

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Sotsiaalteaduskond

Tööstuspsühholoogia instituut

Riina Järve-Tammiste

**TEENUSE KVALITEEDI TAGAMISE SEOSTAMINE HARIDUSSÜSTEEMIS
PAKUTAVATE KOMPETENTSIDEGA (EESTIS OSUTATAVA
REHABILITATSIOONITEENUSE NÄITEL)**

Magistritöö

Juhendaja: PhD Liina Randmann

Tallinn 2015

Deklareerin, et käesolev magistritöö,
mis on minu iseseisva töö tulemus,
on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli
magistrikraadi taotlemiseks ja selle alusel
ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi.

Autor Riina Järve-Tammiste

“ “ 2016

Töö vastab kehtivatele nõuetele

Juhendaja PhD Liina Randmann

“ “ 2016

Kaitsmisele lubatud “ “ 2016

Personalitöö ja -arenduse magistritööde kaitsmiskomisjoni esimees professor Mare Teichmann

LÜHIKOKKUVÕTE

TEENUSE KVALITEEDI TAGAMISE SEOSTAMINE HARIDUSSÜSTEEMIS PAKUTAVATE KOMPETENTSIDEGA (EESTIS OSUTATAVA REHABILITATSIOONITEENUSE NÄITEL)

Riina Järve-Tammiste

Rehabilitatsioon on aktiivne ja dünaamiline protsess, mille käigus piiratud toimetulekuvõimega isikut toetatakse teadmiste ja oskuste omandamisel, et parendada tema füüsilist, psühholoogilist ja sotsiaalset toimetulekut (Barnes & Ward, 2005). Rehabilitatsiooniteenust osutavatel spetsialistidel peavad olema kõrgetasemelised teadmised, et tagada rehabilitatsiooni tulemuslikkus - kvaliteet. Rehabilitatsiooniteenuse osutamist korraldab riik ja seetõttu on sotsiaalhoolekande seaduses (SHS, RT I 1995, 21, 323) sätestatud nõuded, mida peab rehabilitatsiooniteenuse osutaja järgima, et tagada kvaliteetne tulemus – rehabilitatsiooniteenust võivad osutada ainult erialase haridusega spetsialistid. Erialane haridus on seetõttu personali värbamisel oluline tegur. Hariduse sisu määratleb ära hariduspoliitika, kust sotsiaalvaldkond saab sisendi hariduse nõuete rakendamiseks. Eesti ei ole sotsiaalpoliitikas rehabilitatsiooniteenuse lõigus rakendatavate nõuete ja hariduspoliitika vahel seoseid ja lahknevusi uuritud ja seetõttu on magistritöö eesmärk saada esialgne teadmine nendest seostest ja lahknevustest.

Andmete saamiseks kasutati dokumentide vaatlust ning küsitlust, millega koguti kvalitatiivseid ja kvantitatiivseid andmeid rehabilitatsiooniteenuse osutajatelt.

Uuringu tulemusena selgus, et spetsialisti haridusest sõltub oluliselt rehabilitatsiooniteenuse kvaliteet, kuid lisaks erineva kõrgharidustasemega erialasele haridusele peavad rehabilitatsiooniteenuse osutajad värbamisel vajalikuks töökogemust, erialast täiendkoolitust ja isikuomadusi.

Märksõnad: kriteeriumid, personali palkamine, tulemuslikkus, kvaliteedijuhtimine, töajõud, haridus, õiguslikud kitsendused¹.

¹ Märksõnade leidmisel on kasutatud Eesti märksõnastikku <https://ems.elnet.ee/>

ABSTRACT

RELATIONS BETWEEN SERVICE QUALITY AND COMPETENCES MADE ACCESSIBLE THROUGH EDUCATIONAL SYSTEM (BY WAY OF EXAMPLE OF REHABILITATION SERVICES PROVIDED IN ESTONIA)

Riina Järve-Tammiste

„Rehabilitation can be defined as an active and dynamic process by which a disabled person is helped to acquire knowledge and skills in order to maximize physical, psychological, and social function.“ (Barnes & Ward, 2005)

Specialists providing rehabilitation services must possess high quality know-how in order to guarantee efficient services. Rehabilitation services are organised by the state, hence the requirements for providing high quality service are stated in the Social Welfare Act (SHS, RT I 1995, 21, 323) – rehabilitation services can only be rendered by specialists with adequate education. Specialised training is an important factor in personnel recruitment. The content of education is defined by Estonian education policy which gives guidelines for applying educational requirements in the field of social services. In Estonia the relations and divergences between professional requirements for social rehabilitation service providers and educational system are not examined elaborately, therefore the main purpose of this master’s thesis, Relations between service quality and competences made accessible through education system (on the example of rehabilitation services provided in Estonia), is to gain preliminary knowledge on the topic.

For data collection I examined documents and conducted interviews (questionnaires) with social service providers in order to get relevant qualitative and quantitative data.

I made a conclusion that a specialist’s education level influences the quality of provided social services directly; however, in addition to specialised higher education also a prior work experience, special vocational training and relevant individual qualities bear importance in recruitment process.

Keywords: criteria, recruitment, performance, quality management, labour force, education, legal constraints.

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	3
ABSTRACT	4
SISUKORD	5
SISSEJUHATUS	6
1. KOMPETENTSID JA KVALIFIKATSIOON HARIDUSSÜSTEEMIS	8
1.1 Haridussüsteem ja kompetentsid	8
1.2 Kvalifikatsiooni pakkumine haridussüsteemis	11
1.3 Kvalifikatsiooni nõudlus tööturul	14
2. REHABILITATSIOONITEENUSE OLEMUS	16
2.1 Rehabilitatsiooniteenuse pakkumise juhtimine	16
2.2 Kvaliteedijuhtimine ja rehabilitatsiooniteenus	17
2.3 Personali värbamine riigi haldusülesande täitmise volitamisel	20
2.4 Personalistrateegia	22
3. REHABILITATSIOONITEENUSE OSUTAMISE KVALITEETI MÕJUTAVAD INDIKAATORID	25
3.1 Rehabilitatsiooniteenuse osutajate hinnang personalistrateegiale, värbamisstrateegiale, tulemuslikkuse hindamisele, personali erialasele pädevusele	27
3.2 Rehabilitatsiooniteenuse osutajate personali erialase pädevuse hindamiseks esitatavad dokumendid	42
3.3 Järeldused.....	46
KOKKUVÕTE	49
RESUME	52
VIIDATUD KIRJANDUS/REFERENCES	55
LISA 1 KÜSIMUSTIK.....	62

SISSEJUHATUS

Sotsiaalhoolekanne Eestis liigub suunas, kus rehabilitatsiooniteenuse osutaja peab oma töös rakendama sertifitseeritavat kvaliteedijuhtimise süsteemi, mille üks osa on organisatsiooni töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamine ning seega ka kvaliteetne personalijuhtimine². Sotsiaalkindlustusametil (SKA) on kohustus kinnitada rehabilitatsiooniteenuse osutaja (RTO) värbamise ja valiku protsessi lõplik valik, andes välja tegevusluba rehabilitatsiooniteenuse (RT) osutamiseks. Valiku kinnitamisel on võimalik lähtuda ainult sotsiaalhoolekande seaduses (SHS) määratletud haridusnõuetest, millest tulenevalt peab RT-st osutavatel spetsialistidel olema erialane kõrgharidus või sellele vastav kvalifikatsioon.

SHS nõue määratleb ära, millised minimaalsed nõuded peavad RTO-te personalil olema, mis tähendab, et RT-e kvaliteet peaks olema tagatud erialase kõrgharidusega. Eesti haridussüsteem määratleb kõrgharidusena erinevaid astmeid, mille väljundiks on erinevate tasemetega oskused ja teadmised. Eesti haridusnõudeid reguleerivates õigusaktides puudub täpne kutseregulatsioon, mis annaks võimaluse määratleda mitteformaalses ja informaaalses õppes omandatud eriala kutseoskusi ja kutsealaseid teadmisi. Samuti on erinevatel RTO-tel erinevad personalitöö põhimõtted ja ei ole teada, kas need põhimõtted tagavad riigi poolt koordineeritava teenuse ühtlast kvaliteeti. Olulisel määral sekkumine RTO-te personalitöö põhimõtetesse tähendab aga vaba konkurentsi põhimõtte rikkumist.

Eelnevast tulenevalt sõnastati magistritöö uurimisküsimus: millised on seosed ja lahknevused sotsiaalpoliitikas RT-e lõigus rakendatavate nõuete ja hariduspoliitika vahel ning kuidas need seosed ja lahknevused mõjutavad RT-e kvaliteeti?

Kuna Eesti ei ole selliseid seoseid ja lahknevusi uuritud, siis on magistritöö eesmärk saada esialgne teadmine nendest seostest ja lahknevustest, et kavandada edasised parendus- ja uurimistegevused.

Selleks, et välja selgitada, kas rakendatavad nõuded tagavad RT-e kvaliteeti, püstitati järgmised ülesanded:

² 01.01.2016 jõustuva SHS redaktsiooni § 66 lõige 3

- Selgitada välja SHS-s sätestatud haridusnõuete osatähtsus RTO-te värbamise ja valiku protsessis.
- Selgitada välja millest RTO-d lähtuvad värvates RT-e jaoks kvalifitseeritud personali kvalifikatsiooni ja teenuse kvaliteedi seosed.

Samuti otsitakse vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

- Kuidas on SHS-s sätestatud haridusnõuded kooskõlas haridusega seotud õigusaktidega?
- Kuidas on RTO-te arvates seotud RTO personali kvalifikatsioon ja teenuse kvaliteet?
- Milline on RTO kogemus seosest personali kvalifikatsiooni ja RT väljundi vahel ?

Esimese peatükis analüüsitakse hariduspoliitika valdkonda, mis puudutab erialast kõrgharidust ning selle valdkonna seoseid tööturuga. Teine peatükk annab põhjalikuma ülevaate RT osutamisest, personalitöö ja kvaliteedijuhtimise põhimõtetest RT osutamisel ja osutamise koordineerimisel. Kolmas peatükk käsitleb andmete kogumise ja analüüsimise meetodeid ning kolmanda peatüki alapeatükkides esitatakse andmete kogumise ja analüüsi tulemused. Andmete kogumine toimus kahes osas. Esimese osas viidi läbi elektrooniline küsitlus kõigi RTO-tega, kellel on Sotsiaalkindlustusametiga (SKA) kehtiv haldusleping RT-e osutamiseks. Teises osas analüüsiti dokumentide põhjal spetsialistide ja nende haridustausta andmeid SKA-le esitatud haridust tõendavate dokumentide põhjal.

Magistritöö tulemusena leitavaid seoseid sotsiaalpoliitika RT lõigus rakendatavate nõuete ja hariduspoliitika vahel ning saadud teadmist, kas rakendatavad nõuded tagavad RT kvaliteedi, kasutatakse RT-e korraldamise parendamisel.

Magistritöös kasutatavad sotsiaalvaldkonnaalased terminid ja muud selgitamist vajavad tekstiosad selgitatakse lahti allmärkustena.

1. KOMPETENTSID JA KVALIFIKATSIOON HARIDUSSÜSTEEMIS

Kõrgema haridusega inimestel on paremad võimalused töökoha saamisel, kuid samas määrab osade ametikohtadele ligipääsu kvalifikatsiooninõue (Kazjulja & Saar, 2014). Personali kvaliteet määrab ära organisatsiooni kvaliteedi (Roberts, 1997). Kõrgemad kvalifikatsiooninõuded võivad olla organisatsiooni kvaliteedi määrajaks.

Kutsealasel tööturul peab haridussüsteemis omandatud ja tõendatud kompetentsidel olema värbamisprotsessis suurem tähtsus võrreldes üldise tööjõuturuga (Saar & Mõttus, 2013). Kui üldisel tööjõuturul on haridussüsteem ja tööjõuturg lähedalt seotud ja toetatud standardiseeritud normidega, siis kutsealasel tööjõuturul on seos haridussüsteemi ja tööjõuturu vahel ebamäärane ning kutsealane koolitus hakkab toimuma töökohal. (Saar & Mõttus, 2013)

Eestis puudub täpne kutseregulatsioon (Pung, 2013). Värbamisel olulised haridus- või kvalifikatsiooninõuded sõltuvad oluliselt tööandja teadmiste määrast ja väärtushinnangutest tulenevast subjektiivsest otsusest, mistõttu ei ole võimalik, et kõik ühte liiki toodet või teenust pakuvad tööandjad lähtuvad värbamisel ühtsetest põhimõtetest. Erinevate tööandjate poolt turule jõudvad samalaadne lõpp-produkt nagu näiteks psühholoogi teenus, sõltub tööandja teadmiste määrast ja väärtushinnangutest. Juhul, kui tööandja tegevus ei ole orienteeritud pakutava teenuse tulemuslikkusele, vaid teenuse pakumisest saadavale kasumile, siis tähendab see seda, et teenuse kvaliteedile ja kvaliteedi arendamisele pööratakse oluliselt vähem tähelepanu. Selleks, et kutsealasel tööjõuturul riigi poolt rahastatava teenuse puhul oleks pakutav kvalifikatsioon ühtlasema tasemega ning oleks arusaadav seos haridussüsteemi ja tööjõuturu vahel, peavad ka kutsealased normid olema standardiseeritud. Vajadust hariduse juhtimise arendamiseks on märgatud. Eesti elukestva õppe strateegias 2020 (2014) on märgitud hariduse ühe kitsaskohana suured erinevused õppes pakutava ja tööturul vajamineva vahel ning see, et õppeasutused ja töömaailm ei tee omavahel elukestva õppe arendamiseks koostööd.

1.1 Haridussüsteem ja kompetentsid

1999. aastal kinnitati ühtse Euroopa kõrgharidussüsteemiga liitumise dokument - Bologna Deklaratsioon (History, 2014). Euroopa kõrgharidussüsteemi ühtedeks eesmärkideks olid konkurentsivõime suurendamiseks Bologna Deklaratsiooniga (The Bologna Declaration of 19

June 1999, 1999) 2010. aasta lõpuks rakendada kergesti mõistetavad ja võrreldavad diplomilised ja seeläbi edendada Euroopa kodanike töö- ja kõrgharidusalast konkurentsivõimet ning kõrghariduse jagunemine kaheks baastsükliks – bakalaureusetase ja magistritaseme, kus magistritasemesse astumise eelduseks on bakalaureusekraadi (õppe kestvus vähemalt kolm aastat) olemasolu. Bologna Deklaratsiooni (1999) kohaselt on bakalaureusekraad oluline ka Euroopa tööturul kvalifikatsioonitaseme näitajana ja annab võimaluse siseneda magistriõpingutesse Euroopa riikides.

Eesti on Bologna Deklaratsiooniga liitunud (Members, 2014).

Eesti Vabariigi haridusseadus (HaS, RT 1992, 12, 192) § 2 lõige 5 määratleb hariduse tasemed järgmiselt:

- 1) alusharidus;
- 2) põhiharidus (hariduse I tase);
- 3) keskharidus (hariduse II tase);
- 4) kõrgharidus (hariduse III tase).

HaS (RT 1992, 12, 192) paragrahv 17 lõige 7 annab õiguse kõrgharidust tõendavate dokumentide väljastamiseks, kui õppeasutuse õppeprogrammid ja nende realiseerimise tingimused vastavad riigi haridusstandardile ja kui õppeasutus on saanud sellekohase riikliku tunnustuse.

Vabariigi Valituse määruse „Kõrgharidusstandard“ (KHS, RT I 2008, 57, 322) paragrahv 7 lõige 1 määratleb bakalaureuse- ja rakenduskõrgharidusõppe kõrghariduse esimese astme õppeks, paragrahv 9 lõige 1 määratleb magistriõppe kõrghariduse teise astme õppeks ja paragrahv 10 lõige 1 doktoriõppe kõrghariduse kõrgeima astme õppeks. KHS (RT I 2008, 57, 322) eelpool nimetatud paragrahvide kohaselt esimese astme õppes (bakalaureuse- ja rakenduskõrgharidusõpe) süvendatakse üldhariduslikki teadmisi, omandatakse eriala alusteadmisi ja -oskusi ning magistriõppeks ja töö alustamiseks vajalikke teadmisi ja oskusi ning alles teise astme õppes (magistriõpe) süvendatakse erialateadmisi ja -oskusi ning omandatakse iseseisvaks tööks vajalikke teadmisi ja oskusi. Samuti määratleb KHS (RT I 2008, 57, 322) eelpool nimetatud paragrahvidega kõrgharidusõppesse sisenemise kriteeriumid – vajalik omandatud hariduse tase ja kõrgharidusõppesest väljumise kriteeriumid – õpiväljundid ehk

õpitulemused on õppimise tulemusel omandatavad teadmised, oskused ja hoiakud, mis on kirjeldatud õppekava, mooduli või õppeaine läbimiseks vajalikul miinimumtasemel. KHS (RT I 2008, 57, 322) on lisaga 1 määratlenud üldistavad kõrgharidustaseme astmete õpiväljundid ning nende seosed kvalifikatsiooniraamistikuga, mis on vastavalt paragrahvi 2 lõikele 3 iseseisvuse ja vastutuse ulatusele seatud kriteeriumide alusel kutse- ja haridustasemete liigitamise vahend omandatud teadmiste ja oskuste tasemetele .

Haridus- ja teadusministri määrusega nr 71 „Ühtne hindamissüsteem kõrgharidustasemel, koos diplomi kiitusega (cum laude) andmise tingimustega“ (Määrus 71, RTL 2009, 82, 1190) kehtestatakse kõrghariduse tasemel ühtne hindamissüsteem. Määrus 71 (RTL 2009, 82, 1190) paragrahv 8 lõike 5 alusel on õppekava võimalik läbida ka juhul, kui õppekavas sisalduvate ainete puhul on iga aine mahust omandatud vähemalt 51 protsenti. Määrus 71 kohaselt tähendab see, et üliõpilane on omandanud miinimumteadmiste taseme, kuid nende teadmiste rakendamisel võib esineda tõsisid puudujääke, mis võivad osutada takistuseks antud ainele põhinevate järgnevat õppeainete omandamisel.

Tööandjad lähtuvad haridusnõuete vastavuse hindamisel kõrgkooli diplomist ja ei pea süvenema õppe läbimiseks vajalikele eeldustele, õppekava täitmisele või õppekava väljunditele. Mis on ka mõistetav, sest tööandjatele ei ole mõistlik panna kohustuseks haridussüsteemi põhjalikku tundmist. Haridussüsteemi, sh täiendkoolituste, kutsealaste väljundite hindamine ja väljundite tõendamine läbi diplomile märgitu peab olema haridussüsteemi selleks volitatud juriidilise isiku pädevuses.

Sotsiaalhoolekande seaduses (SHS) sätestatu, et rehabilitatsiooniteenuse (RT) hulka kuuluvaid üksikteenuseid võivad osutada kõrgharidusega spetsialistid, annab rehabilitatsiooniteenuse osutajatele (RTO) spetsialistide värbamise kriteeriumidele miinimumnõuded ja värbamisprotsessis ei pruugita pöörata tähelepanu olulisele probleemile, et värvataval võib puududa iseseisvaks erialatöök vajalikud kompetentsid.

