkuda turvalist võimalust toetavas keskkonnas end vabatahtlikuna proovile panna.

### **3. Jätkusuutlik vabatahtlike tegevus saab toimuda võrgustiku põhimõttel, mida juhib koordinaator, kellel on individuaalne suhe kõikide võrgustiku liikmetega.**

Küsitluses osalenud vabatahtlike tagasiside kui koordinaatorite intervjuudes kirjeldatud lood näitasid, et **positiivse kogemuse saamiseks ja algse entusiasmi püsimiseks on vaja kedagi, kes aitab vabatahtlikul jõuda õige kliendi või tegevuseni, toetab ja tunnustab, vajadusel aitab seada piire ja lahendada probleeme.** Käesolevas projektis oli selleks enamasti koordinaator. Samas leidsid mitme maakonna koordinaatorid, et suurema maakonna puhul ei suuda koordinaator selle kõigega toime tulla ning oluline on, et vabatahtlikest kujuneks hästi toimiv võrgustik või vabatahtlike kogukond, kes koordinaatorit tema tegevuses toetab. Ka küsitluses osalenud vabatahtlikud rõhutasid klubilise tegevuse ja omavahelise suhtlemise olulisust. Selline võrgustik aitab kaasa ka uute vabatahtlike toomisele hoolekandesse, kuivõrd kõige mõjuvam sõnum tuleb läbi isikliku kontakti inimesega, kelle endal on kogemus olemas.

### **4. Abivajaja ja vabatahtliku kokku viimisel on oluline rakendada individuaalset lähenemist, mis lähtub lisaks vastastikusele sobivusele ka vabatahtliku huvist.**

Kuivõrd vabatahtliku peamine käivitav jõud on tema soov ja huvi aitamise vastu ning kliendid hindasid vabatahtlike abi juures eelkõige paindlikkust ja mitteformaalset suhtlemist, on oluline, et vabatahtliku poolt osutatava abi sisu määraks eelkõige vabatahtliku ja kliendi kokkulepe, mitte niivõrd väljastpoolt etteantud raamid. Mudeli testimisel oli tellija poolt rõhuasetus personaalse abistamisel. Tegevuse käigus tuli korduvalt tõdeda, et hoolekodude kliendid osalevad meelsasti ühistegevustes (nt koos meisterdamine või ühised lauamängud, jalutuskäigud või vestlusringid). Näiteks leidis üks küsitlusele vastanud vabatahtlik, et „Hoolekodus võiksid olla vabamad käed (et ei oleks seotud ainult kindlate klientidega. Vahel ajaks juttu või käiks jalutama ka kellegi teisega või võtaks midagi kambakesi ette“. Tulevikus tuleb kindlasti pöörata võrdset tähelepanu nii personaalsele abistamisele kui grupitegevustele.

### **5. Vabatahtlikud vajavad ettevalmistust.**

**Lisaks järjepidevale toetusele vajab vabatahtlik kindlasti ettevalmistust**, mis aitaks tal mõista, mis on tema roll ja tegutsemise piirid. Tegevuste alustamisel kartsid sotsiaalpartnerid, et vabatahtlik kasutab abivajajaid ära. Tegelik kogemus näitas pigem seda, et kliendi soovid võivad algselt kokkulepitust suuremaks kasvada ja/või kliendi olukord/tervis halveneda ning sellisel juhul on vabatahtlikul oluline teada, kuidas vajadusel piire seada ja kust vajadusel abi küsida, kui ise aidata ei saa. Projekti raames korraldatud koolitust peeti üldjuhul väga heaks, kuid nii vabatahtlikud kui koordinaatorid leidsid, et paremaid tulemusi annaks koolituse hajutamine pikema perioodi peale. See vähendab riski, et muidu hõivatud vabatahtlikul ei pruugi olla võimalust koolitusel osaleda ning on kergem uut infot vastu võtta. Lisaks loob see täiendavaid võimalusi vabatahtlike kohtumiseks ja võrgustumiseks.

