

# **Töönõustamine - koolitervishoiu tegevusjuhend**

Koostanud: Eesti Õdede Liidu töörühm koostöös Eesti Haigekassaga

Uuendatud: 10.2012, kooskõlastatud Eesti Õdede Liidu poolt

Tunnustatud tegevusjuhend on vastavalt koolitervishoiuteenuse rahastamise lepingu punktile 3.1.3. töö teostamise aluseks.

## **Sissejuhatus**

Käesoleva juhendi koostamine on tingitud vajadusest parendada koolitervishoiuteenuse üldist kvaliteeti saavutamaks tulemuslikum töö õpilastega, mille läbi tõhustuks laste ja noorukite toimetulek elu ja iseendaga.

Koolitervishoius on toimumas järjepidev üleminek iseseisvale õendustegevusele koolis rõhuasetusega tervise edendamisele ja haiguste ennetamisele. Muutused töökorralduses eeldavad kooliõelt tegutsemist uudse lähenemisviisi ja aktiivsete töömeetoditega. Kooliõdedel tuleb töös üha enam kokku puutuda isiksuse- ja käitumishäirete ning sotsiaalsete probleemidega õpilastega. Väga olulisena kogu koolitervisesüsteemis nähakse meeskonnatööd teiste osapooltega (kooli personal ja juhtkond, lapsevanemad, perearstid), seetõttu on vajalikud ka kooliõe oskused meeskonnatöös osaleda.

Teenuse kvaliteedi parendamine on tõendus põhiselt võimalik kooliõe ja nõustava õe/arsti kui kolleegi omavahelise nõustamisprotsessi e. töönõustamise kaudu. Töö süstemaatilise analüüsi tulemusel toimub kooliõe üldine professionaalne ja tööks vajalike omaduste areng. Töönõustamise tulemusel saab kooliõde kindluse töös vajalike otsuste langetamiseks, probleemsete juhtumite operatiivseks lahendamiseks ja oma töö korraldamiseks koolikeskkonnas.

Kooliõe nõustamise tegevust rahastab Haigekassa koolitervishoiuteenuse piirhinna osana. Tulenevalt nõustamistegevuse lisandumisest suurendati piirhinnas koolitervishoiu personali töömahtu, personalikuludele on arvestatud ka nõustaja töö. Hinnanguline töömaht nõustamiseks 600 õpilasega koolis on 8 tundi kuus.

## **Töönõustamise mõiste ja eesmärk**

### **Juhendis kasutatud mõisted:**

Käesoleva juhendi mõistes on koolitervishoiutöötaja (edaspidi **kooliõde**) kooliõde või pereõde, kes osutab koolitervishoiuteenust, mis on suunatud õpilaste tervise ja heaolu edendamisele, haiguste ennetamisele, esmaabile ja tervise järelevalvele.

**Nõustaja** - on antud dokumendi kontekstis teenuse osutamises pädev õde, perearst või pediaater, kes on määratud kooliõde tööandja poolt kui vastava kooliõde töönõustaja. Üldjuhul peaks nõustamine toimuma sama tasemega spetsialistide vahel (õde-õde või arst-arst, vajadusel ka õde-arst või arst-õde) kui nõustaja töökogemus ja pädevus on tööandja poolt määratletud piisavaks viimaks läbi vastava töötaja nõustamisprotsessi. Tulevikus peaksid töönõustamist läbi viima vastava väljaõppe läbinud õed-nõustajad või professionaalsed töönõustajad.

**Töönõustamine e. supervisioon** (edaspidi töönõustamine) - regulaarne nõustamine, kus keskendutakse kooliõdele kui tööprotsessi juhile koolitervishoius. Koos kooliõdega otsitakse vastust küsimusele "kuidas teha", mitte niivõrd "mida teha". Nõustamise kaudu kasvab motivatsioon areneda, saada juurde nii tööalaseid kui sotsiaalseid oskusi ning suureneb soov enam töösse panustada. Nõustamine on **võrdväärne suhe** kahe partneri vahel, kes on mõlemad eksperdid omal alal, ent vajalik on ka piisav distants nõustaja ja nõustatava vahel. Edukaks nõustamiseks on vajalik mõlema osapoole panus ja suutlikkus jagada ning omandada teadmisi.

**Töönõustamise** all mõistetakse kooliõde ja nõustaja koostööl tuginevat regulaarset korduvat protsessi:

- koolitervishoiuteenuse osutamisel esilekerkinud situatsioonide analüüsimiseks,
- töövaldkonna sisuliseks konsulteerimiseks,
- info ja meetodiliste juhiste jagamiseks,
- töökorraldusega seotud tegevuste planeerimiseks,
- üldise töökultuuri arendamiseks.