Kompetentsid muutusid aktuaalseks USAs 1960ndatel ja neid tutvustati 1980ndatel Suurbritannias kui strateegia osa, et arendada oskustöölisi ja standardiseerida riiklikud kutsestandardid (Trevithick, 2012). Kompetentsid jagunevad üldisteks-, suures ulatuses kõigile kvalifikatsioonidele laienevateks, ja erialaspetsiifilisteks kompetentsideks (Üldised

kompetentsid. Kvalifikatsiooniga seonduvad terminid. Juhendmaterjal kutsestandardi koostajale, tasemeõppe ja täienduskoolituse õppekava koostajale ning karjäärinõustajale, 2013). Aastal 1975 loodi hariduspoliitikaalase informatsiooni liikumise arendamiseks Euroopa kutseõppe arenduskeskus CEDEFOP³, kes aastal 2004 rakendas Europassi süsteemi (Hantrais, 2007). Europass dokumendina on mõeldud läbipaistvalt kajastama kvalifikatsiooni ja kutseoskusi, mis näitavad formaal- ja informaalõppes omandatud teadmisi ja kogemusi (Hantrais, 2007). Europass on siseriiklikult välja antud kutsetunnistuse inglise keelne versioon ning kutse andmine põhineb kutsestandardil. Kutsestandard määratleb ära, millised on kutsealased kompetentsid, mis peavad olema omandatud kutse saamiseks. Lisaks määratletakse kutse andmisel ära vajalikud haridusnõuded. Näiteks on Tallinna Ülikooli kunstiteraapiate õppekava juht Eha Rüütel⁴ väitnud, et Tallinna Ülikooli Kunstide Instituut on rangelt seisukohal, et erialane magistridiplom peab olema aluseks kutse omistamisel ja praegu on tekkinud üsna palju pooliku haridusega spetsialiste, kes seoses kutseregulatsiooni puudumisega saavad töötada loovterapeutidena⁵ (Kunstiteraapiate erialast ja koostatavast magistritööst, 2014).

1.2 Kvalifikatsiooni pakkumine haridussüsteemis

Haridus- ja teadusministri 9. augusti 2013 aasta käskkirjaga nr 383 kinnitatud Eesti kõrgharidussüsteemi kirjeldus (2013) põhjal võib alates 2012. aasta 1. jaanuarist kõrgharidustaseme õpet läbi viia üksnes juhul, kui vastava õppekavagrupi kvaliteet on hinnatud ja Vabariigi Valitsus on andnud selleks õiguse nimetatud õppekavagrupis õpet läbi viia. Kõrgharidustasemel kvaliteedi hindamist viib läbi sõltumatu Eesti Kõrghariduse Kvaliteediagentuur (EKKA), kes kvaliteedi hindamise käigus hindab õppekavade ning nende alusel toimuva õppe ja õppealase arendustegevuse vastavust õigusaktidele, riigisisestele ja rahvusvahelistele standarditele ja arengusuundadele (hinnatakse õppekava, õppekavaarendust,

³ European Centre for the Development of Vocational Training: <http://www.cedefop.europa.eu/>

⁴ Tallinna Ülikooli rakendusloome osakonna juhataja ja kliinilise tervisepsühholoogia dotsent, kunstiteraapiate õppekava juht. Eesti Loovteraapiate Ühingu ja Euroopa Kunstiteraapiate Hariduse Konsortsiumi (ECArTE) juhatuse liige. <http://www.loovteraapiad.ee/eha.html>

⁵ SKA lähtub rehabilitatsioonimeeskonda loovterapeutide registreerimisest sellest, et loovterapeutil peab olema kõrgharidus kunstiteraapiates või sellele vastav haridus. Eestis on kunstiteraapiate eriala võimalik õppida Tallinna Ülikoolis.

ressursside olemasolu, õppeprotsessi, õppejõude ja üliõpilasi). (Haridus- ja teadusminisri 30. detsembri 2009. a käskkirja nr 1327 "Eesti kõrgharidussüsteemi kirjeldus" muutmine, 2013)

Õppekavagruppide kvaliteedi hindamise üheks põhimõtteks on, et nii eneseanalüüsi kui hindamise aluseks on kvaliteediringi (PDCA⁶) loogika: kuidas toimub kavandamine, rakendamine, tulemuste hindamine ja parendamine (Õppekavagruppide kvaliteedi hindamine kõrghariduse esimesel ja teisel astmel. Seletuskiri, 2012).

Käesoleva magistritöö autor viis kutse andmise süsteemi olemusest parema ülevaate saamiseks 5. veebruaril 2014 läbi intervjuu Kutsekoja juhtivkordinaatori Kersti Rodesega ja Psühhoterapeut, tase 7 ja tase 8 kutsestandardi ühe koostaja Eesti Psühhoanalüütilise Lasteteraapia Seltsi esindajana Piret Visnapuu-Bernadt'iga.

Intervjuu käigus selgitati: „*Kutsestandard on õppekava alus. Standardi koostamine algab tööanalüüsist, mille käigus tuleb välja, mida tuleb õppida. Kuni ei ole kirjeldatud psühhoterapeudi⁷ töö ning koostatud kutsestandard, seni on väga raske selgelt eristada psühhoterapeudi teenust psühholoogi teenusest. Spetsialist ise teab teenuse sisude erinevustest, kuid ei saa ennast väljendada. Psühhoterapeudi kutse olemasoluga oleks ka teraapias osalejale arusaadavam teenusel toimuv. Psühhoteraapia on raviviis ning käsitluses on psühhoterapeutiline diagnoos.*“ (Protokoll, 2014)

Sotsiaalhoolekande seaduse (SHS, RT I 1995, 21, 323) kohaselt peab rehabilitatsioonimeeskonda kuuluval spetsialistil olema riiklikult tunnustatud erialane kõrgharidus või sellele vastav kvalifikatsioon.

Sõnastus „vastav kvalifikatsioon“ annab tõlgendamisvõimaluse, et spetsialistil ei pea olema erialast kõrgharidust, vaid võib olla mistahes eriala kõrgharidus ning näiteks läbitud täiendkoolitus. Eestis ei ole kvalifikatsiooni tõendavaks dokumendiks täiendkoolituse tunnistused, vaid tasemeõppe tunnistused ja diplomid ning kutsetunnistus (Üldised kompetentsid. Kvalifikatsiooniga seonduvad terminid. Juhendmaterjal kutsestandardi koostajale, tasemeõppe ja täienduskoolituse õppekava koostajale ning karjäärinõustajale, 2013)

⁶ Plan-Do-Check-Act (Oakland, 2001)

⁷ Sotsiaalkindlustusametile esitati arvamuse andmiseks psühhoterapeut, tase 7 ja psühhoterapeut, tase 8 kutsestandardite kavandid (Kutsekojas kohtumise protokoll, 2014)

Käesoleva magistr töö autor on pöördunud Eesti ENIC/NARIC Keskusesse⁸ täienduskoolituste hindamise küsimuses ja välja selgitanud, et ka Eesti ENIC/NARIC Keskus ei pea täienduskoolituste läbimist arvestatavaks kõrghariduse vastavuse hindamisel. Suheldes ülikoolidega on välja tulnud, et kui RTO peab läbitud täienduskoolitust koos kõrgharidusega piisavaks spetsialisti arvamiseks RT üksikteenuse osutajana, siis ülikoolid oma täienduskoolitusi kõrgharidusega ei seosta (Hariduse vastavusest, 2013). Samuti selgus intervjuus Kersti Rodesega ja Piret Visnapuu-Bernadt'iga, et: „*Täienduskoolitustel puudub kindel määratlus. Koolidele on täienduskoolitused pigem sissetulekuallikaks. Eesti liberaalsus, et turg paneb ise kõik paika, on koolitavate petmine. Täienduskoolituse kvaliteeti tõstab see, kui täienduskoolituse õppekava vastab täielikult või osaliselt kutsestandardile. Täienduskoolituse hindamise juures tuleb jälgida Haridus- ja Teadusministeeriumi nõuet registreeritud koolituslubadele, mille aluseks on 120 tundi õpet. Täienduskoolitused peaksid saama korrastatuse, järelevalve ja registrisse kandmise. See ei piiraks koolitusturгу, vaid pigem tagaks kvaliteedi. Kutsekojal on olnud eriarvamusi kutseandjatega täienduskoolituste osas, sest kutseandjad soovivad valida ise omale täienduskoolitajad ning omale sobivad täienduskoolitajad kutsestandarditesse sisse kirjutada – et kutsestandard sisaldaks, mis koolitust ja kelle käest tuleb saada kutse omistamiseks.*“ Kutse andmise protsessi kontrolli kirjeldati intervjuu käigus järgmiselt: „*Kutsekoja koordinaatorid on kaasatud kutsekomisjoni, et jälgida kutse andmise protsessi ja sisu. Kutsestandardid koostab kutsekoja moodustatud töörühm, kes määratleb ära, kas kutsestandard on ainult õppekava aluseks või omistatakse selle alusel ka kutset. Kutsestandardile lisandub hindamisstandard, kus kirjeldatakse väga selgelt, kuidas toimub kutse taotleja hindamine.*“ Intervjuu käigus soovis käesoleva magistr töö autor välja selgitada, kas kutsestandardis peaks olema haridus täpsemalt ära määratletud, kui lihtsalt magistrikraad meditsiini-, sotsiaal- ja haridusteaduses, sest kutsestandard on oma olemuselt lai ja selle alla on võimalik haarata igasugust haridust, töökogemust ja täienduskoolitust. See selgitati lahti järgmiselt: „*Kõigil erialadel on kattuvaid aineid. Kutsestandardisse tulevad sisse täpsemad nõuded lisaainetele, mis on olulised psühhoterapeudi kvalifikatsiooni saamiseks. Kutset ei anta, kui taotleja ei tõenda oma kompetentsuse vastavust kutsestandardis kirjeldatud nõuetele. Sageli on oluliseks eelduseks vajalike õppeainete läbimine.*“ (Protokoll, 2014)

⁸ Akadeemilise Tunnustamise Infokeskus <http://www2.archimedes.ee/enic/index.php>

Seega on kvalifikatsiooni saamiseks vajalik formaalharidus ja töökogemus ja pidev erialane areng. Lisaks peavad olema erialatöök vajalikud väärtushinnangud ja isikuomadused. See tähendab, et pädevaim kompetentside vastavuse hindamisel on Kutsekoda läbi kutse omistamise protsessi.

Suurbritannias hindab sotsiaalhoolekande töötajate kvalifikatsiooni Sotsiaalhoolekande Nõukogu (Registration) ja hindamine on samuti nagu Eestiski legaliseeritud (Care Standards Act 2000, 2015). Hindamise aluseks on riiklikud kutsekvalifikatsioonid (National Vocational Qualifications) ning on määratletud ära milliste haridusasutuste erialane kõrgharidus ja täiendkoolitus on aktsepteeritav (Coulshed & Mullender, 2001; The Care Council for Wales (Registration) Rules, 2015). Selline hindamise süsteem on ka Rootsis tegevusterapeutide puhul (Professional issues, 2015).

1.3 Kvalifikatsiooni nõudlus tööturul

Eesti Panga Tööturu Ülevaate 1/2015 (2015) põhjal ei ole vabade töökohtade arv hõivatud töökohtadega (vakantsimäär) võrreldes viimase kahe aasta jooksul muutunud ning minimaalne palk, mille eest ollakse valmis tööle asuma (reservatsioonipalk), oli 2014. aastal 13% kõrgem kui 2013. aastal. Eesti Panga Tööturu Ülevaate 2/2013 (2013) põhjal vähendab reservatsioonipalga tõus madalat lisandväärtust toovate töökohtade loomist. Ühelt poolt võib vakantsimäära vähenemine ja reservatsioonipalga tõus näidata, et tööandjad soovivad tööle värvata kõrgematele kvaliteedinõuetele, sh hariduse tase, vastavat tööjõudu. Teisalt võib see anda märku, et on oht, et palgakulu suurenemisel võidakse tööle värvata vähem nõudlikumat ja sealjuures vähem kvalifitseeritud tööjõudu. OECD⁹ andmetel on kõrgharidusega inimeste töötus madalam võrreldes madalama kvalifikatsiooniga inimestega, kuid vanemate kõrgharidusega inimeste töötuse määr võib olla üsna kõrge võrreldes nooremate kõrgharidusega inimestega (Labour market outcomes among those with tertiary qualifications, 2015).

⁹ Organisation for Economic Co-operation and Development: <http://www.oecd.org/>

Kaarna, Masso ja Rell (2012) viitavad, et 2011. aastal läbiviidud küsitluse põhjal arvas 43% vastanutest, et kuna töötajate oskused ja teadmised ei ole piisavad, siis vajavad need arendamist järgmise 12 kuu jooksul (Kaarna, Masso, & Rell, 2012).

Eesti Rehabilitatsiooniasutuste Liit on loonud toimkonna „Teenuste kvaliteedistandardid, s.h. spetsialistide kvalifikatsiooninõuded“, et töötada välja Eesti Rehabilitatsiooniasutuste Liidu seisukohad ning pakkuda omapoolseid mõtteid ja lahendusi rehabilitatsiooni puudutavates küsimustes. Toimkonna loomise eesmärgiks oli kaasa rääkida rehabilitatsiooniteenust (RT) osutavate spetsialistide kvalifikatsiooni ja teenuse sisu ehk kvaliteeti puudutavates küsimustes. (Toimkonnast „Teenuste kvaliteedistandardid, s.h. spetsialistide kvalifikatsiooninõuded“, 2014)

Eesti Rehabilitatsiooniasutuste Liit koondab enda alla tööandjaid RT pakkumise turul ning soov kaasa rääkida spetsialistide kvalifikatsiooni puudutavates küsimustes võib viidata olukorrale, kus olemasolev RT–e üksikteenuseid osutavate spetsialistide kutseid määratlev raamistik ei ole piisav tagamaks kvaliteetse RT-e osutamist. Kuna RT on multidistsiplinaarne, sest inimest mõjutavad psühholoogilised, sotsiaalsed ja kultuurilised faktorid, peavad ka RT osutavad spetsialistid oskama erinevate distsipliinide lähenemisi seostada (Brown & Hughson, 1993; Halloran & Barnett, 2006; Abbott & Taylor, 2013).

2. REHABILITATSIOONITEENUSE OLEMUS

Rehabilitatsioon on Barnes ja Ward (2005) sõnul aktiivne ja dünaamiline protsess, mille käigus piiratud toimetulekuvõimega isikut toetatakse teadmiste ja oskuste omandamisel, et parendada tema füüsilist, psühholoogilist ja sotsiaalset toimetulekut. Protsess suurendab funktsioneerimisvõimet ja vähendab toimetulekupiiraja mõju.

Rehabilitatsioonis on kolm põhilist lähenemisviisi:

1. toimetulekupiiraja (trauma) mõju vähendamine;
2. uute oskuste ja strateegiate kujundamine, mis toetavad toimetuleku taastamist;
3. füüsilise ja sotsiaalse keskkonna muutuse toetamine, et toimetulekupiiraja mõju oleks võimalikult vähesel määral tuntav (Barnes & Ward, 2005).

Sotsiaalkindlustusameti töötajad hindasid Tartu Ülikooli Pärnu kolledži täiendusõppekursuse „Rehabilitatsiooni alused ja meetodikad“ raames rehabilitatsiooniteenuse kompleksset rehabilitatsiooniplaanide¹⁰ põhjal, mille arvestustöös (Järve-Tammiste, Kodasma, Laidvee, Reimann, & Vares, 2014) järeldasid autorid, et sotsiaalses rehabilitatsioonis on tulemuste saavutamiseks enamasti vaja lähtuda kõigist kolmest lähenemisviisist korraga.

2.1 Rehabilitatsiooniteenuse pakkumise juhtimine

Rehabilitatsiooniteenuse (RT) osutamine on Sotsiaalkindlustusameti (SKA) põhimääruse järgne haldusülesanne, mille SKA on vastavalt sotsiaalhoolekande seadusele (SHS, RT I 1995, 21, 323) ja halduskoostöö seadusele (HKTS, RT I 2003, 20, 17) volitanud kohaliku omavalitsuste üksustele, muudele avalik-õiguslikele juriidiliste isikutele ja eraõiguslikele juriidilistele isikutele.

Vastavalt haldusmenetluse seadusele (HMS, RT I 2001, 58, 354) on haldusorgan seadusega, selle alusel antud määrusega või halduslepinguga avaliku halduse ülesandeid täitma volitatud asutus, kogu või isik.

¹⁰ Rehabilitatsioonivajaduse hindamisel koostatav dokument

Seega on rehabilitatsiooniteenuse osutaja (RTO) avaliku halduse ülesandeid täitma volitatud asutus, kellele laienevad kõik avaliku halduse kohustused, mis on otseselt seotud volituse sisuga. SKA, kui volitaja ja rahastamise korraldaja, vastutab RT-e osutamise eest riigi ees ning RTO vastutab SKA-i ees, kui ülesande täitja.

Halduslepingu sõlmimisel lähtutakse valdkonda puudutavatest õigusaktidest ning halduslepingus kokku lepitud eritingimustest. Halduslepingu eritingimused lepatakse kokku vastavalt RT üldistele põhimõtetele, kvaliteedijuhtimise põhimõtetele ning RT vajaja vajadustele.

Alates 2016. aastast muutub rehabilitatsiooniteenuse osutamise osutamine võlaõiguslikuks, kuid rehabilitatsiooniteenuse pakkumuse juhtimine ei muutu. Lepingu tingimuste täitmist juhitakse ja koordineeritakse igapäevaste nõustamistega, halduspraktika parendamisega, RT saajate tagasiside arvestamisega ning õigusaktide muudatustega.

SKA, kui riigivõimu täidesaatja, saab oma töös lähtuda ainult õigusaktidest.

2.2 Kvaliteedijuhtimine ja rehabilitatsiooniteenus

Paradis ja Trubiano (2002) defineerivad kvaliteedijuhtimist kui osa organisatsioonijuhtimisest, mis keskendub kvaliteetsete tulemuste saavutamisele, et rahuldada huvitatud osapoolte vajadused, ootused ja nõudmised võimalikult asjakohaselt. Dooren, Bouckaert ja Halligan (2010) mõtestavad tulemusjuhtimise kontseptsiooni kui protsessi, mis põhineb viiel etapil: tuleb määratleda eesmärk, mida tahetakse mõõtmisega saavutada, määratleda indikaatorid millest tulenevalt peavad mõõtmistulemused vastuse andma, andmed tuleb koguda ja analüüsida ning tulemused tuleb avalikustada teenuse või toote juhtimisega seotud töötajatele parendamise tegevuste aruteluks. Dooren, Bouckaert ja Halligan (2010) arvates peab mõõtmise süsteem olema kavandatud selliselt, et saadud tulemust on võimalik kasutada tööprotsessi parendamises. Sotsiaalteenustele on välja töötatud Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem European Quality Assurance in Social Services (EQASS, 2012), mis põhineb üldistel kvaliteedijuhtimise standarditel (Herrmann, 2007). EQASS on Euroopa Rehabilitatsiooni

Platformi (About EPR, 2015) algatus, mille tingis see, et Euroopa tasandil ei olnud ühtegi kohustuslikku sotsiaalteenuste standardit (van Beek, 2014). Õigusaktid ei kohusta RTO-id veel¹¹ rakendama kvaliteedijuhtimise süsteeme ja seega tuleb RTO rehabilitatsioonimeeskonda kuuluvatel erialaspetsialistidel oma töö tulemusi hinnata lähtudes omandatud haridusest, oskustest ja kogemusest, kuid kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendanud asutustel võrreldes nende asutustega, kellel sertifikaati ei ole, on kliendisuhetel eelis väljaõppe taseme, töötaja teadlikkuse ja kvaliteetse tegevuse pärast (Semiz, 2013). Beckford (2002) ütleb, et kõik teenused põhinevad kvaliteedijuhtimise standardi mõistes spetsiaalsetel protsessidel ja protsessi kontroll peab olema saavutatav. Teenuseid pakuvad inimesed ja selles kontekstis on protsessi kontroll teenuse osutajate käitumise kontroll, mis tähendab, et teenuse osutajal peavad olema oskused, teadmised ja kompetentsid, mida peetakse vajalikuks teenuse osutamisel (Beckford, 2002; O'Hagan, 2005).