### **6. Testimise käigus kogetud vastuseis dokumenteerimisele näitab, et vabatahtlike ja klientidega seotud andmete kogumise ja kokkulepete dokumenteerimise praktika vajab läbi mõtlemist.**

Paljud tagasisideküsitluses osalenud vabatahtlikud leidsid, et kuigi paberite vormistamine võib olla tülikas, on teatud dokumendid vajalikud inimeste kaitsmiseks ning tegid ettepaneku aruandlust vähendada ja lihtsustada. Esile toodi hea tahte kokkulepe, mis võimaldab vähendada arusaamatusi vabatahtliku ja kliendi koostöös ning ära hoida vabatahtlike läbipõlemist. Lisaks leiti, et vabatahtliku tegevuspäeviku sissekanded aitavad jälgida ja märgata muutusi kliendi seisundis. See info on vajalik nii lähedastele kui sotsiaaltöötajatele, et õigel ajal

avastada kriitilised muutused inimese füüsilises või vaimses tervises ning vajadusel sobivat abi pakkuda, vabatahtliku abi täiendamiseks või asendamiseks mõne sotsiaalteenusega.

#### **7. Vabatahtlike seltsilise teenuse arendamisel tuleb arvestada teatud piirkondlike eripäradega.**

Kuigi mudeli testimise kogemus väga olulisi erisusi vabatahtlike tegevuses maakondade lõikes välja ei toonud, võivad vabatahtlike värbamiseks sobivad kanalid ja klientide vajadus vabatahtlike abi järele mõnevõrra sõltuda konkreetsest piirkonnast. Nii näiteks oli hajaasustusega piirkondades klientide jaoks väga oluline vabatahtlike poolt pakutav transport ja saatjateenus koduvälise aktiivsuse säilitamiseks, sh igapäevaeluks vajalikes toiminguteks ja sotsiaalsetes tegevustes osalemiseks ning tervishoiuteenuse kasutamiseks. Intervjuud koordinaatoritega viitavad, et lisaks võivad erinevates regioonides vabatahtlike värbamist mõjutada kanalid, mida inimesed on harjunud info saamiseks kasutama ning samuti võivad rolli mängida erinevused inimeste hoiakutes vabatahtliku ja ühise tegutsemise osas (vt nt 3.5. Harjumaa kogemus vabatahtlike värbamisel). Analüüsis oli viiteid teistelegi maakondlikele erisustele, kuid need võisid olla seotud pigem konkreetsetes projektis osalenud klientidega ning ei pruugi olla seotud piirkondlike eripäradega.

## LISAD

### LISA 1. Küsimustik klientide vahe- ja lõpuküsitluse läbiviimiseks

#### I ABIVAJA VAHEKÜSITLUS

Viiakse läbi pärast 6 kuu möödumist koostöö alustamist vabatahtlikuga.

##### Nimi ja isikukood:

**Küsitajale:** Kuigi küsid vastajalt nime ja isikukoodi, siis rõhuta, et vastuseid pärast nimeliselt välja ei tooda, vaid kasutatakse tulemuste analüüsimisel ja esitlemisel üldistatult. See tähendab, et pärast on teada, et see inimene vastas küsimustele, aga ei ole teada, millised vastused on tema omad.

##### 1. Kuidas on saadud teenused parandanud Teie toimetulekut?

- Parandanud enesetunnet
- Parandanud võimet tulla iseseisvalt toime koduse igapäevaeluga või asjaajamistega väljaspool kodu (näiteks iseseisvalt söömine; voodisse heitmine ja sealt tõusmine; riietumine; tualetis käimine; ravimite võtmine; poes käimine; majapidamistööd nagu koristamine, pesupesemine, voodi tegemine, triikimine, telefoni kasutamine; asjaajamine nagu ametiasutustes, pangas, valimas käimine või mõni muu tegevus, mida loetelus ei käsitleta)
- Aidanud kaasa hariduse omandamisele, enesetäiendamisele
- Aidanud kaasa huvialadega, hobidega tegelemisele
- Loonud paremad võimalused osalemiseks kogukonnas
- Võimaldanud jätkata elamist koduses keskkonnas
- Aidanud jõuda vajaliku teenuseni või spetsialisti abini.
- Muul viisil, kuidas?

Soovi korral lisage vabas vormis selgitus oma valiku(te)le siia

**Küsitajale:** Olenevalt vastajast võid kasutada lihtsustatud varianti. Julgusta vastajat oma hinnangut vabas vormis põhjendama.

##### 1. Kuidas on vabatahtliku abi mõjutanud Teie igapäevast elu? Palun vaadake allpool olevaid variante ja mõelge, millised neist on õiged just Teie puhul.

Vabatahtliku abi on ...

