



Õiguskantsleri Kantselei

Egon Veermäe
Sotsiaalkindlustusamet
info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Teie nr
Meie 20.07.2020 nr 16-6/200322/2004110

Kuulmisabivahendite teenuse järelevalvest

Austatud Egon Veermäe

Eesti Audioloogia Selts (EAS) pöördus õiguskantsleri poole murega seoses vaegkuuljatele vajalike teenuste kättesaadavuse ja kvaliteediga.

Et kuulmisabivahendi teenusest (edaspidi: teenus) oleks vaegkuuljatele ka päriselt abi, tuleks abivahendite soetamiseks eraldada piisavalt raha ning teenus peaks olema kvaliteetne: see peaks tagama igale kasutajale sobiva abivahendi, mida vajadusel kohandataks kasutusaja jooksul.

Hinnanguliselt kannatab kuulmislanguse all iga viies Eesti elanik, nende osakaal rahvastikust edaspidi suureneb. Vastava abi (teenuse) osutamise järelevalve on siiani aga sisuliselt puudunud. Põhjalik järelevalve ja selle järelduste analüüs koos planeeritava koolitusega annaks võimaluse hakata valdkonna tulevikku terviklikult planeerima. Näiteks võiks alustada Eestis audioloogia valdkonna spetsialistide õpetamist, kehtestada kvalifikatsiooninõuded abivahendite kvaliteeti hindavatele spetsialistidele, asuda looma seadmete müüjatest sõltumatuid kuulmiskeskuseid.

Seetõttu teengi Sotsiaalkindlustusametile ettepaneku viia lähema aasta jooksul läbi teenuse ammendav audit (järelevalve) ja hinnata selle käigus teenuse kvaliteeti ning selle vastavust abivajajate ja riigi ootustele. Palun selle järelevalve tulemustest teavitada ka õiguskantslerit.

Vastavalt õiguskantsleri seadusele ([§ 1 lg 11](#)) täidab õiguskantsler muu hulgas puuetega inimeste õiguste konventsiooni rakendamise edendamise, kaitse ja seire ülesandeid. Seetõttu on õiguskantsleri ametkond probleemidest ülevaate saamiseks pöördunud nii Sotsiaalministeeriumi (SoM), Haridus- ja Teadusministeeriumi (HTM), Eesti Haigekassa kui ka Sotsiaalkindlustusameti (SKA) poole. Samuti on õiguskantsler hankinud infot vaegkuuljate esindusorganisatsioonidelt.

Peamisteks probleemideks selles valdkonnas näivad praegu olevat:

1. Teenust osutavates nn kuulmiskeskustes töötavate spetsialistide ebaühtlane kvalifikatsioon.

Nagu ka Sotsiaalkindlustusamet oma vastuses õiguskantsleri päringule märkis, viitab Eesti Vaegkuuljate Liidu ja EAS-i koostöös valminud hinnang teenuse kvaliteedi ebaühtlusele. Erineval moel hinnatakse näiteks kuulmislanguse taseme hindamiseks tehtavaid audiogramme, kuuldeaparaatide tehnilist sobivust ja –seadistust, samuti nõustamist. Teenuse ebaühtlast kvaliteeti põhjustavad spetsialistide erinev hariduslik taust, aga ka praktikas kasutatavad töövõtted.

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. info@oiguskantsler.ee www.oiguskantsler.ee

Lühivaates võiks abi olla juba kavandamisel olevast koolitusest. Pikas perspektiivis jäävad aga probleemid lahenduseta, kui koolitustele ei tagata järjepidevust või kui ei kehtestata teenust osutavatele spetsialistidele kvaliteedistandardeid.

2. Audioloogide nappus.

EAS peab teenuse kvaliteedi ebaühtluse peamiseks põhjuseks kvalifitseeritud, kutsega audioloogide nappust. Sageli suhtlevad vaegkuuljatega nina-kõrva-kurguarstid ja teiste erialade spetsialistid. Samas on ka arvamusi, et audioloogi kutse puudumine ei tähenda automaatselt, et kuulmisabivahendeid väljastav isik osutaks halba teenust. Kuna Eestis on audiolooge vähe ning nende roll sotsiaal- ja tervishoiusüsteemis pole selge, puudub nii SoM-l kui ka HTM-l selge ettekujutus valdkonna vajadustest nii spetsialistide hulga kui nende töömahu osas. Nii on HTM pidanud seni piisavaks eraldada stipendiume audioloogide koolitamiseks välismaal. Käesoleval aastal keegi audioloogiks õppida ei soovinud. Samal ajal osutab töjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteemi OSKA [uuring](#), et tulevikus on Eestile tarvis 100 audioloogi. HTM ja SoM pole selliseid mahte planeerinud ning SoM-i hinnangul tuleks spetsialistide vajadust alles hindama asuda.