Samas O'Sullivan (2002) arvates on laialt levinud arusaam, et kvaliteedijuhtimised on ametnike, poliitikakujundajate ja sotsiaalteenuste juhtide juhised, mis on sageli dikteeritud poliitikute poolt. Riigi, kohaliku omavalitsuse ja sotsiaalteenuste juhtide hallatavad kvaliteedijuhtimised ei pruugi tagada objektiivsust sotsiaalteenuste kvaliteedis, kui tekib konflikt sotsiaaltöö aluseks olevate jõustamismeetoditega. (O'Sullivan, 2002)

Levald (2010) väidab, et: "Euroopa Liidu vanad liikmesriigid tegelevad avaliku sektori kvaliteedijuhtimisega juba ammu, enamikul on ISO-põhise kvaliteedijuhtimise etapp kas tunnustamisega või ilma läbitud möödunud sajandil." Samuti väidab Levald (2010), et: „Organisatsiooni kvaliteetse töö korraldamise seisukohast on kõige tähtsam teadvustada kõik organisatsiooni eesmärgid ja nende saavutamiseks vajalikud protsessid ning seejärel määrata kindlaks organisatsiooni tegevuse tulemuste seisukohast tähtsate protsesside sooritamiseks toimingud, mis tagavad kvaliteetse tulemuse.“

Nagu arvavad Jackson ja Schuler (Jackson & Schuler, 2003), siis teenuste puhul tähendab kvaliteet tegelikku hüve, mis teenusega kaasneb nagu kättesaadavus, klienditeenindus, kommunikatsioon, usaldusväärsus, operatiivsus, tagatis nagu teadmised ja viisakus,

¹¹ 01.01.2016 jõustuv sotsiaalhoolekande seaduse redaktsioon kohustab alates 01.07.2018 RTO-t rakendama sertifitseeritavat kvaliteedijuhtimise süsteemi, mis järgib vähemalt järgmisi põhimõtteid: juurdepääsetavus informatsioonile, isikukesksus, tulemusle orienteeritus, koostöö, vajaduspõhine lähenemine, isiku kaasamine, teenuse jõustav iseloom, organisatsiooni töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamine

empaatiavõime, ülevaatlik taiplikus, probleemilahendus. Kvaliteeditagamine seisneb Oaklandi (2001) arvates probleemide ennetamiseks planeeritud ja süstemaatiliste tegevuste, sh dokumenteerimine, kaudu (Oakland, 2001). Tartu Ülikooli Pärnu kolledži täiendusõppekursuse „Rehabilitatsiooni alused ja meetodikad“ rehabilitatsiooniteenuse kompleksst rehabilitatsiooniplaanide¹² arvestustöös (Järve-Tammiste, Kodasma, Laidvee, Reimann, & Vares, 2014) jõudsid autorid analüüsid RTO-de poolt koostatud dokumente järeldusele, et ebakvaliteetseid dokumente on rohkem, kui kvaliteetseid, mis võib viidata koostajate ebapädevusele või nõrgale dokumenteerimisoskusele.

Käesoleva magistr töö autori dokumenteerimata vestlustes RTO-tega on välja tulnud, et RTO-d ei pea oluliseks kvaliteedijuhtimise olemust ja vajalikkust. Kuna SKA lähtub RT-e kvaliteedi ja tulemuslikkuse kontrollis RTO koostatud dokumentidest, siis pigem ollakse seisukohal, et SKA on liigselt bürokraatlik ja dokumenteerimine on ressursi raiskamine. Kvaliteetse teenuse osutamiseks isenesest ei ole vaja omada sertifikaati, vaid tuleb järgida töökorralduslikke põhimõtteid, et tehtud töö oleks tulemus. Seda ka dokumenteerimise suhtes. Kui inimesed sunnitakse tõendamaks, et nad teevad head tööd, täitma keerulisi vorme ja koostama aruandeid, siis nad tunnevad, et nad ei ole usaldusväärsed seisma kvaliteetse teenuse eest ning siis langeb nende töömoraal ja töömotivatsioon ning nad pigem motiveeruvad kasutama enesekaitse tehnikaid (le Grand, 2003). Austini kõneteooria põhjal tähendab rääkimine teo sooritamist (Strömpl 2012: 25, Austin 1970 kaudu). See tähendab, et tegu, mida inimene teeb, on väljendatav sõnades ja kui dokumenteerimisel sellest põhimõttest lähtuda, siis on võimalik liigset bürokraatiat vältida. Teadmiste juhtimine on Lakshman'i (2008) sõnul organisatoorne oskus võimaldada inimestel organisatsioonis töötada individuaalselt, meeskonnana, projektirühmana vm huvikogukonnana, et luua, rakendada, jagada ja toetada nende ühiseid teadmisi tulemuslikkuse parandamiseks (Lakshman, 2008). Vaadates RTO [meeskonna loomise tingimusi](#), võiks arvata, et RT osutamine on võimalik ainult meeskonnatööna ja omavaheliste teadmiste jagamisega.

SKA-l ei ole praktikas saavutatud dokumenteeritud tulemuslikkuse analüüse, millest oleks võimalik järeldada, milline on RT-e osutamise tulemuslikkuse kvaliteet, milline võib olla seos spetsialisti hariduse ja RT väljundi vahel või milliseid teadmiste juhtimise viise RTO töös

¹² Rehabilitatsioonivajaduse hindamisel koostatav dokument

rakendatakse parima tulemuse saavutamiseks. Globaalsed inimkapitali trendid 2015 raporti (2015) põhjal hindasid 85 protsenti uuringus osalenud ettevõtetest korporatiivset õppimist väga oluliseks või oluliseks probleemiks, kuid võimed õppimiseks on oluliselt langenud – lõhe õppimise olulisuse ja õppimiseks valmisoleku vahel on võrreldes 2014 aastaga suurenenud kolm korda.

2.3 Personali värbamine riigi haldusülesande täitmise volitamisel

Värbamise ja valiku protsessi põhieesmärk on saada õige inimene õigele ametikohale ning ametikohtade raamistike määratlemisel tuleb pigem keskenduda ametikoha eesmärkide täitmisel vajalike käitumuslikele väärtushinnangutele, oskustele ja teadmistele, vähem isikuomadustele, sest sellisel meetodil vähendatakse mittevajalikke funktsioone (Dale, 2003).

Sotsiaalkindlustusametil (SKA) on kohustus kinnitada tegevusloaga rehabilitatsiooniteenuse osutaja (RTO) rehabilitatsioonimeeskond, kus enamusel spetsialistidel peab olema erialane kõrgharidus.

Sotsiaalhoolekande seaduse (SHS, RT I 1995, 21, 323) paragrahv 11¹¹ kohaselt moodustab RTO meeskonna, mis koosneb vähemalt viiest eri eriala spetsialistist, kellel on:

- 1) riiklikult tunnustatud kõrgharidus psühholoogias või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 2) riiklikult tunnustatud kõrgharidus arstiteaduses või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 3) riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 4) riiklikult tunnustatud kõrgharidus tegevusteraapias või sellele vastav kvalifikatsioon või muu riiklikult tunnustatud kõrgharidus tingimusel, et on läbitud Sotsiaalministeeriumi osalusel korraldatud tegevusterapeudi assistendi täienduskoolituskursus;
- 5) riiklikult tunnustatud keskeriharidus õenduses või riiklikult tunnustatud kõrgharidus õenduses või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 6) riiklikult tunnustatud kõrgharidus füsioterapias või sellele vastav kvalifikatsioon või füsioterapeudi kutsetunnistus või
- 7) riiklikult tunnustatud kõrgharidus eripedagoogikas, logopeedias või pedagoogikas või sellele vastav kvalifikatsioon.

Alates 01.01.2016 kehtima hakkava sotsiaalhoolekande seaduse (RT I 1995, 21, 323) redaktsiooni paragrahv 68 kohaselt koosneb rehabilitatsioonimeeskond vähemalt kolmest erinevast spetsialistist, kellest ühel on kutseseaduse alusel välja antud sotsiaaltöötaja kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon ning ülejäänud rehabilitatsioonimeeskonna spetsialistidel on:

- 1) kutseseaduse alusel antud psühholoogia kutseala kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus psühholoogias või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 2) kutseseaduse alusel antud füsioterapeudi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus füsioteraapias või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 3) kutseseaduse alusel antud logopeedi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus logopeedias või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 4) riiklikult tunnustatud kõrgharidus arstiteaduses või sellele vastav kvalifikatsioon ja registreering tervishoiutöötajana Terviseametis;
- 5) riiklikult tunnustatud keskeri- või kõrgharidus õenduses või sellele vastav kvalifikatsioon ja registreering tervishoiutöötajana Terviseametis;
- 6) kutseseaduse alusel antud tegevusterapeudi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus tegevusteraapias või sellele vastav kvalifikatsioon;
- 7) kutseseaduse alusel antud loovterapeudi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus kunstiteraapias (loovteraapias) või sellele vastav kvalifikatsioon või
- 8) kutseseaduse alusel antud eripedagoogi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus eripedagoogikas või sellele vastav kvalifikatsioon.

Organisatsioonipsühholoogia mõistes arvavad Zedeck ja Goldstein (2000), et uurides seoseid tööks vajalike kompetentside ja haridusprogrammide vahel, uuritakse ka hierarhilist olemust võimekuse ja oskuste vahel, et määratleda millised neist võiksid olla aluseks kõrgetasemelise võimekuse ja oskuste juures. Seda informatsiooni kasutatakse poliitika kujundamisel, kui luuakse alused erinevate tasemete õpetele. Organisatsioonipsühholoogid peaksid keskenduma uute oskuste kindlaksmääramisele, mis on konkurentsiks töökohal sama hästi kui arengulased analüüsid, kui sellised oskused soodustavad ja selline kindlaksmääramine on parim viis uute oskuste õpetamiseks. (Zedeck & Goldstein, 2000) Mentorlusel põhinev suhe koolide ja kohalike ettevõtete vahel on vajalik produktiivse tööjõu arendamiseks (Zedeck & Goldstein, 2000).

SKA-l ei ole juriidilist õigust sekkuda RTO värbamise ja valiku protsessi, kuid on kohustus kinnitada rehabilitatsiooniteenuse osutaja (RTO) värbamise ja valiku protsessi lõplik valik, andes tegevusloaga rehabilitatsiooniteenuse osutamiseks õigus tegutseda RTO-na. Tegevusloa väljaandmisel on võimalik lähtuda ainult sotsiaalhoolekande seaduse (RT I 1995, 21, 323) paragrahvis 11¹¹³ määratletud haridusnõuetest. Valiku kinnitamisel on võimalik lähtuda ainult SHS-s määratletud haridusnõuetest, mis ei anna alust hinnata ametikoha eesmärkide täitmisel vajalikke käitumuslikke väärtushinnanguid, oskusi ja teadmisi.

Vabariigi Valitsuse määruse “Eesti Vabariigi kvalifikatsioonide ja enne 1991. aasta 20. augustit endise NSV Liidu kvalifikatsioonide vastavus” seletuskirja (2005) kohaselt otsustab töövõtja kvalifikatsiooni vastavuse töö- või ametikohale tööandja. SKA-il ei ole võimalik tagada ühtlast RT-e kvaliteeti, sest SHS-s sätestatud haridusnõuded on üldiselt määratletud. SHS võrdsustab bakalaureusekraadi, magistrikraadi ja kutse, kuid kõigi nende alusel saadud kvalifikatsioonid on erinevad ja see erinevus ei anna võimalusi ühtlaseks kvaliteetseks sisendiks. Kvaliteetne väljund saab alguse kvaliteetsest sisendist.

Paljudes riikides on sotsiaalvaldkonna spetsialistide jaoks avalik register, kuhu registreerimine on mõnes riigis ka kohustuslik ning ilma registreerimata erialast tööd teha ei tohi – registreerimise aluseks on haridus, töökogemus ja täiendkoolitus (van Ewijk, 2007; van Ewijk, 2010). Suurbritannias ja Taanis on registreerimine seaduslikult tööandja kohustus ning põhineb sellel, millises sotsiaalvaldkonnas töötatakse (van Ewijk, 2007). Kui sotsiaalvaldkonna erialadele antakse kompleksne roll, näiteks lastekaitse või noorsootöö, siis tugevdatakse sellega riigi poolt reguleeritud erialade ja nende erialade töökohtade väärtust (van Ewijk, 2007).

2.4 Personalistrateegia

Käesoleva magistritöö autorile teadaolevalt puudub Sotsiaalkindlustusametil (SKA) ülevaade rehabilitatsiooniteenuse osutajate (RTO) personalitöö põhimõtetest, kuid kuna SKA-l on riigi ees kohustus kvaliteetse rehabilitatsiooniteenuse (RT) osutamise tagamise eest, siis on võimalik

¹³ Alates 01.01.2016 paragrahvis 68

RT pakkumuse juhtimisel arvestada ja analüüsida kvaliteedijuhtimissüsteemis määratletud kvaliteedinäitajaid nagu näiteks tulemuslikkuse hindamine. Ka 29. juunil 2012 jõustunud „Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll“ (2006), millega konventsiooni osalisriigid on artikliga 26 kokku leppinud, et rehabilitatsiooni ja rehabilitatsiooni puhul võtavad osalisriigid kasutusele tõhusaid ja asjakohaseid meetmeid, et võimaldada puuetega inimestel saavutada ja säilitada maksimaalset iseseisvust, täielikku füüsilist, vaimset, sotsiaalset ja kutsealast võimekust ning täielikku kaasatust ja osalemist kõigis eluvaldkondades, annab mõista, et RT-e osutamisel tuleb lähtuda kvaliteedist, sh kvaliteetsest personalitööst. Tartu Ülikooli Pärnu kolledži täiendusõppekursuse „Rehabilitatsiooni alused ja meetodid“ arvestustöös (Järve-Tammiste, Kodasma, Laidvee, Reimann, & Vares, 2014), kus hinnati rehabilitatsiooniteenuse kompleksust rehabilitatsiooniplaanide põhjal, jõudsid autorid järeldusele, et: *„Välisleping annab üldised suunad liikmesriigis õigusloome korraldamiseks. Täpsem määratlus tõhusate ja asjakohaste meetmete kohta peaks olema liikmesriigi kitsamas õigusaktis.“*

Strateegia on lõimitud ja koordineeritud kokkulepped ja tegevused, et täita organisatsiooni toimimise põhieesmärki. Strateegia tasanditeks on organisatsiooniline tasand, äritasand ja toimise tasand. Organisatsiooniline tasand kirjeldab, kuidas organisatsioon valib ja juhib oma äriportfooliot kindlustamaks, et tervik on suurem kui osade summa. Äritasand kirjeldab, kuidas organisatsioon püsib konkurentsivõimelisena teiste samalaadsete toodete ja teenuste pakkujatega. Organisatsioonides, kus on tugevad tsentraliseeritud toimimisega osakonnad nagu turundus, finants, personal, võib iga osakond ise luua oma toimimise strateegia toetamiseks äristrateegiat. Näiteks, kui organisatsiooni strateegia näeb ette laienemise, siis personalistrateegia tõenäoliselt keskendub töötajate värbamisele ja valikule ning koolitamisele, et olla valmis tööjõu nõudluse rahuldamiseks. (Jackson & Schuler, 2003)

Käesoleva magistr töö autorile teadaolevalt puudub SKA-I ülevaade RTO-te personalistrateegiatest. Personalistrateegia on üks RT-e osutamise kvaliteeti mõjutatavaid indikaatoreid värbamisstrateegia, tulemuslikkuse hindamise ja spetsialistide hariduse kõrval ja seega on selle olemasolu ja sisu RT-e osutamise juures olulised. Kui organisatsioonid seisavad kiirete muutuste ees, siis töötajad peavad jätkama õppeprotsessi, mis on seotud nende karjääriga,

et muutustega seotud väljakutsetele vastu seista ja vajadus elukestva õppe järele sunnib organisatsioone investeerima personali arendamisse. (Werner & DeSimone, 2012) Rehabilitatsiooniteenuse maksumus sisaldab personalikulusid (Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse raames..., RT I, 29.12.2015, 33) ja seega peaks RTO olema motiveeritud kvaliteetsema teenuse osutamise nimel panustama personali arendamisse. Samas võivad personali koolitamiseks olla kulud oluliselt suured ja koolitustelt saadav tulu ei pruugi olla märgatav, kuid hinnates kulusid ja tulusid on võimalik saada konkreetseid hinnanguid (Cascio & Boudreau, 2008). Kuna Eestis on kõrghariduse omandamine võimalik ka tasuta, siis saadav tulu võib osutada märkimisväärseks ja tulu-kulu mudeli analüüsi tulemused, mis näitavad võimalikku otsest kasu tervele organisatsioonile, võivad saada oluliseks veenmisvahendiks personali arendamise otsuste vastuvõtmisel tippjuhtide tasemel (Cascio & Boudreau, 2008).

3. REHABILITATSIOONITEENUSE OSUTAMISE KVALITEETI MÕJUTAVAD INDIKAATORID

Uuringu raames viidi ajavahemikus 14. – 17. aprill 2014 läbi elektrooniline küsitlus Google Drive keskkonnas kõigi rehabilitatsiooniteenuse osutajatega (RTO), kellel on Sotsiaalkindlustusametiga (SKA) kehtiv haldusleping rehabilitatsiooniteenuse (RT) osutamiseks. 2014. aastal oli SKA-l kehtiv haldusleping 108 RTO-ga. Küsitlusele paluti vastata RTO personalitööga tegeleval töötajal. Küsitlusele vastas 51 RTO-t, mis on 47¹⁴ protsenti koguvalimist.

Küsitlus koosnes 10 küsimusest. Küsimuste koostamisel oli eesmärgiks saada teada RTO arvamus teenuse osutamise kvaliteedi ja personali erialase pädevuse ning õigusaktides sätestatu seostest.

Küsimustiku teel sooviti saada teada, kuidas hindab RTO RT-e osutamise kvaliteeti mõjutavaid indikaatoreid (personalistrateegia, värbamisstrateegia, tulemuslikkuse hindamine, personali erialane pädevus) ning milline võib olla RTO kogemus seosest spetsialisti hariduse ja RT väljundi vahel. Küsimustikus kasutati avatud ja suletud vastustega küsimusi ning mõõtmistulemuseks on subjektiivsete hinnangute analüüsist saadud objektiivne hinnang koos teooriaga seostatud arvamusega. Küsitlus oli koostatud segatüüpi uuringuna, kus suletud vastuseid käsitleti analüüsimisel kvantitatiivandmetena ning avatud vastuseid kvalitatiivandmetena. Selleks, et saada võimalikult palju statistilisi andmeid ja et kvalitatiivandmed oleksid võimalikult kvaliteetsed, ei tehtud avatud vastustega küsimuste vastamist kohustuslikuks. Avatud vastused kodeeriti (Ezzy, 2002; Kalmus, Masso, & Linno, 2015) enne analüüsimist. Kodeerimisel kasutati statistilist meetodit, kus avatud vastused selekteeriti märksõnade või siltide järgi ja kodeerimisel on arvestatud, et usaldusväärse tulemuse saamiseks peab olema saavutatud teoreetiline küllastatus (saadud andmed hakkavad korduma ja uut informatsiooni ei tule) (Marshall, Cardon, Poddar, & Fontenot, 2013; Bolin, Crews, Countryman-Roswurm, & Grant, 2014; Band-Winterstein, 2015). Elektroonilise küsitluse avatud vastusega küsimusi on kvalitatiivanalüüsiks kasutanud oma uuringus ka Bolin, Crews, Countryman-Roswurm ja Grant (2014), et hinnata vastajate väärtusi, omadusi ja oskusi.