- parandanud minu enesetunnet
- aidanud mul paremini iseseisvalt hakkama saada koduste toimetustega
- aidanud mul paremini iseseisvalt hakkama saada asjaajamistega väljaspool kodu
- aidanud mul käia koolis või kursustel
- aidanud mul tegelda hobidega, huvialadega
- aidanud mul osaleda naabruskonna üritustel või suhelda naabritega või muul viisil osaleda kogukonnas
- võimaldanud mul jääda edasi koju elama (muidu oleksin pidanud minema hooldekodusse)
- aidanud mul jõuda vajaliku abini (näiteks sotsiaaltöötaja, arst, tugiisik, isikliku abistaja või mõni muu spetsialist või teenus)
- aidanud mind muul viisil, palun märkige kuidas .....

##### 2. Mil määral Teie esialgsed ootused oma toimetuleku paranemise osas täitusid?

- Ma ei oodanudki, et midagi paremaks läheb
- Ei täitunud
- Täitusid osaliselt
- Täitusid täiesti

Soovi korral lisage vabas vormis selgitus oma valiku(te)le siia:

**Küsitajale:** Olenevalt vastajast võid kasutada lihtsustatud varianti. Julgusta vastajat oma hinnangut vabas vormis põhjendama.

**2. Tuletage meelde, mil määral ootasite, et vabatahtliku abi aitab Teil igapäevase eluga paremini hakkama saada. Kuidas need ootused on täitunud?**

Palun vaadake allpool olevaid variante ja mõelge, milline neist on õige just Teie puhul. Siin tuleb valida ainult üks variant.

- Ma ei oodanudki, et midagi paremaks läheb
- Minu ootused ei täitunud
- Minu ootused täitusid osaliselt
- Minu ootused täitusid täiesti

**3. Mil määral Teie esialgsed ootused vabatahtliku abi osas täitusid?**

- Ma ei oodanudki midagi
- Ei täitunud
- Täitusid osaliselt
- Täitusid täiesti

Soovi korral lisage vabas vormis selgitus oma valiku(te)le siia:

**Küsitajale:** Olenevalt vastajast võid kasutada lihtsustatud varianti:

**3. Tuletage meelde, millist abi ootasite vabatahtlikult. Kuidas need ootused on täitunud?**

Palun vaadake allpool olevaid variante ja mõelge, milline neist on õige just Teie puhul. Siin tuleb valida ainult üks variant.

- Ma ei oodanud midagi
- Minu ootused ei täitunud
- Minu ootused täitusid osaliselt
- Minu ootused täitusid täiesti

Võib juhtuda, et esialgu tundub vastajale, et ta on sellele juba eelmise küsimuse raames vastanud. Siis on oluline selgitada, et eelmises küsimuses tahtsime teada, kas täitusid ootused, et midagi muutub tema igapäevases hakkama saamises ning selles küsimuses uurime, kas täitusid ootused konkreetse vabatahtliku abi osas.

**4. Kuidas hindate senist koostööd vabatahtlikuga?**

- Ma ei ole üldse rahul
- Ma ei ole rahul
- Võib jääda enam-vähem rahule
- Olen väga rahul
- See on suurepärane

Soovi korral lisage vabas vormis selgitus oma valiku(te)le siia:

**Küsitajale:** Kui küsitled inimest, keda oled ise vabatahtlikuna aidanud, siis rõhuta, et ootad võimalikult ausat vastust ning see ei mõjuta kuidagi teie edaspidist koostööd. Julgusta vastajat oma hinnangut vabas vormis põhjendama.

**5. Mida tuleks Teie hinnangul muuta senise koostöö osas?**

**Küsitajale:** Julgusta vastajat oma sõnadega kirjeldama muutust, mida ta sooviks. Rõhuta, et ootad ausat vastust ning see aitab vabatahtlikul paremini aru saada, mida temalt oodatakse. Kui küsitled klienti, keda ise abistad, kinnita üle, et vastus ei mõjuta negatiivselt teie edasist koostööd, vaid pigem võib seda paremaks teha, sest aitab paremini aru saada sellest, mida vastaja sinult ootab.