3. Puudub ülevaade teenuse kvaliteedist.

Kahe eelneva probleemi kirjeldusest nähtub, et ühtaegu napib Eestis nii häid spetsialiste kui ka selgust selle kohta, kui palju neid tegelikult vaja oleks. Kuigi teenuse kvaliteedi osas näib sihtrühmas valitsevat rahulolematust, põhineb seesugune hinnang üksikutel näidetel või arvamustel. Selget ja dokumenteeritud ülevaadet puudustest ei ole. Ka SKA-l kui valdkonna koordinaatoril seesugune ülevaade puudub. Ometi peaks ameti teenuse rahastajana veenduma, et makstakse vaid hea ja kvaliteetse teenuse eest. SKA leiab, et kehtivad seadused ei anna võimalust keelduda sõlmimast lepingut abivahendite müüjatega. Ometi pole SKA nende osutatava teenusega rahul.

4. Järeldus: riiklik teenus ei paranda vajalikul määral vaegkuuljate elukvaliteeti.

Kui abivajaja ei saa endale sobivat abivahendit või ei oska seda kasutada ning talle ei anta ka tarvilikku nõu, võib ta abivahendi kasutamisest loobuda või soetada uue abivahendi. Samas on abivajaja ja riik maksnud abivahendi küll kinni, ent reaalselt kasu pole sellest olnud.

Seetõttu leiab õiguskantsler, et audioloogia valdkonna tulevik vajab lähemal ajal lahendusi. Probleemide tegelikku sügavust ja ulatust on praeguse info pinnalt pea võimatu hinnata. Kui teenus viis aastat tagasi ümber korraldati, seati eesmärgiks suurendada abivahendite kättesaadavust, lihtsustada abivahendite taotlemise menetlemist, kasutada raha efektiivsemalt, tõsta inimeste teadlikkust abivahenditest ning soodustada inimeste valikuvabadust abivahendite valikul. Senine tagasiside ei luba kahjuks väita, et need eesmärgid oleks suudetud saavutada.

Kuigi valdkonna arengut peaks ennekõike korraldama poliitikakujundaja ehk SoM, peab arusaam teenusest ja selle kvaliteedist tulema SKA-st. SKA ülesanne pole pelgalt abivahendite kompenseerimine, vaid ka teenuse korraldamine ([sotsiaalkindlustusameti põhimääruse § 8 p 1](#)). Sotsiaalhoolekande seaduse [§ 157](#) kohaselt peab SKA teostama nimetatud seaduses kehtestatud nõuete üle järelevalvet. Süstemaatiline järelevalve annaks paremaid võimalused selliste ettevõtete valimiseks, mille teenus vastab soovitud kvaliteedile. Järelevalve olulisust on rõhutanud ka Riigikohus, leides, et sotsiaalhoolekandelise abi osutamiseks peab muu hulgas olema korraldatud järelevalve ([Riigikohtu lahend, p 121](#)).

SKA on Õiguskantsleri Kantseleile vastanud, et seni ei ole kuulmisabivahendi müüjate osas põhjalikku järelevalvet läbi viidud. Samas annaks põhjalik järelevalve ja selle analüüs koos planeeritava koolitusega võimaluse astuda valdkonna tuleviku planeerimiseks järgmised sammud.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Olari Koppel
asetäitja-nõunik, õiguskantsleri kantselei direktor
õiguskantsleri volitusel

Teadmiseks:
Sotsiaalministeerium
Haridus- ja Teadusministeerium
Riigikogu sotsiaalkomisjon
Eesti Puuetega Inimeste Koda
Eesti Audioloogia Selts

Liisi Uder 693 8410
Liisi.Uder@oiguskantsler.ee