¹⁴ Protsendid on magistritöös läbivalt teisendatud täisarvuks

Küsimustik on koostatud selliselt, et võimaldab samasisulise kordusuuringu läbiviimist teatud aja jooksul, et võrrelda RT osutamise kvaliteedipõhimõtteid, sh personalitöö, praeguse halduspraktikaga ja halduspraktikaga tulevikus. Kuna rehabilitatsiooniteenuse osutamise põhimõtted muutuvad alates 01.01.2016 ning muudatusteks ettevalmistumine on kestnud terve 2015. aasta, siis on kordusuuring mõistlik läbi viia vähemalt ühe aasta möödudes, kui uusi nõudeid on rakendatud.

Küsimustik on esitatud magistritöö lisana (Lisa 1). Lisana esitatud küsimustik on väljatrükk Google Drive keskkonnast.

Samuti analüüsiti uuringu raames dokumente. Dokumentide analüüs on süstemaatiline protseduur paber- või elektrooniliste, sh internetipõhiste, dokumentide läbivaatamiseks või hindamiseks (Bowen, 2006).

Selles osas analüüsiti spetsialistide ja nende haridustausta andmeid, mis olid SKA-le esitatud. Kontrolliti ja kaardistati ajavahemikus 22. aprillist kuni 30. detsembrini 2013. aastal SKA poolt RTO-te rehabilitatsioonimeeskondadesse arvatud spetsialistide kõrg- ja kutsehariduse andmeid. Spetsialisti rehabilitatsioonimeeskonda arvamise protsess algab RTO poolt SKA-le tegevusloa muutmise taotluse esitamisest, seejärel analüüsitakse esitatud taotlust ning taotluse lisadena esitatavaid haridust tõendavaid dokumente või hariduse andmeid, otsustatakse rehabilitatsioonimeeskonda lisatava spetsialisti hariduse vastavus sotsiaalhoolekande seaduses (SHS) sätestatule ning kinnitatakse otsus tegevusloa muutmisega või tegevusloa muutmise keeldumise otsusega. Dokumentide analüüsi ajal oli SKA-s protsessi toimingute eest vastutavaks isikuks käesoleva magistritöö autor ja analüüsi eesmärgiks oli haridusdokumentide põhjal RTO rehabilitatsioonimeeskonda lisatavate spetsialistide haridustaseme ja kompetentside vastavuse määramise ja otsustamise aluste ning RT pakkumise turul uue tööjõu sisenemise kaardistamine.

Kaardistati ainult kõrgharidust ja kutset tõendavaid andmeid, sest Eestis ei ole täiendkoolituse tunnistused kvalifikatsiooni tõendavaks dokumendiks (Üldised kompetentsid. Kvalifikatsiooniga seonduvad terminid. Juhendmaterjal kutsestandardi koostajale, tasemeõppe ja täienduskoolituse õppekava koostajale ning karjäärinõustajale, 2013). Kaardistamise aluseks võeti nende rehabilitatsioonimeeskonda lisatavate spetsialistide andmed, kelle kohta tehti menetluse protsessi käigus positiivne otsus – spetsialist arvati majandustegevuse registris RTO

rehabilitatsioonimeeskonna koosseisu. Kõrgharidust ja kutset tõendavate dokumentidena käsitleti kõrgharidust tõendavat diplomit, mis on välja antud EHIS¹⁵-is kinnitatud akrediteeritud õppekava läbimisel, välisriigis omandatud kõrghariduse omandamist tõendav diplomit koos Eesti ENIC/NARIC Keskuse¹⁶ hinnanguga kvalifikatsiooni vastavuse kohta Eesti kehtivas haridussüsteemis ning kutseeaduse (KutS, 2008) alusel välja antud kutsetunnistust.

RTO-d on asutatud erinevate ettevõtlusvormidena. Nende seas on nii osäühinguid, sihtasutusi, kui ka aktsiaseltse. Mõne asutuse põhieesmärk on ainult RT-e osutamine ja mõne asutuse üks põhieesmärkidest on RT-e osutamine. Käesolev uuring ei käsitle ettevõtlusvormi erinevuse seost RT-e kvaliteediga ja kuna organisatsioonides, kus on tugevad tsentraliseeritud toimimisega osakonnad nagu turundus, finants ja personal, võib iga osakond ise luua oma toimimise strateegia toetamaks äristrateegiat (Jackson & Schuler, 2003), siis käsitletakse personalistrateegiat kõikide RTO-te mõistes kui personalipoliitika ühte osa, mille olulisus on olla seostatud organisatsiooni põhieesmärkidega – käesoleva uuringu mõistes RT-e osutamisega.

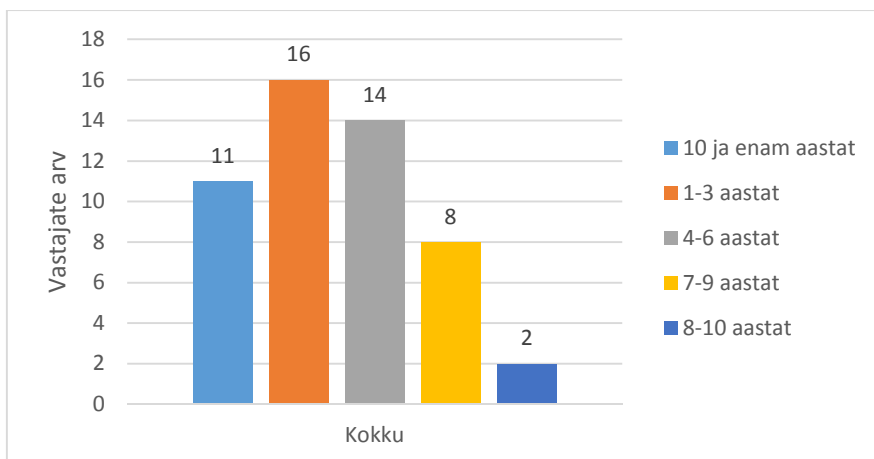
3.1 Rehabilitatsiooniteenuse osutajate hinnang personalistrateegiale, värbamisstrateegiale, tulemuslikkuse hindamisele, personali erialasele pädevusele

Alampeatükis tuuakse välja küsitlusega saadud tulemused küsimuste lõikes. Alampeatüki joonised on vormistatud tabelarvutus- ja tabeltöötlusprogrammi Excel rakenduses PivotTable-liigendtabel, mis võimaldab parema ülevaate saamiseks lisada joonisele andmed ka tabelina.

1. Küsimus, kui kaua on asutus rehabilitatsiooniteenuse osutajana (RTO) tegutsenud, oli suletud vastustega ja kasutati skaalat etteantud aastate vahemikega ning valikus oli üks õige vastus. Küsimuse eesmärk oli valimi kirjeldamine ning vastajate RTO-na tegutsemise aja ülevaade on esitatud joonisel 1 ([Joonis 1](#)).

¹⁵ Eesti Hariduse Infosüsteem <http://www.ehis.ee/>

¹⁶ Akadeemilise Tunnustamise Infokeskus <http://www2.archimedes.ee/enic/index.php>



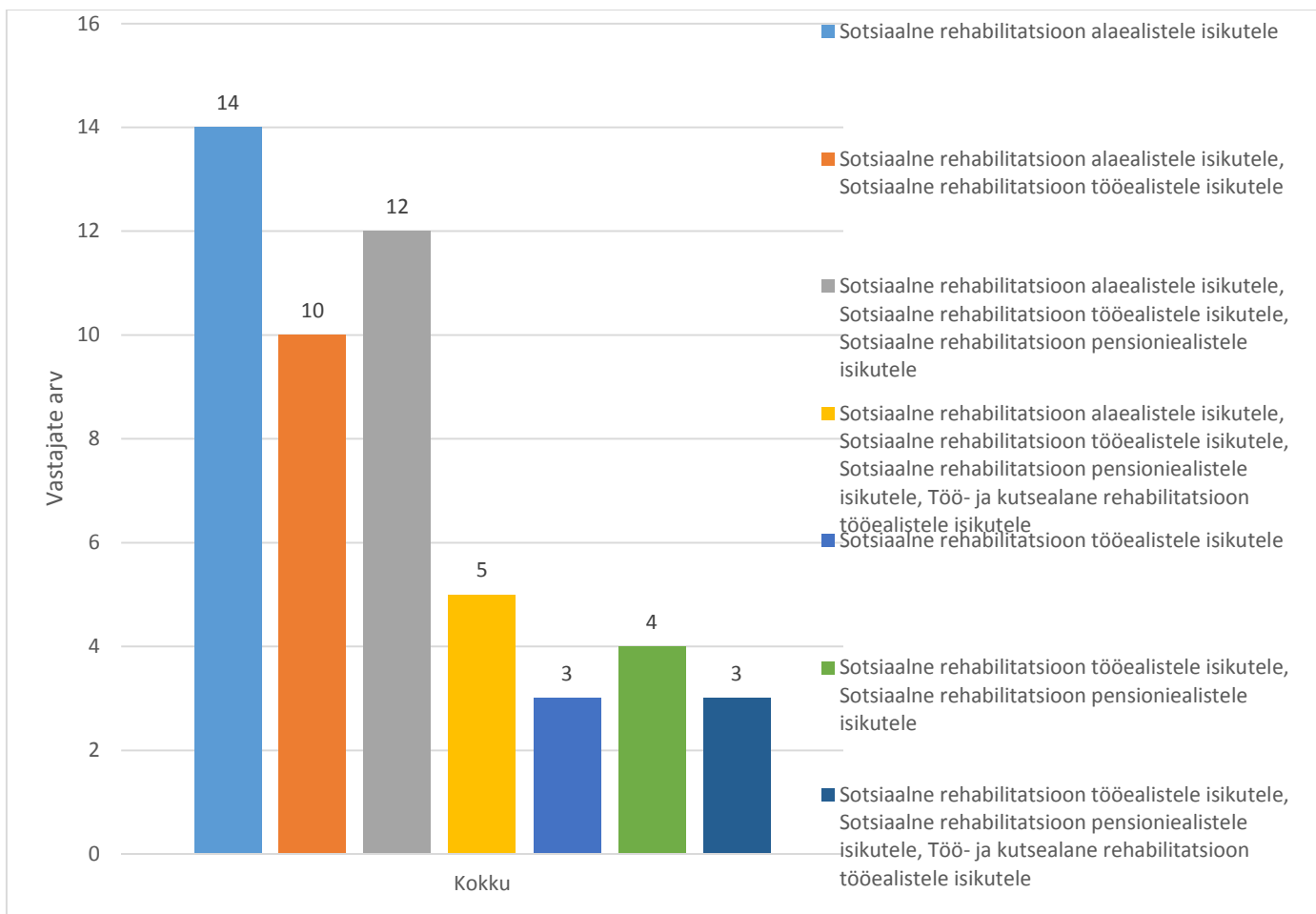
Joonis 1 Asutuste RTO-na tegutsemise aeg

2. Küsimus, millisele valdkonnale ollakse RTO-na spetsialiseerunud, oli suletud vastustega ja kasutati valikvastuseid ning valikus oli üks kuni neli õiget vastust. Küsimuse eesmärk oli valimi kirjeldamine ning vastajate RTO-na spetsialiseerumise ülevaade on esitatud joonisel 2 ([Joonis 2](#)).

Selgitus spetsialiseerumise kohta: Eestis puudub regulatsioon, mis määratleks ära puude liigid. Puude määramine ja RT-e osutamine on seotud isiku toimetulekuga tervikuna, sest inimene on tervik ja ei ole võimalik keskenduda vaid ühele toimetulekupiirajale v.a juhul, kui toimetulekupiirajaid ongi ainult üks. Kitsamalt ei ole määratletud RTO spetsialiseerumist. Kitsamalt võivad oma spetsialiseerumist määratleda RTO-d ise, kuid õigusaktide kohaselt peab neil olema valmisolek lähtuda inimesest, kui tervikust. Sihtgruppide määratlus küsimuses on tuletatud RT-e rahastamise aluseks olevatest sihtgruppidest¹⁷ ja magistr töö koostamise ajal aktuaalsest sotsiaalvaldkonna reformist¹⁸. Kuna alates 2016. aastast jaguneb rehabilitatsiooniteenus kaheks – tööalaseks ja sotsiaalseks, siis oli küsimuse eesmärgina valimi kirjeldamisel saada teada, kas vastajatest keegi on planeerinud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse osutamist, mille koordineerimine jääb Sotsiaalkindlustusametile. See teadmine oli oluline kaardistada, sest kui sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust ei oleks vastajad planeerinud ega sellest teadlikud olnud, ei saaks küsimustiku vastuseid edaspidises uurimis- ja parendustöös kasutada.

¹⁷ Rahastamise aluseks olevad sihtgrupid on kehtestatud halduslepinguga ning tulenevad riigieelarve liigendusest ning puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadusest <https://www.riigiteataja.ee/akt/121032014010>

¹⁸ Töövõimereform ehk uue töövõime toetamise süsteemi loomine <http://toovoime.sm.ee/avaleht.html>



Joonis 2 Asutuste RTO-na spetsialiseerumine

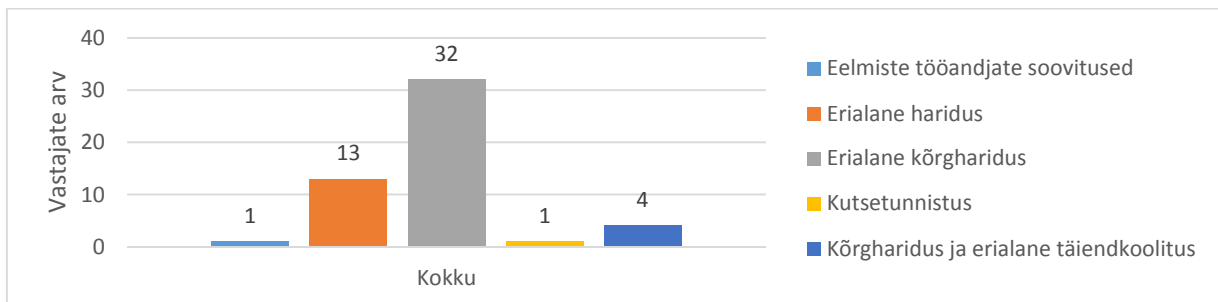
Kõik küsimustikule vastanud RTO-d on spetsialiseerunud sotsiaalsele rehabilitatsioonile. Aktiivseimad on vastamisel RTO-d, kes on RTO-na tegutsenud 1-3 aastat. Enim vastajatest on vanusegruppidest spetsialiseerunud alaealiste sotsiaalsele rehabilitatsioonile ja neile järgnevad RTO-d, kes on spetsialiseerunud kõigile võimalikele vanusegruppidele sotsiaalses rehabilitatsioonis, mis on sotsiaalne rehabilitatsioon alaealistele, tööealistele ja pensioniealistele.

3. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, mille järgi hinnatakse uue töötaja värbamisel esmasena tema sobivust töökoha nõuetele. Küsimus oli suletud vastustega ja kasutati valikvastuseid ning valikus oli üks õige vastus. Küsimusega sooviti mõõta RTO valikuvabadust

ja seotust SHS-ga personali värbamisel. Küsimuse juurde küsiti vabas vormis põhjendusi ning teisi dokumente, mida töötaja värbamisel hinnatakse.

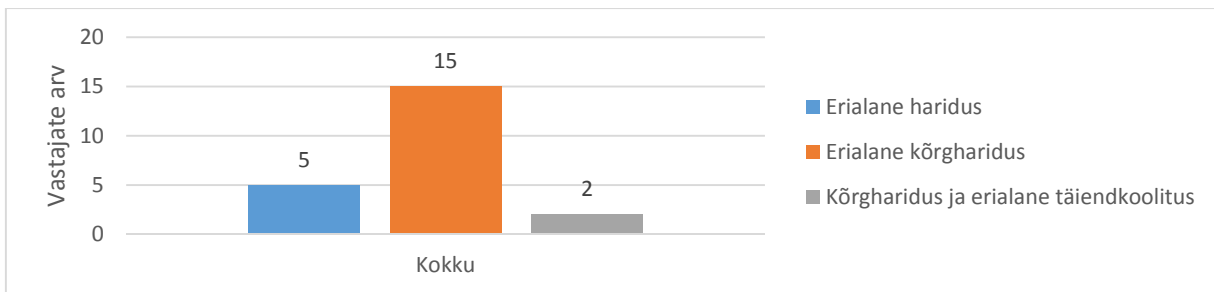
Valdav osa vastajatest (32 vastajat ehk 63% vastajatest), hindavad töötaja värbamisel tema sobivust erialase kõrghariduse järgi ([Joonis 3](#)). 28 vastajat põhjendasid oma valikuid. Valiku põhjendused kodeeriti 6 sildi järgi:

- valik sõltub nõuetest
- vastav haridus näitab pädevust erialaseks tööks
- erialane kõrgharidus annab erialase pädevuse
- vajalik on ka erialane täiendkoolitus
- vajalik on ka eelnev töökogemus
- erialane haridus on aluseks spetsialisti edasiseks arendamiseks
- vajalik on erialane kõrgharidus, kutse, sobivus töökohale, täiendkoolitused, eelnev töökogemus.



Joonis 3 Mille järgi esmasena hinnatakse töötajat värbamisel?

Enim toodi välja, et värbamisel lähtutakse ainult SHS-s sätestatust nagu näiteks: „*Nõue rehabilitatsiooniteenuse osutajale. Ega valikut palju olegi.*“ või „*Erialane kõrgharidus, sest muidu pole spetsialisti võimalik reh. meeskonda registreerida*“ ja sellest, et nõudena olev erialane haridus näitab pädevust erialaseks tööks nagu näiteks „*Et tagada maksimaalset kvaliteeti tuleb valida erialast kõrgharidust ja võimalusel ka kogemust (täiendkoolitust) omavad töötajad.*“ või „*Inimene peab oskama seda teha mida meil on vaja ,et ta oskaks.*“ Oluliseks peetakse lisaks erialasele kõrgharidusele ka täiendkoolitust ja eelnevat töökogemust. ([Joonis 4](#)).



Joonis 4* Täiendkoolitused ja töökogemus töõtaja hindamisel

* - Joonis 4 näitab mitu vastajat nendest, kes tõid välja töökogemuse ja täiendkoolituse täiendava hindamiskriteeriumina, hindavad värbamisel esmasena töõtaja sobivust erialase kõrghariduse või erialase hariduse või kõrghariduse ja erialase täiendkoolituse põhjal

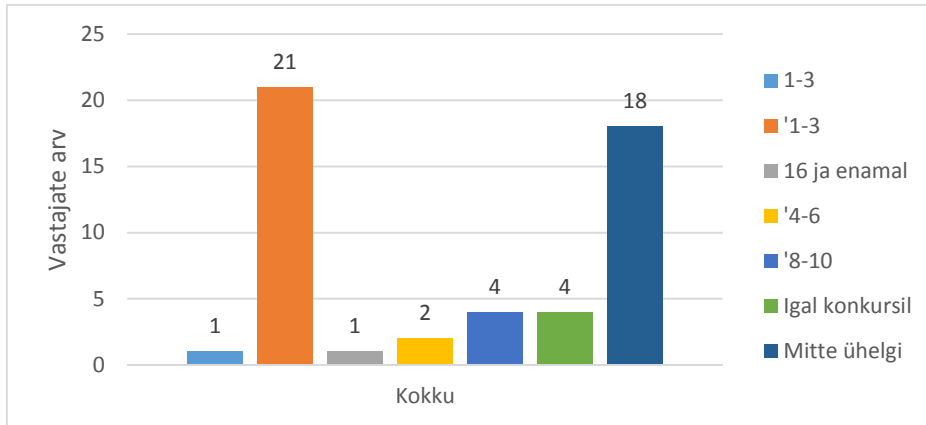
Vastused küsimusele, mis on need teised dokumendid, mida hinnatakse töõtaja värbamisel, kodeeriti 9 märksõna järgi. Märksõnad valiti selle järgi, mida esitatavate dokumentide põhjal tööle värbamisel hinnatakse, sest üldjuhul vastajad täpseid dokumendi nimetusi välja ei toonud:

- eelnev täiendkoolitus
- eelnev täiendkoolitus, kutse
- eelnev töökogemus
- eelnev töökogemus, isikuomadused
- eelnev täiendkoolitus, töökogemus, isikuomadused
- eelnev töökogemus, kutse
- eelnev töökogemus, kutse, isikuomadused
- eelnev töökogemus, kutse, täiendkoolitus
- isikuomadused.