## 6. Olukord kuus kuud pärast tegevuse algust

- Toimetulek paranes
- Toimetulek ei paranenud
- Toimetulek paranes ja välditi ööpäevaring institutsionaalsele teenusele suundumist

**Küsitlajale:** See andmebaasis olev alajaotus võtab kokku üldise hinnangu sellele, kuidas vabatahtlik abi on mõjutanud abisaajat. Selle hinnangu andmiseks tuleb üle vaadata kliendi poolt antud vastused eelnevatele küsimustele ehk siis seda ei pea vastajalt enam uuesti üle küsima.

---

## II ABIVAJAJA LÕPUKÜSITLUS

Viiakse läbi, kui klient on otsustanud lõpetada koostöö vabatahtlikuga

Juhul, kui klient lõpetab koostöö vabatahtlikuga enne 6 kuu möödumist, siis tuleks saada vastused ka 6 kuu vaheküsitluses olevatele küsimustele (v.a. juhul, kui vaheküsitlus on juba hiljaaegu läbi viidud).

1. Millist vabatahtliku abistaja poolt osutatud abi hindate kõige enam?
2. Mis oli Teie jaoks koostöös vabatahtliku abistajaga kõige olulisem?
3. Mis oli Teie jaoks koostöös vabatahtliku abistajaga kõige raskem?
4. Milliseid soovitusi annaksite inimesele, kes kaalub vabatahtlikuks hakkamist?
5. Mida võiksite vabatahtlike tegevuse korraldamise juures muuta?
6. Mida soovite veel oma saadud kogemuse põhjal lisada?

**Küsitlajale:** Julgusta vastajat andma võimalikult põhjalike ja ausaid vastuseid. Rõhuta, et see aitab edaspidi vabatahtlikel oma tegevust paremini korraldada.

## 7. Isik otsib tööd

- Jah
- Ei
- Ei ole rakendatav
- Keeldumine

## 8. Isik osaleb kursusel 4 nädala jooksul pärast tegevust

- Jah
- Ei
- Keeldumine

**Küsitlajale:** Selle alajaotuse täitmiseks andmebaasis uuri, kas inimene otsib tööd või plaanib minna õppima. Rõhuta, et tema vastust kasutatakse ainult projekti raames (seda ei edastata Töötukassale või sotsiaaltöötajale vmt) ning aitab projekti rahastajatel aru saada sellest, mis on projektis osalenud inimeste edasised plaanid seoses töö ja õppimisega. Valikut „ei ole rakendatav“ kasuta siis, kui vastaja ei ole ilmselgelt suuteline töötama või õppima (nt raske voodihaige). Samas on tähtis, et Sa kergekäeliselt ei eeldaks, mida inimene võib vastata (nt võib suurte liikumiskustega inimene siiski teatud tingimustel õppida või tööd teha).



## LISA 2. Juhend klientide tagasisideküsitluse läbiviijale

### Tagasiside kogumine abivajajatelt

Sinu ülesanne on koguda tagasisidet inimestelt, kes on projekti käigus abi saanud.

Teeme seda selleks, et:

- 1) mõista, kas ja kuidas oleme suutnud inimestele abiks olla ning mida peaksime oma tegevuses muutma, et neid veel paremini toetada;
- 2) anda projekti rahastajale infot selle kohta, millised on meie tegevuse tulemused.

Seepärast **on väga oluline, et saaksime vastajatelt küsimustele võimalikud täpsed ja ausad vastused.**

Projekti andmebaasist leiad küsimused, millele vastust otsime ning samasse andmebaasi tuleb ka saadud vastused sisestada. Esimene küsitlus tuleb läbi viia 6 kuu möödumisel (vaheküsitlus) ning eraldi küsimused on selleks puhuks, kui inimene lõpetab koostöö projektiga (lõpuküsitlus).

See, kuidas inimeselt tagasisidet kogud võib olla erinev. Siiski **on oluline, et andmete kogumise viis** (küsimuste esitamine ja vastuste kirja panemine) **ei mõjutaks andmete sisu**. Siit leiad mõned soovitusel, mis võivad aidata sul tagasiside kogumiseks valmistuda ja see edukalt läbi viia.

#### ENNE KÜSITLEMIST:

##### 1. Mõttele läbi, kuidas toimub andmete kogumine sellelt konkreetselt inimeselt.

**Kui inimene on suuteline ise küsimustele kirjalikult vastama**, trüki küsimused paberil välja ning lase inimesel endal vastata. See on eriti soovitatav lahendus olukorras, kus kogud andmeid inimeselt, keda oled ise vabatahtlikuna abistanud. Nii on inimesel kergem anda otsekoheised vastused pelgamata, et see mõjutab kuidagi teie edasist koostööd. Täidetud küsitluslehe võid lasta inimesel endal panna ümbrikku ja sulgeda.

