

Liis Koppel: „Väärkohtlemine – paratamatus või märkamata jäänud ohumärkide tulem?“

Käesolev aasta on alanud sotsiaalvaldkonnas üsna süngelt. Avalikkuse ette on jõudnud mitu juhtumit, kus valdkonna töötajad on oma hoolealaustega käitunud ebaeetiliselt, osadel juhtudel lausa kriminaalselt. Mõru pitseri valdkonnale vajutab tõsiasi, et iga sotsiaalvaldkonna töötaja esmane missioon on haavatavas olukorras inimesi igas olukorras toetada ja kaitsta. Sotsiaalvaldkonna töötaja eetikakoodeks ütleb selgesõnaliselt, et ükski sotsiaalvaldkonna töötaja ei tohi kasutada ühelgi viisil ära oma võimupositsiooni ega usaldust abi vajava inimese ja tema lähedastega suheldes. Just selle põhimõtte, mis peaks kehtima ka tavaelus inimestega suheldes, vastu on viimasel ajal korduvalt eksitud.

Väärkohtlemine on teema, mis on viimaste kuude jooksul varju heitnud sotsiaalvaldkonnale. Meediasse jõudnud juhtumid jätavad lugeja tihtipeale mõtlema, miks on väärkohtlejad ennast eetiliselt niivõrd nõudliku valdkonna tööga sidunud ning kuidas ei ole suudetud töötajate poolset väärkohtlemist ennetada? Paraku on nõnda, et tihtipeale jätavad väärkohtlejad endast tööandajale väga hea mulje. Vahel on nad suutnud endale luua isegi mustertöötaja kuvandi. Mida ja kuidas saab sellises olukorras teha riik ja teenust osutav asutus?

Riiklikul tasandil on kehtestatud nõuded vahetult teenust osutavale isikule. Juhul, kui need tingimused on täidetud, siis ei olegi asutusel rohkem küsimusi - inimene võetakse tööle. Arvestades tõsist tööjõupuudust sotsiaalvaldkonnas ning probleeme rahastusega, siis ongi tekkinud olukord, kus teenusepakkujatel puudub valikuvõimalus. Abikäsi vajatakse hädasti ja pidevalt. Spekuleerides võib väita, et kui sotsiaalvaldkonnal oleks rohkem ressursse, siis oleks asutustel võimalik valida heade ja väga heade töötajate vahel. Ometigi jääks ka sellisel juhul alati õhku võimalus, et tööle satub inimene, kelle kavatsused ei ole kooskõlas teenuse kasutaja heaoluga.

Ühe esile kerkinud loo puhul pidanuks taoline spekulatsioon paika - töötajal ei oleks lihtsalt olnud võimalust teenust saavaid inimesi kuritarvitada. Teises väärkohtlemist käsitlevas artiklis viidati, et teenust vahetult osutanud töötajad olid erialaselt haritud ja koolitatud. Sellele vaatamata leidsid siiski aset juhtumid, mis kahjustasid teenuse saajate heaolu. Keeruliseks teeb olukorra see, et valikuvõimalustest rääkides on viimase juhtumi puhul tegu näiliselt väga heade töötajatega. Siinkohal jääbki vastuseta endiselt küsimus, kas ja kuidas sellised olukordi ennetada?

Juhtumitel on alati mitu tahku. Võtmerolli mängivad nii indiviidi põhised kui ka keskkonnast tulenevad tegurid. Esimese puhul pean silmas inimese sobilikkust tööle, väljaõpet, isikuomadusi ja eesmärki, millega tööd tehakse. Teise puhul räägin konkreetsest ajahetkest, kus erinevatel põhjustel mistahes olukord eskaleerub. Lisades sinna juurde veel puuduliku toetuse või huvi tööandja poolt võimendub olukord veelgi. Võttes arvesse nimetatud faktoreid ning inimloomuse mitmetahulisust jõuamegi olukorda, kus mõned ootamatud teod jäävad sageli lõpuni täiesti mõistetamatuks. Kindlasti ei ole kunagi võimalik kehtestatud reeglite ja standarditega täielikult elimineerida eksimusi. Inimlik faktor jääb iga teo puhul teatud määral etteaimamatuks muutujaks. Mõned tööalased eksimused on inimlikud ning andestatavad, ent teised vead lubamatud ja tihtipeale sellised, mida õigeaegse märkamisega on võimalik ära hoida.

Laiemat pilti vaadates tuleks võib-olla juba kõrgkoolides ja koolitusasutustes õppetöö käigus jälgida õppureid tähelepanelikult ja hinnata järjepidevalt nende sobivust inimestega töötamisel. Vastulausena võib väita, et noor ja alustav õppur, ei pruugigi kõiki olukordi alati adekvaatselt hinnata. Küll aga peaks ta olema empaatiline ja eranditult lähtuma sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.