Enim toodi välja, et hinnatakse eelnevat töökogemust ja isikuomadusi nagu näiteks: „CV ja vestlus. Kas inimene on motiveeritud töötama, kuidas ta kollektiivi sobib.“ või „Lisaks haridusele olulised isikuomadused, eelnev töökogemus, eelmiste tööandjate soovitusel.“ ja ainult töökogemust nagu näiteks: „CV ja eelnev töökogemus“. Kuigi kodeerimisel osutus vajalikuks kasutada 9 märksõna, siis valdav osa vastajatest peab värbamisel oluliseks lisaks erialasele haridusele eelnevat töökogemust.

4. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, mitmel värbamiskonkursil on RTO-tel olnud võimalus valida erialase bakalaureuse- ja erialase magistrikraadiga kandidaadi

vahel. Küsimus oli suletud vastustega ja kasutati skaalat etteantud aastate vahemikega ning valikus oli üks õige vastus. Küsimusega sooviti teada saada millised on kõrgharidustasemetega värbamisel reaalne olukord RTO-te hinnangul. Küsimuse juurde küsiti vabas vormis põhjendusi. Ülevaade valikute kohta värbamiskonkurssidel on esitatud joonisel 5 ([Joonis 5](#)).



Joonis 5 Mitmel värbamiskonkursil on olnud võimalus valida erialase bakalaureuse- ja erialase magistrikraadiga kandidaadi vahel?

Põhjendusi tõi välja 21 vastanut kõikidest vastajatest (41 %). Põhjendused kodeeriti 13 sildi järgi:

- ei ole olnud sellist valikut
- ei ole võimalik pakkuda magistrikraadile sobivat töötasu
- enamus kandideerijaid bakalaureusekraadiga
- enamus kandideerijaid magistrikraadiga
- erialase bakalaureusekraadiga spetsialist jätkab õpinguid magistriõppes
- kandideerivad mõlema haridusastmega
- pikaajaline turul tegutsemine
- lühiaegne turul tegutsemine
- spetsialistil on nii erialane bakalaureusekraad kui ka magistrikraad
- stabiilne personal
- uus probleem, eelnevalt oligi kõrgharidus magistrikraad
- värbamist takistab töö asukoht
- värbamist takistab töö spetsiifilisus.

Väga paljudel vastajatel vastus oli üksik ja teistega ei ühtinud. Kordus suuremas osas põhjendus, et RTO-l on stabiilne personal ja värbamisi korraldada ei ole tarvis. Näiteks: *„õnneks on meie meeskond olnud küllaltki püsiva koosseisuga, oleme vahetanud füsioterapeuti ja neist on koguaeg puudus, valida ei ole võimalik.“* ja *„ei ole toimunud värbamiskonkursi, oleme leidnud õigel ajal just meile sobiva inimese. /---/ on keeruline leida erialast spetsialisti.“* Vastustest on võimalik välja lugeda piirkondlikku probleemi värbamisel: *„Seoses töö asukohaga on väga keeruline leida kvalifitseeritud tööjõudu“* ning töötasu ja hariduse vahelist seost: *„ei ole võimalik pakkuda magistrikraadile sobivat töötasu“*. Samas ei saa öelda, et valikuid bakalaureusekraadi- ja magistrikraadiga erialaspetsialistide vahel ei ole: *„Kuna ainult ühel kandidaadil on olnud bakalaureuse kraad.“* või näiteks *„Ilmselt iga kord on tulnud ette, et ka bakalaureusekraadiga inimesed kandideerivad magistrikraadiga kandideerijatega koos.“*

5. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, kas RTO on loonud ja koostanud hindamiskriteeriumid personali värbamiseks ja hindamiseks. Küsimus oli suletud vastustega ja valikus oli üks õige vastus. Küsimusega sooviti mõõta mitmel RTO-l on loodud ja koostatud hindamiskriteeriumid personali värbamiseks ja hindamiseks:

- 23 vastajat (45%) vastas küsimusele jaatavalt
- 28 vastajat (55%) vastas küsimusele eitavalt.

Küsimuse juurde küsiti nende käest, kelle eelpool nimetatud dokument on olemas, vabas vormis dokumendi lühikirjeldust, et teada saada milliseks hindab RTO dokumendi sisu ja eesmärki. 23 vastajast, kellel on loodud ja koostatud hindamiskriteeriumid personali värbamiseks ja hindamiseks, kirjeldas dokumenti 17.. Lühikirjeldused kodeeriti 13 märksõna järgi, mis tähendab, et peaaegu iga dokumenti kirjeldanud RTO hindab hindamiskriteeriume personali värbamiseks ja hindamiseks erinevalt nagu näiteks: *„Kandidaadi hindamine kompleksmeetodil, lähtuvalt ametiprofiilist. Oluline on hinnata erialaspetsiifilisi ja sotsiaalseid kompetentse.“* või *„Erialane kõrgharidus, motivatsioonitase testitulemustes, pingetaluvus, soov töötada erivajadustega inimestega ning arengusoo.“* või *„erialase hariduse olemasolu, arenguvestluste läbiviimine 1x aastas“*.

Märksõnad kodeerimisel viitavad üldistele hindamise alustele, kuid ei näita, et hinnatavatele omadustele oleks välja töötatud kriteeriumid:

- ametijuhendile vastavus, isikuomadused
- erialane haridus, arenguestlused
- erialane haridus, isikuomadused
- erialane haridus, täiendkoolitus, töökogemus
- erialane haridus, isikuomadused, töökogemus
- hindamise maatriks ametikohtade lõikes
- hindamiskriteeriumid on sätestatud ISO 9001:2008 juhtimissüsteemi käsiraamatus
- juhend personali vaikuks ja sisseelamiseks
- seaduse nõuded
- sobivus RTO missiooni ja visiooniga, kvalifikatsioon, töökogemus
- on tegemisel
- töökoha analüüs, värbamise meetod, uue töötaja kohanemine, lahkumisvestlused

6. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, mida tähendab RTO jaoks personali värbamispoliitika. Küsimusele sai vastata vabas vormis kirjeldavalt. Küsimusega sooviti teada saada kui oluliseks peab RTO värbamispoliitika olemust ja eesmärgi. Värbamispoliitika on dokumenteeritud põhimõtete kogum, mis peaks sisaldama juhiseid kuidas värvatakse, kus ja kust värvatakse, keda värvatakse, milleks värvatakse.

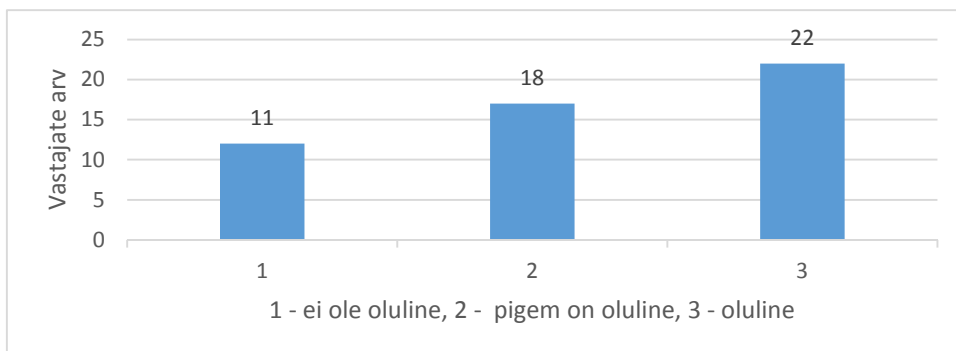
Vastused kodeeriti järgmiste märksõnade järgi: oluline dokument, pigem oluline dokument, ei ole oluline dokument.

Näited vastustest, millega RTO ütleb, et värbamispoliitika on oluline dokument omale vajaliku personali värbamisel: „*Oleme välja töötanud oma asutuse vajadustele vastava personali värbamise ja ametis hoidmise korra, kus oleme lahti kirjutanud erinevad aspektid, mida arvestame, mh juba olemasoleva personali kaasamine valiku- ja otsustusprotsessi*“ ja „*Kriteeriumid, mille alusel inimest tööle võetakse ja mille alusel hinnatakse töö tulemusi.*“

Näited vastustest, millega RTO ütleb, et värbamispoliitika on pigem oluline dokument omale vajaliku personali värbamisel: „*Leida ettevõttele lojaalne ja oma ametikohal pädev töötaja*“ ja „*Erialase kõrghariduse ja töökogemusega spetsialist, kes pakub kvaliteetses teenust.*“

Näited vastustest, millega RTO ütleb, et värbamispoliitika ei ole oluline: „*Ei midagi. Oleme väikene organisatsioon väikese kohas. hea ,et keegi ültse on keda palgata.*“ ja „*Tegemist on alustava asutusega, pole tegelenud veel värbamispoliitikaga*“.

Ülevaade värbamispoliitika olulisusest esitatakse joonisel 6 (Joonis 6).



Joonis 6 Värbamispoliitika olulisus

Enamus vastanud RTO-test peavad värbamispoliitikat oluliseks või pigem oluliseks dokumendiks. Need vastused, mis kirjeldasid värbamispoliitika põhimõtteid osaliselt, selekteeriti kui pigem oluline dokument ja need vastused, mis värbamispoliitika põhimõtteid ei kirjeldanud või kirjeldasid seda kui valikut, koolitust, haridusnõuet vms, selekteeriti kui dokument, mis ei ole oluline.

7. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, kas RTO on loonud ja koostanud personalistrateegia. Küsimus oli suletud vastustega ja valikus oli üks õige vastus. Küsimusega sooviti mõõta mitmel RTO-l on loodud ja koostatud personalistrateegia.

- 16 vastajat (31%) vastas küsimusele jaatavalt;
- 35 vastajat (69%) vastas küsimusele eitavalt.

Küsimuse juurde küsiti nende käest, kellel eelpool nimetatud dokument on olemas, vabas vormis dokumendi lühikirjeldust, et mõõta RTO teadlikkust dokumendi sisust ja eesmärgist. 16 vastajast, kellel on loodud ja koostatud hindamiskriteeriumid personali värbamiseks ja hindamiseks, kirjeldas dokumenti 10. Vastused kodeeriti põhimõttel pigem ei ole teadlik või on osaliselt teadlik või pigem on teadlik. Võrdselt on vastajaid, kes pigem ei ole teadlikud või on osaliselt teadlikud. RTO-id, kes pigem on teadlikud on üksikud.

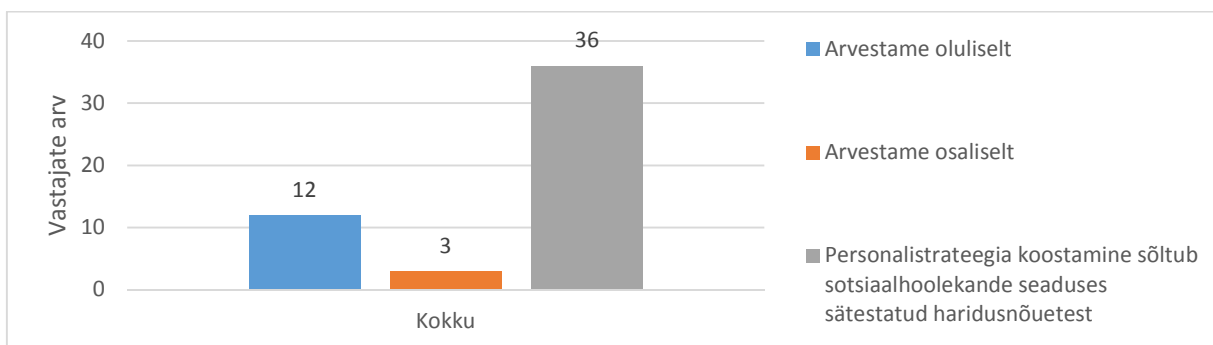
Näited vastusest, mis näitavad, et RTO pigem on teadlik „*Personalistrateegia kirjeldab ühelt poolt üldisi põhimõtteid, mis väljendavad üldist suhtumist töötajatesse, ootusi nende isikuomadustele ja käitumisviisidele. teiselt poolt haarab personalistrateegia spetsiifilisemaid põhimõtteid nagu näiteks personali tööle võtmise (ametikoha kirjeldamine, personalivajaduse*

planeerimine jne); töösuhete kujundamine (väljaõpetamine, hindamine, tasustamine jne); töötajate lahkumine.“

Näited vastustest, mis näitavad, et RTO on osaliselt teadlik „Lähtume arengukavast ja kokkulepitud eesmärkidest.“ ja „Strateegia on personali valiku toimimise kord.“

Näited vastustest, mis näitavad, et RTO pigem ei ole teadlik „Meil on kehtestatud nõuded erinevatele töötajatele nii seaduses, kui ka asutusesiseselt.“ ja „Uute töötajate toetamine, nõustamine; tagasiside küsimine“.

8. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, millisel määral RTO arvestab personalistrateegia koostamisel SHS-s sätestatud haridusnõudeid. Küsimus oli suletud vastustega ja valikus oli üks õige vastus. Küsimusega sooviti mõõta millisel määral RTO personalistrateegia RTO arvates sõltub SHS-s sätestatust. Ülevaade SHS nõuete arvestamise kohta personalistrateegia koostamisel esitatakse joonisel 7 (Joonis 7).



Joonis 7 SHS nõuete arvestamine personalistrateegia koostamisel

Küsimuse juurde küsiti vabas vormis põhjendusi. Põhjendusi tõi välja 21 vastanut (41 %).

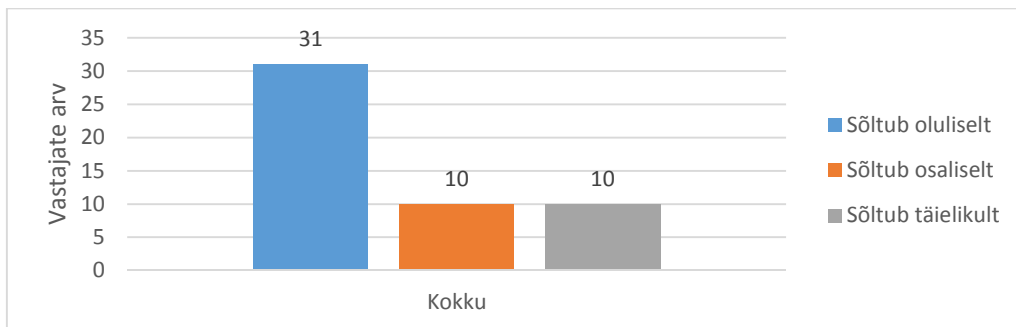
Põhjendused kodeeriti 5 sildi järgi:

- oluline on erialane haridus
- oluline on ka eelnev töökogemus ja isikuomadused
- teisiti ei ole võimalik
- teisiti ei ole võimalik, lisaks lähtume sihtgrupi spetsiifikast
- vajalik on rehabilitatsioonialane koolitus.

Valdav osa vastajate põhjendused viitavad ainult seadusest tulenevatele nõuetele nagu „Ei saa aru, kuidas saaks teisiti“ või „Nii on.“ Samas on vastuseid, viitavad, et ainult seaduse nõuded ei takista seada personalile täiendavaid ja kõrgemaid kvalifikatsiooninõudeid nagu: „Teisiti ei

ole võimalik, lisaks lähtume sihtgrupi spetsiifikast“ või „Vajalik on rehabilitatsioonialane koolitus“.

9. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, millisel määral RTO arvates sõltub spetsialisti haridusest RT-e kvaliteet. Küsimus oli suletud vastustega ja valikus oli üks õige vastus. Küsimusega sooviti mõõta RTO teadlikkust kvaliteetse sisendi ja väljundi seosest. Ülevaade teadlikkuse määrast, esitatakse joonisel 8 ([Joonis 8](#)).



Joonis 8 Millisel määral sõltub spetsialisti haridusest RT-e kvaliteet?

Küsimuse juurde küsiti vabas vormis põhjendusi. Põhjendusi tõi välja 30 vastanut kõikidest vastajatest (59 protsenti). Põhjendused kodeeriti 9 sildi järgi:

- erialaspetsiifilises sõltub haridusest
- haritus on edasiviiv
- olulised on ka muud faktorid
- sellised on seaduse nõuded
- lisaks on olulised isikuomadused
- lisaks peab olema töökogemus
- lisaks peab olema töökogemus, isikuomadused
- lisaks peab olema töökogemus, täiendkoolitus
- teenus on professionaalsem

Valdavalt ei pea RTO-d ainult haridust teenuse osutamise kvaliteedi juures oluliseks. Näiteks põhjendatakse „ainult haridus ei tee kindlasti inimesest head spetsialisti, olulised on inimese motivatsioon valitud erialal töötama jm isikuomadused“ ja „Spetsialisti haridus on kindlasti väga oluline, kuid väga oluliseks peame ka eelnevat töökogemust valdkonnas. Pikaajalise töökogemusega spetsialist (nt. ilma kõrghariduseta, kuid läbinud hulgaliselt erialaseid

koolitusi) suudab tagada teenuse kõrge kvaliteedi sageli paremini, kui spetsialist, kellel on vastav kõrgharidus, kuid asub tööle otse koolipingist.“ Samas seostatakse haridust professionaalsuse- ja kvaliteediga nagu näiteks: „Teenus on professionaalsem“ ja „Kui puudub vastav haridus, siis pole võimalik saavutada ka head kvaliteeti.“

10. Järgnevalt analüüsitakse vastuseid, mis anti küsimusele, kas RTO on loonud ja koostanud tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid. Küsimus oli suletud vastustega ja valikus oli üks õige vastus. Küsimusega sooviti mõõta mitmel RTO-l on loodud ja koostatud tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid, sest tulemuslikkuse hindamine kuulub kvaliteetse personalijuhtimise juurde.

- 23 vastajat (45%) vastas küsimusele jaatavalt;
- 28 vastajat (55%) vastas küsimusele eitavalt.