**Kui on ette näha, et inimene ei ole võimeline ise kirjalikult vastama**, ole valmis ise vastused paberil üles märkima või arvutis andmebaasis salvestama. On oluline, et inimene tunneks ennast vastamisel võimalikult turvaliselt ja vabalt. Püüa jagada oma tähelepanu inimese kuulamise ja vastuste üles tähendamise vahel. Hoia silmsidet ning püüa võimalusel viia miinimumini teised segajad (raadio, televiisor jms). Küsi viisil, mis tagab võimalikult ausad ja täpsed vastused. Vt altpoolt täpsemalt.

Püüa luua olukord, kus vastamine on inimese jaoks jõukohane ja piisavalt mugav. Kui küsitled oma klienti, oskad suure tõenäosusega **arvestada vastaja erivajadustega** (kas inimene näeb lugeda, kuidas on kuulumisega, kas ta saab ise kirjutada, milline oleks kohane keelekasutus jne). Kui küsitled inimest, keda sa ise abistanud ei ole, uuri võimalusel eelnevalt, kas konkreetsel inimesel on mingeid erivajadusi, millega pead andmete kogumisel arvestama.

**Mõttele läbi küsimused, mida vastaja võib sinult küsida.** Isegi, kui oled inimesele selgitanud küsitluse eesmärgi ja andmete kasutamist, võivad vastajad esitada lisaküsimusi. Sinu ülesanne on selgitada inimese jaoks arusaadaval moel. Pane tähele, millist keelt kasutab inimene, see aitab sul valida lähenemisviisi, mis aitab motiveerida inimest vastama. Tavaliselt esitatakse järgnevat küsimusi:

- Miks on seda küsitlust vaja?
- Milliseid küsimusi mulle esitatakse?
- Miks on vaja, et mina vastaksin?
- Mida te nende vastustega peale hakkate?
- Kas keegi saab teada, millised vastused mina andsin?
- Kui pikalt see küsitlus aega võtab?

Lisaks võivad inimesed mõelda muredele, mida nad otsesõnu ei väljenda, näiteks, kuidas vastused võivad mõjutada edaspidist suhtlemist vabatahtlikuga või kas küsija võib vastuseid pidada naeruväärseks või rumalaks jms.

Kui tekib küsimusi, millele sa vastata ei oska, konsulteeeri koordinaatoriga.

## 2. Räägi andmete kogumine eelnevalt inimesega läbi: selgita eesmärki ning lepi kokku aeg ja koht.

Kui kogud andmeid kliendilt, keda abistad, võid küsitluse läbi viia teie tavapärase kohtumise ajal. Siiski on oluline, et eelnevalt selle inimesega läbi räägid. Siis ei tule see inimese jaoks ootamatult ning ta tunneb end vastamisel kindlamalt.

**Selgita inimesele, mis on küsitluse eesmärk ja kuidas andmeid kasutatakse.** Inimene peaks tundma, et just tema vastused on olulised ning tema unikaalse kogemuse puudumine tekitab olulise lõnga andmestikus. Rõhuta, et tema info võib aidata edaspidi pakkuda paremat tuge talle endale ja/või teistele abivajajatele. Kindlasti selgita, et vastuseid kasutatakse tulemuste analüüsimisel ja esitlemisel üldistatult. See tähendab, et vastuseid ei tooda hiljem nimeliselt välja, pärast on teada, et konkreetne inimene vastas küsimustele, aga ei ole teada, millised vastused on tema omad.

**Keeldumise puhul uuri põhjuseid ning arutage koos võimalikke lahendusi.** Sinu ülesanne ei ole survestada, vaid leida võimalused, mille korral on inimene valmis vastama „jah“. Kui ei õnnestu veenda inimest vastama esimesel korral, paku võimalust selle teema juurde tagasi tulla, samas aktsepteerides inimese poolt väljatoodud põhjuseid, miks ta vastata (seekord) ei saa. Võid lõpetada vestluse näiteks nii: „*Mõistan Teie kõhklusi. Samas on Teie vastused nii olulised, et peaksime seda veelkord arutama. Kui sobib, siis teeme seda näiteks järgmisel korral?*“.