Kõik need juhtumid heidavad halba valgust kogu sotsiaalsüsteemile. Mainekahju all kannatab kogu valdkond ning seda ei saa vaikides pealt vaadata. Sotsiaalvaldkonna töötajad on need, kelle kutsumuseks on raskustes inimeste toetamine, abivajajatele turvatunde loomine ja usaldusväärseks abiliseks olemine. Meie valdkonna töötajatel on teadmised ning meetodid, mis tuleb valida ja mida tuleb alati kasutada inimeste huvidest lähtuvalt. Mitte ükski olukord, kus seda teadmiste pagasit kasutatakse inimeste vastu ja enda võimu realiseerimise huvides, ei ole õigustatud. Päeva lõpuks vastutab iga indiviid ühiskonnas ise enda tegude eest. Sestap võivad eetikaga vastuollu minevad juhtumid indiviidi tasandil aset leida ka asutustes, kus töötajad on märgatud ja väärtustatud. Selleks, et ebaeetilisi situatsioone sotsiaalvaldkonnas ennetada tuleb igal tööandjal jätkuvalt koolitada, toetada ja õpetada oma töötajaid. Igas kollektiivis toimiv töötaja saab enda panuse anda ärksa ja teadlikuna püsides. Hetkedel, mil kolleegi käitumine tundub vähegi kummaline, siis tuleb reageerida. Iga inimene, kes märkab ja vajadusel julgeb ka teavitada, võib päästa elusid.

Sotsiaalkindlustusamet on Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) hindamismetoodikast lähtuvalt välja töötanud kvaliteedi hindamise protsessi erihoolekande asutustes. Erihoolekandeteenuste kvaliteedi hindamise eesmärk on tagada, et inimesed saavad erihoolekande asutustes selliseid teenuseid, mis vastavad inimõigustele ning kehtivatele kvaliteedinõuetele. Hindamisel asutuses selgitatakse esmalt välja, mis võiks asutuse töös olla korraldatud senisest veelgi paremini ning sellest tulenevalt planeeritakse koos töötajatega edasised parendustegevused. Eesmärgiks on võimalikult parim isikukeskne teenus teenusekasutajale ning selle saavutamiseks tuleb inimest ja/või tema lähedast pidevalt kaasata tema elu ja heaolu mõjutavatesse otsustesse. Tegevuse raames hinnatakse viite valdkonda: õigus piisavale elustandardile, õigus vaimsele ja füüsilisele tervisele, õigus isiklikule vabadusele ja turvalisusele, õigus vägivallatule elule, õigus elada iseseisvalt ja kuuluda kogukonda.¹

Hindamise protsess ja selle tulem on hea tööriist, mis peaks toetama asutust tema teekonnal. See protsess pakub kõrvaltvaataja pilku ning aitab aru saada, kuidas ja millisel viisil vajaduspõhiseid muudatusi ellu viia. Hetkel on kvaliteedi hindamise protsessi praktiseeritud küll vaid erihoolekande valdkonnas, ent tulevikuvaates võiks sellest kujuneda valdkondade ülene abivahend. Nõnda võidaks sellest nii meditsiini valdkond kui ka sotsiaalsüsteem laiemalt.

Peaaegu oluliseks, et ebaeetilised lood leiaksid ka edaspidi tee meediasse. Ühelt poolt muudavad taolised kogemuslood teenuse osutajad valvsamaks ning sunnivad veel enam tähelepanu pöörama enda kollektiivis igapäevaselt toimetavate inimestele – nende käitumisele ja hoiakutele. Teenuse kasutajatele

¹ https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Erihoolekanne/kvaliteedihindamise_temade_kokkuvote.pdf

ja nende lähedastele annavad meediakajastused julguse välja tuua ja juhtida tähelepanu probleemkohtadele veel enne kui teenuse kasutaja tervis ja heaolu tõsiselt kahjustada saab. Teisalt, valdkonnas tegutseva inimese perspektiivist, tekitab negatiivne tähelepanu meedias olukorra, kus inimesed ei julgegi enam sotsiaalvaldkonda tööle asuda. Ebasoosiv kuvand tõukab eemale noori ning hirm meedia huviorbiiti sattuda võib avaldada mõju nii alles valdkonda sisenevatele kui ka pikaajalistele töötajatele. Viimaste puhul mõtleb iga eetikast lähtuv töötaja ilmselt küll nõnda, et mida rohkem toob meedia sääraseid lugusid esile, seda suurem on tõenäosus, et väärkohtlejate mõtted tegudeks ei realiseeru. Hirm avaliku tähelepanu ees summutab mõtted enda alla. Teine lugu on aga noortega, keda valdkonda väga oodatakse, nende kartus eksida võib lõpuks viia läbipõlemiseni.

Kõikide nende vastuvõetamatute juhtumite taustal, mis sotsiaalvaldkonnale halba varju heidavad, ei saa me ära unustada neid töötajaid, kes on oma töös erakordsed. Märtsikuus toimunud sotsiaalvaldkonna tunnustusüritusel auhinnati neid suurepäraseid sotsiaalvaldkonna töötajaid, kes igapäevaselt muudavad vähemalt ühe inimese elu paremaks. Nõnda samm-sammult aitavad nad luua järjepidevalt väärtust ühiskonnas, mida tihilugu iseenesestmõistetavana võetakse. Tunnustusüritusel toodi esile vaid vähene osa nendest, kes teevad oma tööd hingega ning kellele oleme selle eest tohutult tänulikud. Paraku on süngedel asjadel rohkem kaalu ja häält ning kõik hea, mis valdkonnas peitub, jääb tagaplaanile. Loomulikult, ebameeldivatest asjadest tulebki häälekalt rääkida, sest mitte ükski inimene ei tohi kannatada väärkohtlemise all. Julgustan kõiki märkama ja teavitama, et üheskoos luua paremat elukeskkonda meile kõigile.