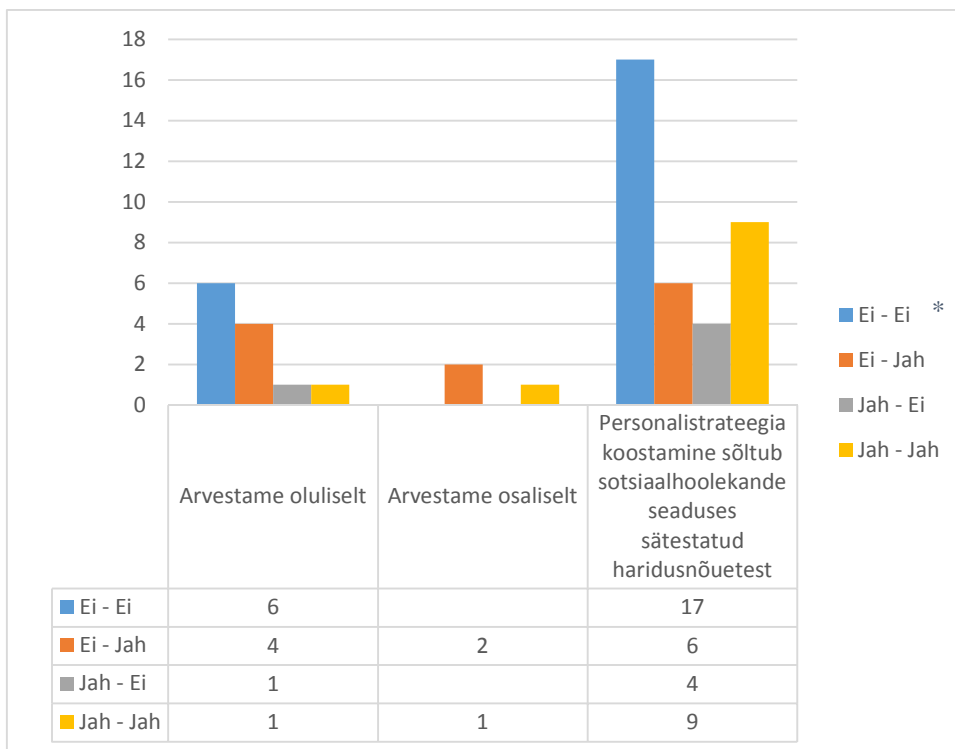
Küsimuse juurde küsiti nende käest, kelle eelpool nimetatud dokument on olemas, vabas vormis dokumendi lühikirjeldust, et mõõta RTO teadlikkust dokumendi sisust ja eesmärgist. 23 vastajast, kellel on loodud ja koostatud tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid, kirjeldas dokumenti 20 ehk 87 protsenti. Vastused, mis kirjeldasid dokumenti, ei näidanud, et RTO oleks konkreetsed hindamiskriteeriumid, vaid tõid välja ainult meetodid, kuidas hinnatakse. Meetodid kodeeriti 10 märksõna järgi:

- arenguestlus
- arenguestlus, kliendi tagasiside
- eneseanalüüs
- järelhooldus
- kliendi tagasiside
- kliendi hindamine
- kliendi tagasiside, töötulemused
- on tegemisel
- tulemustestlus
- töötulemused, nõuetele vastavus

Kuigi märksõnu kodeerimisel oli 10, siis valdavalt hinnatakse tulemuslikkust läbi personali hindamise või kliendi rahulolu järgi. Kliendi rahuloluks siinkohal peetakse teenuse eesmärgi saavutamise taset (töötulemused, kliendi hindamine). Samas ei saa RTO-te teadlikkust

tulemuslikkuse hindamise kriteeriumidest esile tõsta, sest konkreetseid kriteeriumeid välja ei toodud.

Joonis 9 annab võrdluse vastusete kohta, mis anti personalistrateegia ja tulemuslikkuse hindamise kriteeriumide koostamise kohta ([Joonis 9](#)).



Joonis 9 SHS nõuded ning personalistrateegia ja tulemuslikkuse hindamine

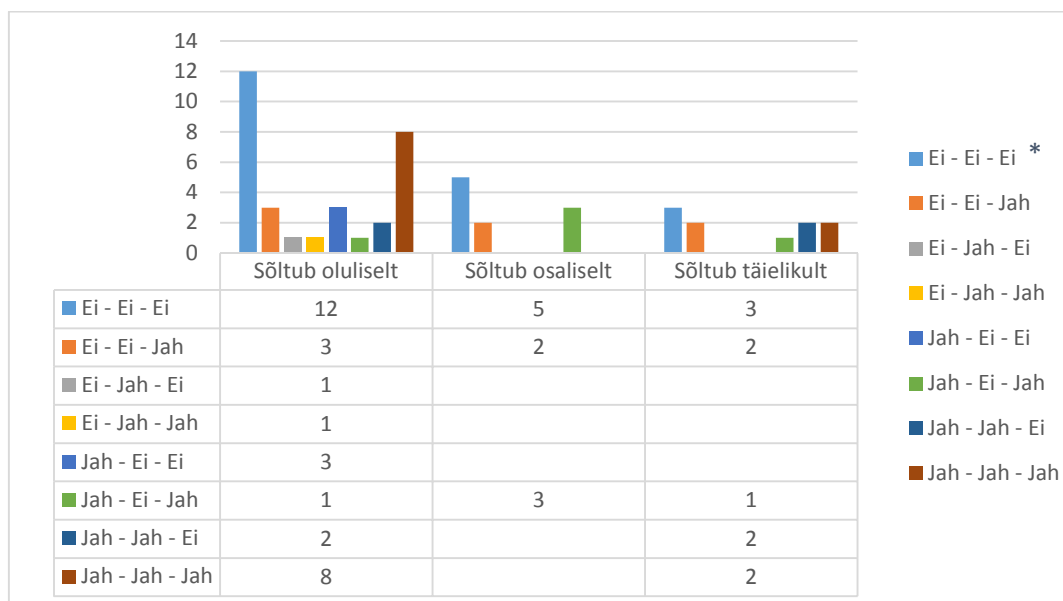
* - tulemuslikkuse hindamise kriteeriumide loomine ja koostamine - personalistrateegia loomine ja koostamine

17 vastanul, kellel personalistrateegia koostamine sõltub SHS-s sätestatud haridusnõuetest ja 6 vastanul, kellel selle koostamisel nõudeid arvestatakse oluliselt, ei ole koostatud ei personalistrateegiat ega tulemuslikkuse hindamise kriteeriume.

10 vastanul, kellel personalistrateegia koostamine sõltub SHS-s sätestatud haridusnõuetest, 5 vastanul, kellel selle koostamisel nõudeid arvestatakse oluliselt ja 2 vastanul, kellel selle koostamisel nõudeid arvestatakse osaliselt, on koostatud nendest dokumentidest ainult üks.

9 vastanul, kellel personalistrateegia koostamine sõltub SHS-s sätestatud haridusnõuetest, 1 vastanul, kellel selle koostamisel nõudeid arvestatakse oluliselt ja 1 vastanul, kellel selle koostamisel nõudeid arvestatakse osaliselt, on koostatud nii personalistrateegia kui ka tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid.

Joonis 10 annab võrdluse vastuste kohta, mis anti personalistrateegia, personali värbamise ja hindamise hindamiskriteeriumide ja tulemuslikkuse hindamise kriteeriumide koostamise kohta (Joonis 10).



Joonis 10 Spetsialisti haridus ja kvaliteet ning värbamiskriteeriumid, personalistrateegia ja tulemuslikkus

* - värbamiskriteeriumide loomine ja koostamine - personalistrateegia loomine ja koostamine - tulemuslikkuse hindamise kriteeriumide loomine ja koostamine

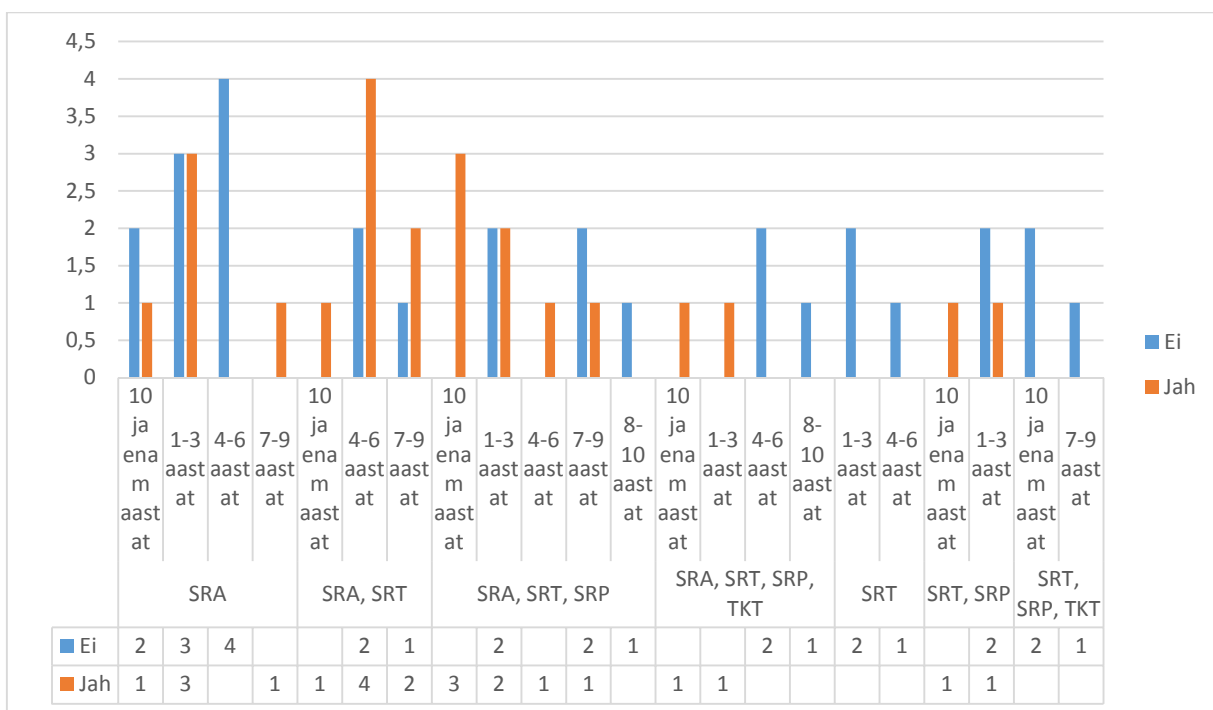
3 vastanul, kelle arvates sõltub teenuse kvaliteet täielikult spetsialisti haridusest, 12 vastanul, kelle arvates sõltub see oluliselt ja 5 vastanul, kelle arvates sõltub see osaliselt, ei ole koostatud ei personalistrateegiat, ei personali värbamise ja hindamise hindamiskriteeriume ega tulemuslikkuse hindamise kriteeriume.

2 vastanul, kelle arvates sõltub teenuse kvaliteet täielikult spetsialisti haridusest ja 8 vastanul, kelle arvates sõltub see oluliselt, on koostatud kõik kolm dokumenti.

Ülejäänud vastajatel on need dokumendid koostatud osaliselt.

Võrreldes vastanute RTO-na tegutsemise aega, sihtgrupile spetsialiseerumist ja seda, kas nendel on loodud ja koostatud tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid (Joonis 9; Joonis 10), üheseid järeldusi teha ei saa. Kõige enam on neid RTO-d, kellel on koostatud tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid, nende RTO-te seas, kes on tegutsenud 4-6 aastat ja kes on spetsialiseerunud sotsiaalsele rehabilitatsioonile alaealistele isikutele ja sotsiaalsele rehabilitatsioonile tööealistele

isikutele ning nende seas, kes on tegutsenud 10 ja enam aastat ning on spetsialiseerunud sotsiaalsele rehabilitatsioonile alaealistele isikutele, sotsiaalsele rehabilitatsioonile tööealistele isikutele ja sotsiaalsele rehabilitatsioonile pensioniealistele isikutele. Ühelgi RTO-l, kes on spetsialiseerunud ainult sotsiaalsele rehabilitatsioonile tööealistele isikutele, ei ole loodud ja koostatud tulemuslikkuse hindamise kriteeriume. (Joonis 11)

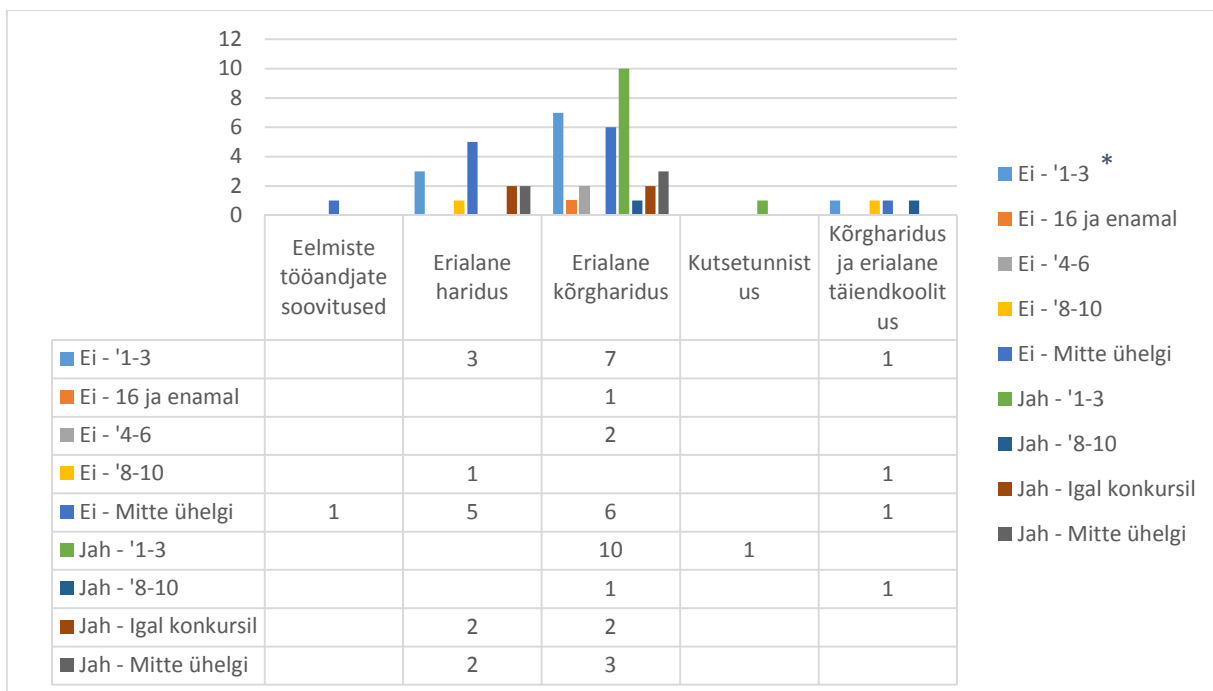


Joonis 11* RTO spetsialiseerumine, tegutsemise aeg ja tulemuslikkuse hindamine

Joonis 11 RTO spetsialiseerumine, tegutsemise aeg ja tulemuslikkuse hindamine

* - SRA - sotsiaalne rehabilitatsioon alaealistele isikutele, SRT - sotsiaalne rehabilitatsioon tööealistele isikutele, SRP - sotsiaalne rehabilitatsioon pensioniealistele isikutele, TKT - töö- ja kutsealane rehabilitatsioon tööealistele isikutele

Joonis 12 annab võrdluse, mille järgi hinnatakse uue töötaja värbamisel esmasena tema sobivust töökoha nõuetele, sellega mitmel värbamiskonkursil on olnud võimalus valida erialase bakalaureusekraadi- ja erialase magistrikraadiga kandidaadi vahel ja kas asutuses on loodud ja koostatud hindamiskriteeriumid personali värbamiseks ja hindamiseks (Joonis 2).



Joonis 12 Värbamine ja valik

* - värbamiskriteeriumide loomine ja koostamine - mtmel värbamiskonkursil on olnud võimalus valida erialase bakalaureuse- ja erialase magistrikaadiga kandidaadi vahel

Üheseid seoseid võimaluse valida erialase bakalaureusekraadi- ja erialase magistrikaadiga kandidaadi vahel, uue töötaja hindamise ning loodud ja koostatud hindamiskriteeriumide personali värbamiseks ja hindamiseks vahel välja ei kujune. Kõige enam arvestatakse spetsialistide puhul siiski erialase kõrgharidusega.

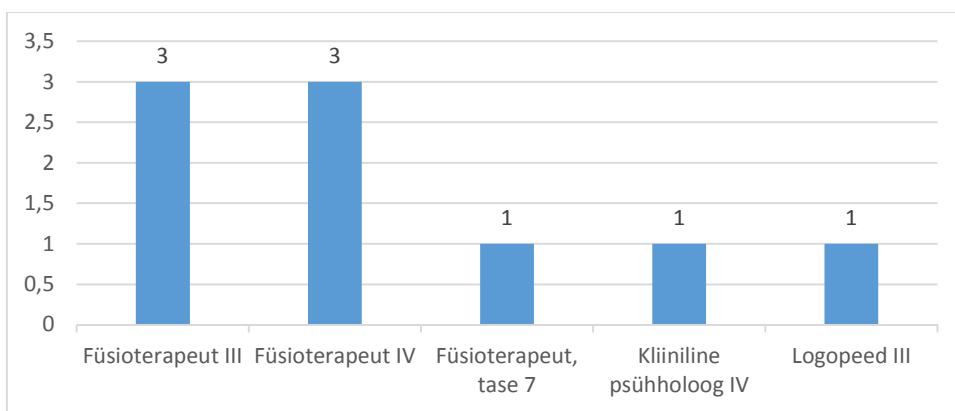
3.2 Rehabilitatsiooniteenuse osutajate personali erialase pädevuse hindamiseks esitatavad dokumendid

Magistritöö raames tehti dokumentide analüüs ajavahemikus 22. aprillist kuni 30. detsembrini 2013. aastal. Analüüsiti Sotsiaalkindlustusameti (SKA) poolt rehabilitatsiooniteenuse osutajate (RTO) rehabilitatsioonimeeskondadesse spetsialistide registreerimist majandustegevuse registrisse: haridusdokumentide põhjal haridustaseme ja kompetentside vastavust. Dokumentide analüüsi eesmärk oli kaardistada RT pakkumise turul tööjõu sisenemine ja haridustaust. Dokumentide analüüsimisel võeti aluseks nende spetsialistide andmed, kellel vastavalt

sotsiaalhoolekande seaduses (SHS) nõutule peab olema erialane kõrgharidus. Haridusastet käsitletakse omandatud kõrghariduskraadina või sellega võrdsustatud haridusena vastavalt Vabariigi Valitsuse määrusele „Eesti Vabariigi kvalifikatsioonide ja enne 1991. aasta 20. augustit endise NSV Liidu kvalifikatsioonide vastavus“ (RT I, 16.05.2012, 2). Kõrghariduskraad määratleti vastavalt Haridus- ja Teadusministeeriumi juhendile (Eesti Vabariigi ja endise NSV Liidu haridust tõendavad dokumendid. Kvalifikatsioonide vastavus. Juhend, 2006) haridusdokumendil märgitud dokumendi numbri jm tunnuse järgi.

Kutse omandatute haridusastme määratlemise tuleks lähtuda Eesti kvalifikatsiooniraamistikust, kus tase 6 vastab formaalhariduses bakalaureusekraadile või rakenduskõrgharidusele, tase 7 vastab formaalhariduses magistrikraadile ning tase 8 doktorikraadile. 2001. aastal vastu võetud kutseseaduses on kutsetasemed 5-astmelises raamistikus. 2008. aasta 1. septembril jõustunud kutseseaduse järgi mindi üle 8-tasemelisele raamistikule.

Eelmise kutseseaduse (RT I, 23.03.2015, 261) redaktsiooni alusel väljastatud kutsetunnistused kehtivad kuni kutsetunnistuse kehtivusaja lõppemiseni või kutsetunnistuse vastavusse viimiseni. Dokumentide analüüsi ajal puudusid andmed kutsetunnistuse vastavusse viimisest. SHS andis dokumentide analüüsi ajal õiguse rehabilitatsioonimeeskonnas kutsetunnistuse alusel töötamiseks ainult füsioterapeutidele, mistõttu rehabilitatsiooniteenuse osutajatel (RTO) puudus vajadus esitada andmeid teiste spetsialistide kutse omistamise kohta. Seetõttu võrreldakse dokumentide andmeid ainult 8-tasemelisele raamistikule vastavate kutsete alusel, mida SKA-le dokumentide analüüsi ajal esitati ainult üks (Joonis 3).



Joonis 13 SKA-le dokumentide analüüsi ajal teada antud kutsed

Ajavahemikul 22. aprillist kuni 30. detsembrini 2013. aastal registreeris SKA RTO-te rehabilitatsioonimeeskondadesse 228 spetsialisti.