Olenevalt inimesest võib küsitluseks kuluda aega poolest tunnist tunnini. **Püüa kokku leppida koht ja aeg, mis on inimese jaoks turvaline ja mugav ning samas võimaldab teil segamatult vestelda ja vastuseid üles märkida** (olemas laud või muu kõva pind kirjutamiseks/arvuti toetamiseks).

### KÜSITLEMISE AJAL:

#### 1. Loo teie mõlema jaoks rahulik ja positiivne õhkkond

Tagasiside kogumise vestlus ei pruugi erineda teie tavapärasest vestlusest, sellel on lihtsalt kindel fookus, mis tuleb küsimustest. Samas on tegu olukorraga, kus vastaja ei tea täpselt, mis edasi juhtuma hakkab ning see võib tekitada pinget. Seepärast püüa leevendada inimese võimalikku ebamugavust ja/või hirme seoses küsitlusega. Tuleta meelde andmete kogumise eesmärki ja tulemuste kasutamist (vt eelmine punkt). Uuri enne alustamist, kas inimesel on vahepeal tekkinud küsimusi.

Ka Sinu enda mugavus on oluline. Küsitleja närvilisus või ebakindlus võib tekitada ka vastajas ebamugavust. Hoia loomulikku vestluse rütmi. Arvesta seejuures vastaja võimekusega – vajadusel tee pause.

#### 2. Küsi viisil, mis aitab saada võimalikult täpsed ja ausad vastused

**Hoidu teadlikult sellest, et suunad vastajat oma arvamuste või hinnangutega.** Isegi kui aimad, millise vastuse inimene anda võiks, ei tohiks seda välja näidata ning sellest lähtuvalt küsimusi täiendada fraasidega nagu „Ma tean, et tõenäoliselt Teie...“. On väga oluline, et küsitleja omapoolseid hinnanguid ei anna ning selliseid kommentaare ei tee.

**Kui inimene täidab ise kirjalikult küsitluslehe,** siis ole valmis vajadusel küsimuste selgitamiseks.

- ✓ Lisaselgitused võivad olla vajalikud, kui vastaja ei mõista küsimuste sisu (näiteks võib inimene küsida: „Mida sellega on mõeldud?“ või „Kas selle all on mõeldud seda?“). Kasuta lisaselgituste andmisel vastajale igapäevast keelt, mis on talle arusaadav.

- ✓ Kui tundub, et vastaja jaoks on kogu küsimus keeruliselt sõnastatud, võid kasutada küsimuse lihtsustatud vormi (vt kommentaaridega küsimustik).
- ✓ Kui sulle tundub, et probleem ei ole mitte niivõrd küsimusest arusaamises, vaid vastaja ootab kinnitust, kas tema vastus on sinu arvates nõ vastuvõetav, on mõistlik reageerida viisil, mis julgustab inimest omaenda seisukohta kirja panema, öeldes näiteks: "*Vastake nii nagu teie arvates on õige*" või "*Nii nagu teie aru saate*" vms.

**Kui inimene ise küsitluslehte täita ei suuda**, loo dialoog, kus sinu roll on peamiselt küsimuste esitamine ning vastuste üles tähendamine. Lisaks on sinu ülesanne tagada, et vastaja tunneks end mugavalt ja vastused oleksid kooskõlas küsimusega.

- ✓ Vastajale küsimusi ette lugedes tee seda vastajale jõukohases tempos ning vajalike pausidega.
- ✓ Osadel inimestel aitab visuaalne pool keskenduda. Seepärast võid abivahendina kasutada küsimuste kaarte. Iga küsimus (ja vastusevariandid, kui need on olemas) on eraldi kaardil, mille saad asetada küsimise ajaks vastaja ette.
- ✓ Kui vastaja katkestab sind vastusega enne, kui oled jõudnud küsimuse lõpuni ette lugeda, korda küsimust, et olla veendunud, et vastaja sai ikka küsimusest õigesti aru.
- ✓ Kui vastaja ei saanud küsimusest aru, ei kuulnud või unustas küsimuse, loe see uuesti ette samamoodi nagu esimesel korral. Soovitatavalt võiks korrata kogu küsimust. Ainult juhul, kui vastaja küsib konkreetset mingi küsimuse osa kohta, loe ette ainult see osa küsimusest.
- ✓ Võid vajadusel kasutada lihtsamat küsimuse vormi (vt küsimustikule lisatud kommentaaridest), kuid hoidu küsimuste liigest ümber sõnastamisest, mis moonutab sisu ning vähendab pärast andmete võrreldavust.
- ✓ Kui vastaja vastab "ei tea", on mõistlik vähemalt üks kord küsimus neutraalselt üle küsida.
- ✓ Jälgi, et annad vastajale piisavalt aega mõtlemiseks (enne, kui asud küsimust kordama).
- ✓ Kui tundub, et vastaja saab küsimusest aru, kuid annab vastuse, mis küsimusega ei sobi või mida ei ole võimalik sisestada (vastusevariante ei ole), siis kasuta neutraalset üle küsimist. Et vastaja ei tunneks end rumalana, võid küsimuse üle küsimisel alustada sõnadega: "*See ongi natuke pikk/segane küsimus, las ma loen küsimuse uuesti ette*" vms.
- ✓ Kui sa pole kindel, kas said vastajast õigesti aru, kasuta täpsustamist, kasutades näiteks järgmisi fraase: "*Mida te silmas peate?*"; "*Kas võiksite täpsemalt selgitada?*"; "*Mida te sellega mõtlete?*"; "*Mis nendest variantideks võiks kõige enam sobida?*"
- ✓ Mitme vastusevariandiga küsimuste puhul on mõistlik üle küsida "*Veel midagi?*" vms kuni kõik sobivad variandid on kirja pandud.
- ✓ Ühtegi küsimust ei tohiks küsimata jätta põhjusel, et oled veendunud, et tead vastust või sulle tundub, et vastaja on sellest juba rääkinud. Viimasel juhul tuleks küsida kinnitust: peale küsimuse ettelugemist võid lisada lause, milles on vastaja poolt juba eelnevalt antud informatsioon. Näiteks "*Te ütlesite varem, et ... . Kas see on õige?*"
- ✓ Vastuseid üles tähendades ole võimalikult täpne. Võid vestluse salvestada ning pärast vastuse lindilt maha kirjutada, kuid selleks tuleb kindlasti inimeselt eelnevalt luba küsida. Kui tundub, et lindistamine pigem häirib vastajat, on mõistlikum vastused kohapeal üles märkida.
- ✓ Selleks, et hoida vastajat küsitlemise ajal aktiivsena ja näidata oma huvi, on mõistlik reageerida tema vastustele, näiteks öeldes midagi sellist: "*Üks hetk, ma panen selle kirja*"; "*Vaatame korra üle, kas ma sain õigesti aru...*"; "*Jah, aitäh, nüüd sain aru*"; "*Seda on hea teada*". Seda nimetatakse tagasiside andmiseks. Tagasiside andmine näitab vastajale, et kuulad teda, lisaks aitab see hoida küsitluse fookust. Kasuta tagasiside andmisel vastajale omast sõnavara. Tagasisidet tuleb anda siis, kui see on vajalik ning nii lühidalt, kui see on vajalik. Tuleb meeles pidada, et selle eesmärgiks on saavutada hea kontakt, mitte saada "õiged" vastused. Tagasiside ei tohi mõjutada vastaja hinnanguid. Tagasisidestamist ei kasutata siis, kui vastaja annab vastuse, mida ei saa sisestada, siis tuleks kasutada neutraalset üle küsimist.
- ✓ Kui intervjuu jooksul esineb küsimusi, millele inimene ei soovi vastata, tuleb seda arvestada ning selle küsimuse saab vahele jätta ja minna järgmise küsimuse juurde. Samas püüa aru saada, miks inimene vastata ei soovi.