48 psühholoogist oli 18 erialase bakalaureusekraadiga, 24 erialase magistrikraadiga, 5 rakenduskõrgharidusega, 1 kõrghariduse aste on tuvastamata.

50 protsenti psühholoogidest oli erialase magistrikraadiga.

19 arstil oli erialane magistrikraad arstiteaduses.

100 protsendil arstidest oli erialane magistrikraad.

Arstiteadust on Eestis võimalik õppida Tartu Ülikoolis bakalaureuse- ja magistriõppe integreeritud õppes.

30 eripedagoogist oli 16 erialase bakalaureusekraadiga, 13 erialase magistrikraadiga, 1 kõrghariduse aste on tuvastamata.

43 protsenti eripedagoogidest oli erialase magistrikraadiga.

10 eripedagoogist, kellel on ka logopeedi pädevus, oli 8 magistrikraadiga ja 2 bakalaureusekraadiga.

80 protsenti eripedagoogidest, kellel on ka logopeedi pädevus, oli magistrikraadiga.

55 füsioterapeutidest oli 26 erialase bakalaureusekraadiga, 5 erialase magistrikraadiga, 17 erialase rakenduskõrgharidusega, 7 oli omistatud füsioterapeedi kutse.

11 protsenti füsioterapeutidest oli erialase magistrikraadiga, sh 1 tasemele 7 omistatud kutsega.

7 logopeedist oli 5 erialane magistrikraad, 1 erialane bakalaureusekraad, 1 kõrghariduse aste on tuvastamata.

71 protsenti logopeedidest oli erialase magistrikraadiga.

6 loovterapeutidest¹⁹ 5 oli erialane bakalaureusekraad, 1 erialane magistrikraad.

¹⁹ SKA lähtub rehabilitatsioonimeeskonda loovterapeutide registreerimisel sellest, et loovterapeutil peab olema kõrgharidus kunstiteraapiates. Kunstiteraapiate eriala on võimalik õppida Tallinna Ülikoolis.

17 protsenti loovterapeutidest oli erialase magistrikraadiga.

7 pedagoogist oli 3 erialane magistrikraad, 1 erialane bakalaureusekraad, 1 erialane rakenduskõrgharidus, 2 kõrghariduse aste on tuvastamata.

43 protsenti pedagoogidest oli erialase magistrikraadiga.

1 pedagoogil, kellel oli ka logopeedi pädevus, oli erialane magistrikraad.

100 protsenti pedagoogidest, kellel oli ka logopeedi pädevus, oli erialase magistrikraadiga.

29 sotsiaaltöötajast oli 4 erialane magistrikraad, 10 erialane bakalaureusekraad, 15 erialane rakenduskõrgharidus.

14 protsenti sotsiaaltöötajatest oli erialase magistrikraadiga.

3 sotsiaaltöötajal oli erialane rakenduskõrgharidus ning läbitud SHS-s nõutud tegevusterapeudi koolitus, mis annab pädevuse töötamiseks rehabilitatsioonimeeskonnas tegevusterapeudina.

Magistrikraadiga spetsialistid selles valdkonnas puudusid.

7 tegevusterapeudist on 6 erialane rakenduskõrgharidus, 1 on läbitud SHS-s nõutud tegevusterapeudi koolitus, mis annab pädevuse töötamiseks rehabilitatsioonimeeskonnas tegevusterapeudina, kuid kõrghariduse aste on tuvastamata.

Magistrikraadiga spetsialistid selles valdkonnas puudusid.

Tegevusteraapiat ei ole võimalik õppida magistrikraadi tasemel ning tegevusterapeudi kutset antakse 6. tasemel.

6 õel oli 5 erialane rakenduskõrgharidus, 1 hariduse aste on tuvastamata.

Magistrikraadiga spetsialistid selles valdkonnas puudusid.

Õendusteadust on näiteks Tartu Ülikoolis võimalik õppida magistriõppes.

SKA-le esitatud dokumentide põhjal saab öelda, et RTO esitavad majandustegevuse registris tegevusloa taotlemisel või tegevusloa muutmiseks nii bakalaureusekraadi kui ka magistrikraadi tõendavaid dokumente. Kutsetunnistusi esitatakse vähe.

magistrikraadiga kandidaadi vahel võib olla, et eelistatakse püsivat ja tuttavat personali. Sellele, et eelistatakse püsivat ja tuttavat personali, viitab ka asjaolu, et ühel ja samal spetsialistil on töösuhe mitme RTO-ga. Suuremal osal vastajatest ei ole koostatud hindamiskriteeriume personali värbamiseks ja hindamiseks, personalistrateegiat ega tulemuslikkuse hindamise kriteeriume, mis on kvaliteedijuhtimise olulised indikaatorid-instrumentid. Kui teenuse kvaliteeti peetakse spetsialisti haridusest sõltuvaks, kuid mingil põhjusel ei peeta vajalikuks reguleerida personali- ja tulemuslikkuse juhtimist, siis tõenäoliselt peetakse SHS-s sätestatud haridusnõudeid määravaks RT-e osutamisel. Sellele viitasid ka vastused, kus kirjeldati üldisi personali hindamise aluseid, kuid ei kirjeldatud, et hinnatavatele omadustele oleks välja töötatud kriteeriumid. Peatükis 2.2 sai öeldud, et O`Sullivan (2002, lk 269-277) arvates on laialt levinud arusaam, et kvaliteedijuhtimise on ametnike, poliitikakujundajate ja sotsiaalteenuste juhtide juhised, mis on sageli dikteeritud poliitikute poolt ning riigi, kohaliku omavalitsuse ja sotsiaalteenuste juhtide hallatavad kvaliteedijuhtimise ei pruugi tagada objektiivsust sotsiaalteenuste kvaliteedis, kui tekib konflikt sotsiaaltöö aluseks olevate jõustamismeetoditega (O`Sullivan, 2002). Vaadates vastamise aktiivsust küsimustele, millega sooviti vastuseid personali värbamise ja hindamise kriteeriumide-, personalistrateegia ja tulemuslikkuse hindamise kriteeriumide kohta ning vastuste sisu, võib järeldada, et RTO ei ole piisavalt teadlikud tulevikus rakendatavatest kvaliteedijuhtimise süsteemidest²⁰ ja nende eesmärgist ning seetõttu puudub neil praegu huvi ja vajadus nende indikaatorite-instrumentide loomiseks ja rakendamiseks.

Tuleme tagasi selle juurde, et vastajad tõid läbivalt välja, et lisaks haridusele on nende arvates olulised töökogemus, erialane täiendkoolitus ja isikuomadused. Kuigi eelnevalt sai ka mainitud, et ükski vastaja ei toonud välja seost RT osutamisel ja magistrikraadil KHS mõistes, siis ei saa öelda, et seda seost ei ole. RT-st osutavatel spetsialistidel võib olla oluliselt kõrgem pädevus, kui seda on SHS-s nõutu ja seda täiendkoolituste läbimisest, praktilise töö kogemusest ja isiksusearengust tulenevalt, kuid kuna Eestis puudub täpne kutseregulatsioon, mille alusel neid hinnata, siis peaks spetsialist taotlema kutset kutseeaduse (KutS, 2008) mõistes. Kuna SHS-s on võrdsustatud kvalifikatsiooniraamistikku 7 tase (võrdub magistrikraadiga) ja

²⁰ 01.01.2016 jõustuv sotsiaalhoolekande seadus kohustab alates 01.07.2018 RTO-t rakendama sertifitseeritavat kvaliteedijuhtimise süsteemi, mis järgib vähemalt järgmisi põhimõtteid: juurdepääsetavus informatsioonile, isikukesksus, tulemusle orienteeritus, koostöö, vajaduspõhine lähenemine, isiku kaasamine, teenuse jõustav iseloom, organisatsiooni töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamine

bakalaureusekraad (6 tase), siis kutse taotlemine leevendaks lõhet ühtlase kvaliteetse sisendi puhul. Samas peab tähelepanu pöörama asjaolule, kas RT osutamisel peetakse vajalikuks ühtlast kvaliteetset sisendit nagu see on näiteks Suurbritannias ja Taanis, kus spetsialistide registreerimine avalikku registrisse on seaduslikult tööandja kohustus ning põhineb sellel, millises sotsiaalvaldkonnas töötatakse (van Ewijk, 2007) või lähtub RT-e osutamine Eestis vastavalt teenuse saaja vajadustele saada kõrgema- või madalamakvaliteedilist teenus ning dokumentide vaatuses välja tulnud asjaolu, et RT-st osutatavatest psühholoogidest ainult 50 protsenti on erialase magistrikraadiga, ongi aktsepteeritav.

KOKKUVÕTE

Hariduspoliitilistes dokumentides määratletakse ära, millised peavad olema kõrgharidusõppe läbimiseks õpiväljundid sh iseseisvaks tööks vajalikud teadmised ja oskused. Õppe läbiviimise aluseks on kutsestandard, mis saab alguse tööanalüüsist. Sotsiaalteenuste osutamine liigub suunas, kus oluline on rakendada kvaliteedijuhtimise süsteeme, et tagada kvaliteetne teenuse osutamine. Seega ühel pool on kvaliteetne sisend hariduspoliitikast ja teisel pool tulemuslikkus sotsiaalpoliitikas. Käesolev magistritöö keskendus hariduspoliitika ja sotsiaalpoliitikas rehabilitatsiooniteenuse (RT) lõigus rakendatavate nõuete vahel seoste ja lahknevuste uurimisele. Teisisõnu uuriti kas haridust peetakse oluliseks kvaliteetseks sisendiks, et saavutada kvaliteetne tulemus.

Teoreetiline osa keskendus hariduspoliitika valdkonna, mis puudutab erialast kõrgharidust ning selle valdkonna seoseid tööturuga, kirjeldamisele. Samuti anti teoreetilises osas ülevaade RT osutamisest, personalitöö ja kvaliteedijuhtimise põhimõtetest RT osutamisel ja osutamise koordineerimisel. Teoreetilises osas selgus, et sotsiaalhoolekande seaduses (SHS) sätestatud rehabilitatsiooniteenuse osutajate (RTO) rehabilitatsioonimeeskonda kuuluvate spetsialistide haridusnõuded ei ole üheselt kooskõlas haridusega seotud õigusaktidega. Haridusega seotud õigusaktid käsitlevad kõrgharidust erinevate astmetena, kusjuures igal astmel omandatakse erinevate tasemetega iseseisvaks tööks vajalikud oskused ja teadmised. Esimese astme õppes (bakalaureuse- ja rakenduskõrgharidusõpe) süvendatakse üldhariduslikki teadmisi, omandatakse eriala alusteadmisi ja -oskusi ning magistriõppeks ja töö alustamiseks vajalikke teadmisi ja oskusi ning alles teise astme õppes (magistriõpe) süvendatakse erialateadmisi ja -oskusi ning omandatakse iseseisvaks tööks vajalikke teadmisi ja oskusi. SHS määratleb rehabilitatsioonimeeskonna haridust üldjuhul kõrgharidusena ning peab aktsepteeritavaks ka kutsetunnistust. Tulenevalt Eesti kvalifikatsiooniraamistikust vastab tasemel 6 välja antud kutse formaalhariduses bakalaureusekraadile või rakenduskõrgharidusele, tase 7 vastab formaalhariduses magistrikraadile ning tase 8 doktorikraadile. SHS sätestatu on segadust tekitav, sest on võrdsustatud erinevad kutsetasemed – kutsetasemed nii kvalifikatsiooniraamistiku mõistes, kui ka iseseisvaks tööks vajalike teadmiste ja oskuste mõistes. Ühele astmele on paigutatud kõrghariduse bakalaureuskraad ja näiteks füsioteraapia kutse 7 tase, mis vastab Kutsekoja andmetel formaalhariduses magistrikraadile. Samas annab

selline määratlus RTO-le paindlikkuse värvata tööle spetsialist vastavalt sellele tasemele, millise tasemega teenust on vaja osutada. Teenuse tulemuslikkus ei sõltu üksnes spetsialisti haridusest, vaid ka sellest, millised on teenuse eesmärgid ning indikaatorid nende eesmärkide saavutamise hindamiseks.

Uuringu eesmärgiks oli saada teada seosed ja lahknevused sotsiaalpoliitikas rehabilitatsiooniteenuse lõigus rakendatavate nõuete ja hariduspoliitika vahel sh saada teada RTO arvamus teenuse osutamise kvaliteedi ja personali erialase pädevuse ning õigusaktides sätestatu seostest. Samuti sooviti saada teada, kuidas hindab RTO RT-e osutamise kvaliteeti mõjutavaid indikaatoreid (personalistrateegia, värbamisstrateegia, tulemuslikkuse hindamine, personali erialane pädevus) ning milline võib olla RTO kogemus seosest spetsialisti hariduse ja RT väljundi vahel. Uuring viidi läbi kahes osas. Esimese osas viidi läbi elektrooniline küsitlus kõigi RTO-dega, kellel on Sotsiaalkindlustusametiga (SKA) kehtiv haldusleping RT osutamiseks. 2014. aastal oli SKA-l kehtiv haldusleping 108 RTO-ga. Küsitlusele vastas 51 RTO-t, mis on 47 protsenti koguvalemist. Teises osas analüüsiti dokumentide põhjal spetsialistide ja nende haridustausta andmeid SKA-le esitatud haridust tõendavate dokumentide põhjal. Dokumentide analüüsi eesmärgiks oli haridusdokumentide põhjal RTO rehabilitatsioonimeeskonda lisatavate spetsialistide haridustaseme ja kompetentside vastavuse määramise ja otsustamise aluste ning RT pakkumise turul uue tööjõu sisenemise kaardistamine.

Uurimuse tulemusena selgus, et uuringus osalenud RTO arvates sõltub spetsialisti haridusest oluliselt RT kvaliteet, kuid lisaks erineva kõrgharidustasemega erialasele haridusele peavad rehabilitatsiooniteenuse osutajad värbamisel vajalikuks töökogemust, erialast täiendkoolitust ja isikuomadusi. Kuna Eestis puudub täpne kutseregulatsioon ja täiendkoolituste register, siis selleks, et töökogemus, erialane täiendkoolitus ja isikuomadused saaksid hinnatud, tuleks RTO spetsialistil taotleda kutset kutseeaduse mõistes. Kutse taotlemine tagaks spetsialisti elukestvas õppes osalemise ja järjepideva erialase arengu. Uurimuse tulemusel selgus samuti, et RTO teadlikkus kvaliteedijuhtimise indikaatoritest nagu värbamispoliitika, personalistrateegia ja tulemuslikkuse hindamine on pigem vähene. Kui spetsialisti haridusest sõltub RT-e kvaliteet, siis on oluline täiendavalt uurida RT-e tulemuslikkust ja tulemuslikkuse seost RT-st osutava spetsialisti haridusega ning RTO personalitööd RT-e kvaliteedi tagamisel. Täiendav uuring aitab tagada kvaliteedijuhtimisega seotud kommunikatsiooni parendamist nagu teavitustöö,

seadusloome põhimõtete uuendamine, koolitused, mille tulemusena omakorda tagatakse ühtlane kvaliteetse ja jätkusuutliku RT-e osutamine.

RESUME

RELATIONS BETWEEN SERVICE QUALITY AND COMPETENCES MADE ACCESSIBLE THROUGH EDUCATIONAL SYSTEM (BY WAY OF EXAMPLE OF REHABILITATION SERVICES PROVIDED IN ESTONIA)

Riina Järve-Tammiste

Social welfare in Estonia is heading towards quality management: providers of rehabilitation services must be certified by and follow the quality management system, one part of this system is control over organisation management and quality management, and hence the quality of personnel recruitment. Estonian National Social Insurance Board issues activity licences to social rehabilitation service providers and is therefore obliged to approve all final decisions in recruitment process of social rehabilitation service providers. Educational requirements for recruitment are stated in the Social Welfare Act: rehabilitation service providers must have higher education or equivalent qualification.

The content of education, its outputs (incl. skills and knowledge for autonomous individual work), are defined by the educational policy documents. Professional standard is the basis for specialised education; professional standard is built on work analysis. In order to guarantee the service quality, social welfare as a field of action is moving towards quality management. On the one hand it means high quality education; on the other hand it means efficient social policy. This master's thesis is focused on examination of relations and divergences between Estonian educational policy and requirements for rehabilitation services. In other words: whether education is considered to be an important component of the high quality result.

In theoretical part I focused on describing the educational policies, the area which involves specialised higher education, and its relations to the job market. I also give overview of rehabilitation services, related human resource work and quality management principles followed by applying and coordinating rehabilitation services. It became clear that professional requirements for rehabilitation service providers which are defined in the Social Welfare Act are not unambiguously in accordance with legislation concerning education. There the higher education is divided into different stages with specific skills and knowledge for autonomous individual work skills and knowledge related to every stage. In the first stage, the Bachelor's

study and professional higher education, some general education knowledge are included; in addition to this some specific basic and professional skills and preparatory skills for master's study are included in this stage. Specific knowledge and skills and connected skills for individual work are in the curriculum of the second stage – master's study. Social Welfare Act defines education of the rehabilitation team generally to be higher education and also accepts professional certificates. According to Estonian Qualifications Framework level 6 is equalled to Bachelor's degree or professional higher education, level 7 is equalled to master's degree and level 8 is equalled to doctoral degree. At the moment, the Social Welfare Act gives a confusing impression, as different professional levels have been taken as equals. For example, Bachelor's degree (higher education) and physical therapy level 7 (master's degree as stated by the Estonian Qualifications Authority) are taken as equals. At the same time, this gives a social rehabilitation provider flexibility to hire specialists suitable for the services provided. Service efficiency does not depend only on specialists' educational level, but also on service goals and indicators set for attaining these goals.

In Estonia the relations and divergences between professional requirements for social rehabilitation service providers and educational system and the general impact on rehabilitation services are not examined elaborately. Therefore the main purpose of this master's thesis is to gain preliminary knowledge on the topic in order to plan activities better and continue the research work.

Research was carried through in two parts. The first part consisted of electronic inquiry with all social rehabilitation service providers who have a valid administration contract with the Social Insurance Board. In 2014 108 service providers had this contract with the Board. The inquiry consisted of closed (handled in analysis as quantitative data) and open (handled in analysis as qualitative data) questions. Answers to open questions were encoded before the analysis. The purpose of the inquiry was to find out how service providers assess the factors influencing the service quality (personnel strategy, recruitment strategy, efficiency assessment, personnel's professional competence), also questions about service providers' own opinion and personal experience about specialists' educational level and quality level of provided service were asked. 51 service providers took the poll; this is 47 % of the gross selection. In the second part data derived from educational certificates of specialists, presented to the Social Insurance Board, were analysed. The purpose of this analysis was to define the correspondence between the

educational level of rehabilitation teams' members and their professional competences on the basis of their educational documents; also to map new labour force on the rehabilitation service market.

I concluded that in the opinion of rehabilitation service providers the service quality depends on service providers' educational level; however, in addition to specialised higher education also previous work experience, continuing special training and individual features of a service provider are of crucial importance. There is no exact professional regulation and general data base for professional trainings in Estonia; therefore, in order the work experience, professional training and individual features to find proper acknowledgement, service providers should apply for professional certificate as stated in the Professions Act. This would assure specialists' involvement in life-long learning and permanent professional growing. One research result was a fact that service providers have rather little knowledge of quality management indicators like recruitment strategy, personnel strategy and efficiency assessment. As service quality depends on service providers' educational level, rehabilitation service efficiency and its connection to service providers' educational level are worth further examining. Further research would help to better communicate quality management factors like access to information, renewal of legislation, training schedule. As the result the service quality will improve and the services as such would gain sustainability.