## LISA 3. Vabatahtlike elektroonne küsitlus

### I VABATAHTLIK VAHEKÜSITLUS

Viiakse läbi pärast 6 kuu möödumist vabatahtliku tegevuse algusest

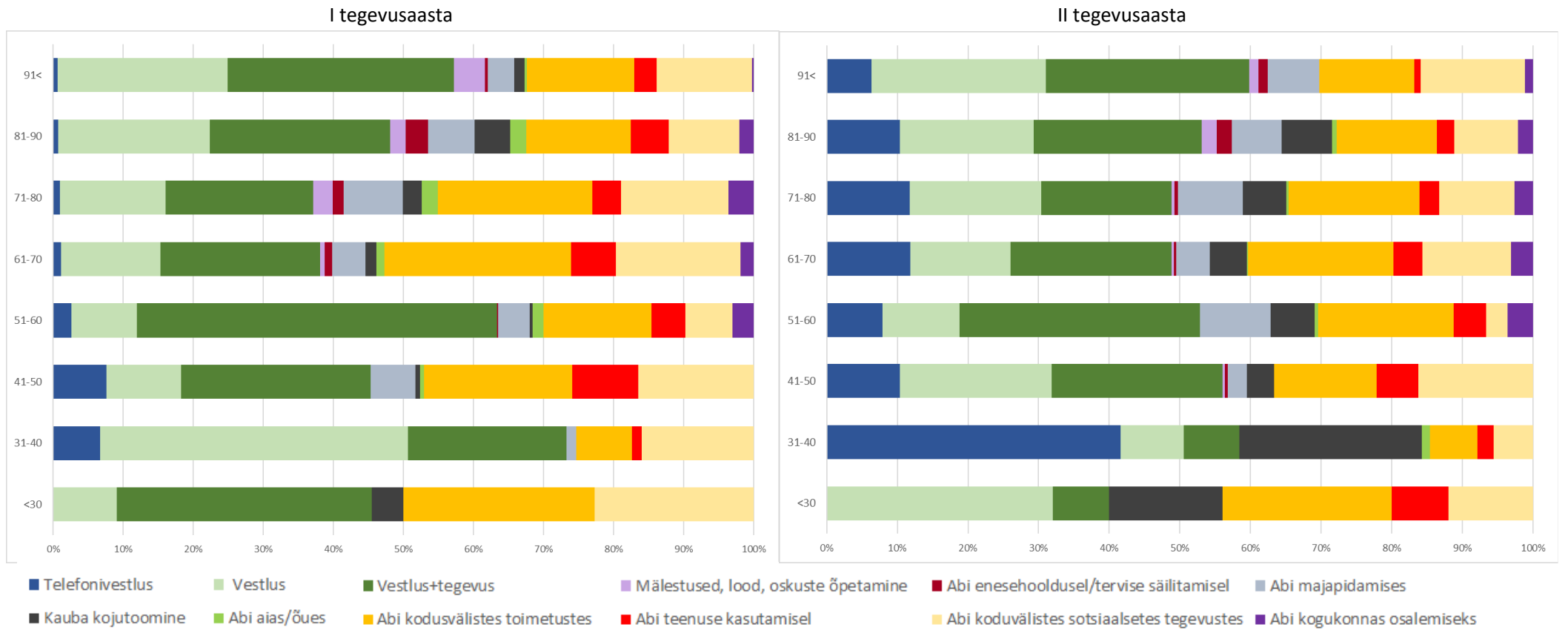
1. Kas ja kuidas on Teie algsed ootused vabatahtliku töö osas täitunud?
2. Kuidas on vabatahtlik tegevus mõjutanud Teie igapäevast elu?
3. Mis on Teid vabatahtliku tegevuse juures kõige enam rõõmustanud?
4. Milliseid probleeme on esinenud?
5. Kas ja kuidas on Teie soov vabatahtlikuna tegutseda muutunud?
6. Millised on Teie peamised ootused järgmisele kuuele kuule?
7. Millist toetust ootate meilt?
8. Mida võiksite vabatahtlike tegevuse korraldamise juures muuta?
9. Kas soovitaksite vabatahtlikuks hakkamist mõnele oma tuttavale?

### II ABIVAJAJA LÕPUKÜSITLUS

Viiakse läbi, kui vabatahtlik on otsustanud lõpetada tegevuse või projekti lõpus.

1. Miks lõpetate tegevuse vabatahtlikuna?
2. Mida veel vabatahtlikuna tegutsemine Teile veel andis (mida Te alustades ei osanud oodata)?
3. Mis oli Teie jaoks vabatahtliku töö juures kõige olulisem?
4. Mis oli Teie jaoks vabatahtliku töö juures kõige raskem?
5. Millest oli Teile vabatahtliku tegevuse juures kõige rohkem abi?
6. Kuidas hindate koostööd partneritega?
7. Milliseid soovitusi annaksite inimesele, kes kaalub vabatahtlikuks hakkamist?

LISA 4. Erinevate abiliikide osakaal kõikides abistamistegevustes klientide vanuserühmade lõikes



## LISA 5. Erinevate abiliikide osakaal kõikides abistamistegevustes maakondade lõikes