VIIDATUD KIRJANDUS/REFERENCES

- Abbott, C., & Taylor, P. (2013). Involving other professions: multiagency practice. *Action Learning in Social Work*, 79-92. SAGE.
- About EPR. (2015). Kasutamise kuupäev: 29. oktoober 2015. a., allikas European Platform for Rehabilitation: <http://www.epr.eu/index.php/about-epr>
- Austin, J. L. (1970). How to do things with words: the William James lectures delivered at Harvard University in 1955. Oxford University Press.
- Band-Winterstein. (2015). Ageing in the Shadow of Violence: A Phenomenological Conceptual Framework for Understanding Elderly Women Who Experienced Lifelong IPV. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 1-41. doi:10.1080/08946566.2015.1091422
- Barnes, M. P., & Ward, A. (2005). Approaches to rehabilitation. *Oxford Handbook of Rehabilitation Medicine*, 1-23. Oxford University Press.
- Beckford, J. (2002). Quality. 277-287. 277-287. Routledge.
- Bolin, B. L., Crews, D., Countryman-Roswurm, K., & Grant, N. (2014). Six-word Memoirs: A Reflection of Social Work Professional Competency and Identity. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*. Kasutamise kuupäev: 24. august 2015. a., allikas <http://www.profdevjournal.org>
- Bowen, G. A. (2006). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 27-40. Allikas: http://www.academia.edu/8434566/Document_Analysis_as_a_Qualitative_Research_Method
- Brown, R. I., & Hughson, E. A. (1993). *Behavioural and Social Rehabilitation and Training*. 201-226. Captus Press.
- Care Standards Act 2000. (2015). Kasutamise kuupäev: 29. oktoober 2015. a., allikas The National Archives: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/notes/contents>
- Cascio, W. F., & Boudreau, J. W. (2008). *Investing in people: financial impact of human resource initiatives*, 245-270. FT Press.
- Coulshed, V., & Mullender, A. (2001). The Human Resource: Meeting the Needs of Staff. *Management in Social Work*, 162-211. PALGRAVE.
- CRITERIA FOR EQUASS ASSURANCE. (2012). Kasutamise kuupäev: 11. august 2015. a., allikas

http://www.equass.be/equass/images/Documents/Assurance_application_docs/English/EQ-ASS_CRI-025COR_ENSSGI2012-Assurance%20Principles%20Criteria%20and%20Indicators.pdf

- Dale, M. (2003). *A Manager's Guide to Recruitment & Selections*. 157-194. London: Kogan Page.
- DeSimone, R. L., Werner, J. M., (2012). *Human resource development*. 476-515. South-Western Cengage Learning.
- Dooren, W. V., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2010). *Performance Management in the Public Sector*. 16-36. New York: Routledge.
- Eesti Vabariigi ja endise NSV Liidu haridust tõendavad dokumendid. Kvalifikatsioonide vastavus. Juhend. (2006). (G. Vaht, Koostaja) Kasutamise kuupäev: 31. detsember 2015. a., allikas http://adm.archimedes.ee/enic/files/2012/07/Diplomite_juhend.pdf
- Eesti Vabariigi kvalifikatsioonide ja enne 1991. aasta 20. augustit endise NSV Liidu kvalifikatsioonide vastavus. (RT I, 16.05.2012, 2). Kasutamise kuupäev: 20. detsember 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/116052012002>
- Ezzy, D. (2002). *Qualitative Analysis: Practice and Innovation*. 84-94. ROUTLEGE.
- Halduskoostöö seadus. (RT I 2003, 20, 17). Kasutamise kuupäev: 16. november 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/123032015068?leiaKehtiv>
- Haldusmenetluse seadus. (RT I 2001, 58, 354). Kasutamise kuupäev: 16. november 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/123022011008?leiaKehtiv>
- Halloran, J., & Barnett, S. (4-5. detsember 2006. a.). *Integrated Services in Rehabilitation - on Coordination of Organisation and Financing, Sweden. Peer reviews*. Allikas: <http://www.esn-eu.org/publications/tag-119-asset-22/index.html>
- Hantrais, L. (2007). *Social Polici in the European Union*. 58-59. PALGRAVE MACMILLAN.
- Haridus- ja teadusminisri 30. detsembri 2009. a käskkirja nr 1327 "Eesti kõrgharidussüsteemi kirjeldus" muutmine. (9. august 2013. a.). Kasutamise kuupäev: 16. november 2015. a., allikas https://www.hm.ee/sites/default/files/kaskkiri_eesti_korgharidussustem.pdf
- Hariduse vastavusest. (22. mai 2013. a.). *Sotsiaalkindlustusametis 24.06.2013 registreeritud kiri nr 17-10/6874*.
- Haridusseadus. (RT 1992, 12, 192). Kasutamise kuupäev: 16. november 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/123032015253?leiaKehtiv>

- Herrmann, P. (2007). Standard of Dynamism - Dynamism of Standards. *Defining Social Services in Europe. Between the Particular and the General*, 131-140. Nomos.
- History. (2014). Kasutamise kuupäev: 11. august 2015. a., allikas European Higher Education Area: <http://www.ehea.info/article-details.aspx?ArticleId=3>
- Jackson, S., & Schuler, R. (2003). *Managing human resources*, 126-169. Quebec: Transcontinental Printing Louisville.
- Järve-Tammiste, R., Kodasma, K., Laidvee, K., Reimann, R., & Vares, A. (19. veebruar 2014. a.). Teenuse kompleksuse hindamine rehabilitatsiooniplaanide põhjal. *Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži täiendkoolituse arvestustöö*.
- Kaarna, R., Masso, M., & Rell, M. (2012). Inimressurss, töötajate koolitamine ja nõustamine. *Väikese ja keskmise suurusega ettevõtete arengusuundumused*. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis. Kasutamise kuupäev: 24. august 2015. a., allikas http://www.arengufond.ee/upload/Editor/ettevotlus/VKE_arengusuundumused_uuring_2012%20praxis.PDF
- Kalmus, V., Masso, A., & Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia andmebaas*. Tartu Ülikool. Kasutamise kuupäev: 31. detsember 2015. a., allikas <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>
- Kazjulja, M., & Saar, E. (2014). Haridustaseme mõju edule tööturul. *Muutuv majandus ja tööturg*, lk 117-133. Kasutamise kuupäev: 28. oktoober 2015. a., allikas <http://www.kutsekoda.ee/fwkc/contenthelper/10373139/10546468>
- Kunstiteraapiate erialast ja koostatavast magistritööst. (10. aprill 2014. a.). *Registreerimata kirjvahetus*.
- Kutsekojas kohtumise protokoll. (4. aprill 2014. a.).
- Kutseseadus. (22. mai 2008. a.). Kasutamise kuupäev: 24. august 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/102072013010>
- Kutseseadus. (RT I, 23.03.2015, 261). Kasutamise kuupäev: 20. detsember 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/121032011022?leiaKehtiv>
- Kõrgharidusstandard. (RT I 2008, 57, 322). Kasutamise kuupäev: 16. november 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/131072015005?leiaKehtiv>
- Labour market outcomes among those with tertiary qualifications. (jaanuar 2015. a.). *Education at a Glance Interim Report: Update of Employment and Educational Attainment Indicators*. Kasutamise kuupäev: 23. august 2015. a., allikas <http://www.oecd.org/edu/EAG-Interim-report.pdf>

- Lakshman, C. (2008). *Knowledge Leadership. Tools for Executive Leaders*, 9-16. SAGE Publications.
- le Grand, J. (2003). *Motivation, Agency, and Public Polici*. 51-70. Oxford Universiti Press.
- Learning and development: Into the spotlight. (2015). *Global Human Capital Trends 2015*. Deloitte University Press. Kasutamise kuupäev: 19. august 2015. a., allikas http://d2mtr37y39tpbu.cloudfront.net/wp-content/uploads/2015/08/DUP_GlobalHumanCapitalTrends2015.pdf
- Levald, H. (2010). Kvaliteedijuhtimine ja selle rakendamine avalikus juhtimises. *Riigikogu Toimetised*. Kasutamise kuupäev: 19. august 2015. a., allikas <http://www.riigikogu.ee/rito/index.php?id=14298&op=archive2>
- Marshall, B., Cardon, P., Poddar, A., & Fontenot, R. (2013). Does Sample Size Matter in Qualitative Research?: A Rewiew of Qualitative Interviews in is Research. *Journal of Computer Information Systems*. Allikas: <http://iacis.org/jcis/articles/JCIS54-2.pdf>
- Members. (2014). Kasutamise kuupäev: august11 2015. a., allikas European Higher Education Area: <http://www.ehea.info/members.aspx>
- National Vocational Qualifications*. (2015). Kasutamise kuupäev: 29. oktoober 2015. a., allikas The Chartered Institute of Building: <http://www.ciob.org/Your-Career/national-vocational-qualifications-nvqs>
- O`Sullivan, T. (2002). Managing Risk and Decision Making. *Critical Practice in Social Work*, 269-295. PALGRAVE.
- O`Hagan, K. (2005). Social Work Copetence An Historical Perspective. *Competence in Social Work Practice*, 1-24. Jessica Kingsley Publishers.
- Oakland, J. S. (2001). *Total Organizational Excellence. Achieving world-class performance*, 45-60. Butterworth-Heinemann.
- Olukorra analüüs: elukestva õppe süsteemi edusammud ja kitsaskohad. (2014). *Elukestva õppe strateegia 2020*. Kasutamise kuupäev: 23. august 2015. a., allikas Eesti Koostöö Kogu: <https://hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf>
- Paradise, G. W., & Trubiano, J. R. (2002). *Demystifying ISO 9001:2000*. 27-36. Prentise Hall PTR.
- Professional issues*. (2015). Kasutamise kuupäev: 29. oktoober 2015. a., allikas Förbundet Sveriges Arbetsterapeuter: <http://www.fsa.se/Om-forbundet/Other-languages/English/Professional-issues/>

- Protokoll. (5. veebruar 2014. a.). *Kohtumine Kutsekojas 05. veebruaril 2014 kell 9.15-10.00.*
- Pung, A. (17. mai 2013. a.). Kas Eesti haridussüsteemi väljund ja tööjõuturu nõudlus on vastavuses? *Õpetajate Leht*. Kasutamise kuupäev: 23. august 2015. a., allikas <http://opleht.ee/5969-kas-eesti-haridussusteemi-valjund-ja-toojouturu-noudlus-on-vastavuses/>
- Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll. (13. detsember 2006. a.). Kasutamise kuupäev: 19. august 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012006>
- Randma, T. (Toim.). (2013). Üldised kompetentsid. Kvalifikatsiooniga seonduvad terminid. Juhendmaterjal kutsestandardi koostajale, tasemeõppe ja täienduskoolituse õppekava koostajale ning karjäärinõustajale. Riigikantselei. Kasutamise kuupäev: 28. oktoober 2015. a., allikas <http://www.kutsekoda.ee/fwk/contenthelper/10448381/10506333>
- Registration*. (kuupäev puudub). Kasutamise kuupäev: 29. oktoober 2015. a., allikas Care Council for Wales: <http://www.ccwales.org.uk/registration/>
- Roberts, G. (1997). *Recruitment and Selection: A Competency Approach*. 26-40. Chartered Institute of Personnel and Development.
- (RTL 2009, 82, 1190). Kasutamise kuupäev: 16. november 2015. a., allikas Ühtne hindamissüsteem kõrgharidustasemel, koos diplomi kiitusega (cum laude) andmise tingimustega: <https://www.riigiteataja.ee/akt/13230393#para4>
- Saar, E., & Mõttus, R. (2013). *Higher Education at a Crossroad: The Case of Estonia*. Peter Lang AG. Allikas: http://portaal.nlib.ee:3210/sfxlcl41?frbrVersion=5&ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info:ofi/enc:UTF-8&ctx_tim=2015-08-23T17%3A38%3A46IST&url_ver=Z39.88-2004&url_ctx_fmt=infofi/fmt:kev:mtx:ctx&rft_id=info:sid/primo.exlibrisgroup.com:primo3-Journal-dawson&rft_v
- Saar, E., & Mõttus, R. (2013). *Higher Education at a Crossroad: The Case of Estonia*. Peter Lang AG. Allikas: http://mlplus.hosted.exlibrisgroup.com/primo_library/libweb/action/search.do?vid=372NLE_V1
- Seletuskiri Vabariigi Valitsuse määruse “Eesti Vabariigi kvalifikatsioonide ja enne 1991. aasta 20. augustit endise NSV Liidu kvalifikatsioonide vastavus” juurde. (06. 06 2005. a.). Kasutamise kuupäev: 25. jaanuar 2014. a.

- Semiz, S. (2013). The effects of quality management applications on automotive authorized sales and service firms. *Academic Journals*. Kasutamise kuupäev: 18. august 2013. a., allikas <http://www.academicjournals.org/ajbm/contents/2011cont/18Jan.htm>
- Sotsiaalhoolekande seadus. (RT I 1995, 21, 323). Kasutamise kuupäev: 19. august 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/123032015134?leiaKehtiv>
- Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse raames osutatavate teenuste loetelu ja hindade, ülevõetava tasu arvestamise korra ja maksimaalse suuruse ühes aastas ning sõidu- ja majutuskulude hüvitamise korra, maksimaalse maksumuse ja sõidukulu määra ning rehabili. (RT I, 29.12.2015, 33). Kasutamise kuupäev: 31. detsember 2015. a., allikas <https://www.riigiteataja.ee/akt/129122015033>
- Strömpl, J. (2012). Sotsiaalse tegelikkuse konsrueeritud iseloom ja interpreteeriv sotsiaalteadus. *Narratiivne lähenemine sotsiaaltöuurimuses*, 15-47. Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Zedeck, S., & Goldstein, I. L. (2000). The Relationship Between I/O Psychology and Public Policy: A Commentary. *Managing Selection in Changing Organizations*, 371-396. Jossey-Bass Inc.
- The Bologna Declaration of 19 June 1999*. (19. juuni 1999. a.). Kasutamise kuupäev: 11. august 2015. a., allikas European Higher Education Area: http://www.ehea.info/Uploads/Declarations/BOLOGNA_DECLARATION1.pdf
- The Care Council for Wales (Registration) Rules*. (2015). Kasutamise kuupäev: 29. oktoober 2015. a., allikas Care Council for Wales: <http://www.ccwales.org.uk/registration/>
- Toimkonnast „Teenuste kvaliteedistandardid, s.h. spetsialistide kvalifikatsiooninõuded”. (9 ja 13. aprill 2014. a.). *Registreerimata kirjavahetus Rehabilitatsiooniasutuste Liiduga*.
- Trevithick, P. (2012). Empowerment, Negotiation, and Partnership Skills. *Social Work Skills and Knowledge. A Practice Handbook*, 253-274. Open Univerity Press.
- Töötute reservatsioonipalk. (9. oktoober 2013. a.). *Tööturu Ülevaade 2/2013*. Kasutamise kuupäev: 23. august 2015. a., allikas <https://www.eestipank.ee/publikatsioon/tooturu-ulevaade/2013/tooturu-ulevaade-22013>
- Vabad töökohad. (8. aprill 2015. a.). *Tööturu Ülevaade 1/2015*. Kasutamise kuupäev: 23. august 2015. a., allikas <https://www.eestipank.ee/publikatsioon/tooturu-ulevaade/2015/tooturu-ulevaade-12015>
- van Beek, G. (2014). Sotsiaalteenuste kvaliteedist Euroopa kontekstis. *Sotsiaaltöö(4)*, lk 12-17.

van Ewijk, H. (2007). Good Quality employment: the essence if recognition. *Defining Social Servises in Europe. Between the Particular and the General*, 109-140. (P. Hermann, A. Brandstätter, & C. O'Connell, Toim-d) Auflage.

van Ewijk, H. (2010). Social work as a profession, research and science. *European Social Polici and Social Work*, 140-151. Routlege.

Õppekavagruppide kvaliteedi hindamine kõrghariduse esimesel ja teisel astmel. Seletuskiri. (13. aprill 2012. a.). Kasutamise kuupäev: 04. aprill 2014. a., allikas <http://ekka.archimedes.ee/korgkoolile/oppekavagruppide-kvaliteedi-hindamine>

LISA 1 KÜSIMUSTIK

Rehabilitatsiooniteenuse osutamisest ja kvaliteedijuhtimisest

Page 1 of 4

Rehabilitatsiooniteenuse osutamisest ja kvaliteedijuhtimisest

Küsimuste 5 - 10 koostamisel on arvestatud EQUASS Assurance 2012 põhimõtteid ja kriteeriume. <http://www.equass.ee/equass-estli/>

* Kohustuslik

1.

1. Olete rehabilitatsiooniteenust osutava asutusena tegutsenud *

Märkige kõik sobivad.

- 1-3 aastat
- 4-6 aastat
- 7-9 aastat
- 10 ja enam aastat

2.

2. Millisele valdkonnale olete rehabilitatsiooniteenuse osutajana spetsialiseerunud *

Märkige kõik sobivad.

- Sotsiaalne rehabilitatsioon alaealistele isikutele
- Sotsiaalne rehabilitatsioon tööealistele isikutele
- Sotsiaalne rehabilitatsioon pensioniealistele isikutele
- Töö- ja kutsealane rehabilitatsioon tööealistele isikutele

3.

3. Mille järgi hindate uue töötaja värbamisel esmasena tema sobivust töökoha nõuetele? *

Märkige kõik sobivad.

- Erialane haridus
- Kõrgharidus
- Erialane kõrgharidus
- Kõrgharidus ja erialane täiendkoolitus
- Kutsetunnistus
- Eelmiste tööandjate soovitusel
- Teised dokumendid, mida hindate töötaja värbamisel

4.

Palun põhjenda.

.....

5. **Palun kirjelda teised dokumendid, mida hindate töötaja värbamisel.**
-
6. **4. Mitmel värbamiskonkursil on teil olnud võimalus valida erialase bakalaureusekraadi- ja erialase magistrikraadiga kandidaadi vahel? ***
Märkige kõik sobivad.
- 1-3
- 4-6
- 8-10
- 10-15
- 16 ja enamal
- Mitte ühelgi
- Igal konkursil
7. **Palun selgita põhjuseid.**
-
8. **5. Kas teie asutuses on loodud ja koostatud hindamiskriteeriumid personali värbamiseks ja hindamiseks? ***
Märkige kõik sobivad.
- Jah
- Ei
9. **Juhul, kui vastasite "Jah", palun kirjeldage lühidalt hindamiskriteeriume personali värbamiseks ja hindamiseks.**
-
10. **6. Mida tähendab Teie jaoks personali värbamispoliitika? ***
-
11. **7. Kas teie asutuses on loodud ja koostatud personalistrateegia? ***
Märkige kõik sobivad.
- Jah
- Ei

12. Juhul, kui vastasite "Jah", palun kirjeldage lühidalt oma asutuse personalistrateegiat.
-
13. 8. Millisel määral arvestate personalistrateegia koostamisel sotsiaalhoolekande seaduses sätestatud haridusnõudeid? *
Märkige kõik sobivad.
- Personalistrateegia koostamine sõltub sotsiaalhoolekande seaduses sätestatud haridusnõuetest
- Arvestame oluliselt
- Arvestame osaliselt
- Arvestame vähesel määral
- Ei arvesta üldse
14. Palun selgita.
-
15. 9. Millisel määral Teie arvates sõltub spetsialisti haridusest teenuse kvaliteet? *
Märkige kõik sobivad.
- Sõltub täielikult
- Sõltub oluliselt
- Sõltub osaliselt
- Sõltub vähesel määral
- Ei sõltu üldse
16. Palun põhjenda.
-
17. 10. Kas teie asutuses on loodud ja koostatud tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid? *
Märkige kõik sobivad.
- Jah
- Ei
18. Juhul, kui vastasite "Jah", palun kirjeldage lühidalt oma asutuse tulemuslikkuse hindamise kriteeriume.
-