Nõustamise eesmärk on toetada professionaalset arengut töö edukamaks sooritamiseks, arendada selleks vajalikke oskusi ja säilitada töömotivatsiooni.

Nõustamise käigus on kooliõel võimalik saada vastuseid töö käigus tekkinud küsimustele, uusi meetodilisi soovitusi/töövõtteid, täiendavaid teadmisi ja kogemusi, analüüsida oma tegevust ning seeläbi paremini korraldada igapäevast tööd.

## ***Nõustamistegevused ja meetodid***

Nõustamistegevused on:

- 1) koolitervishoiu **igapäevaste tegevuste toimimise ülevaatamine ja analüüs** ning tegevuste arendamiseks lahenduste leidmine (teenuse/töö korraldamise üksikasjad, oskused, tegevuste läbiviimise praktika jne);
- 2) **probleemsete olukordade analüüs ning ühine lahenduste leidmine** edasiseks analoogsete situatsioonide ja kriisiolukordade lahendamiseks;
- 3) **riskirühma kuuluvate ja erivajadustega õpilastega töökorralduse ülevaatamine ja analüüs**, vajalike sekkumistegevuste planeerimine ja töö parendamisele suunatud tegevustes kokkuleppimine;
- 4) **koolitervishoiu osapoolte vahelise koostöö ülevaatamine** (koolipersonal, perearstid, lapsevanemad) ja analüüs ning vajadusel lahenduste leidmine koostöö tõhustamiseks (n võrgustikes, tervisenõukogus jms).
- 5) **isiklike oskuste ja töövahendite ülevaatamine** (koolitusvajaduse selgitamine, töövahendite olemasolu) ning ressursside arendamiseks lahenduste leidmine (vajalike täiendkoolituste kokkuleppimine, õppematerjali hankimine, praktika);
- 6) **dokumenteerimise nõuetekohasuse ülevaatamine** ja vajadusel selle parendamisele suunatud tegevustes kokkuleppimine;
- 7) laste tervise olukorra, terviseküsitluse tulemuste ja koolikeskkonnas esinevate **riskide ülevaatamine** (n. analüüside koostamine laste tervise jälgimise põhjal) ja laste tervise arenguks vajalike lahenduste leidmine;
- 8) koolis osutatud **teenuse kvaliteedi ja tulemuslikkuse näitajate ning nende muutuse hindamine**;
- 9) varasemal nõustamiskorral kokku lepitud **arendustegevuste teostamise** (töökorralduslikud muutused, täiendkoolitustel osalemine, projektides osalemine, koostöö jne) hindamine.

Kooliõe nõustamisel on võimalik kasutada mitmeid erinevaid meetodeid (vahetu suhtlemine, telefonivestlus, kirjalik suhtlus elektronposti või teiste elektrooniliste kanalite vahendusel):

- juhtumite analüüs ja süstemaatiline nõustamine, kuidas tegutseda järgmisel korral, kui leiab aset analoogne juhtum või mingi konkreetne õnnetus (situatsioonide teoreetiline läbimängimine);
- uue info või võimaluste edastamine (metoodilised materjalid, võimalikud abiallikad - näiteks üleriigiline perearsti nõuandetelefon 1220, tegutsemisplaanid kriisiolukorra puhuks, tehnilised vahendid jms);
- ühisel lahenduste leidmisel võib olla abiks näitlikustamine ja kaardistamine tulemuse kujundlikumaks muutmiseks (mudelite, skeemide, plaanide joonistamine);
- ühine tegevusel baseeruvate tervise edendamise projektide kavandamine („tegevusprojekt”);
- mentoriks olemine (kus õppimine toimub vaatlemise, suhtlemise ja koos tegutsemise kaudu);
- vajadusel kooliõde tegevust kajastava dokumentatsiooni ülevaatamine ja tagasiside andmine (nt õpilaste tervisekaartide vormistus/täitmine või individuaalsete õendusplaanide olemasolu, aruannete ja analüüside koostamine).

Olenevalt õpilaste arvust, kellele kooliõde koolitervishoiuteenust osutab, peaks lisaks telefoni- ja elektroonilisele suhtlemisele olema kokku lepitud perioodiline (nt 1 x kuus/kvartalis/poolaastas) kas individuaalne või grupinõustamine, kus vaadatakse üle eeltoodud koolitervishoiuteenuse osutamisega seonduvad osad. Grupinõustamise korral kasutatakse vastavaid grupinõustamise metoodikaid, sel juhul on võimete ja oskuste arendamine suunatud korraga mitmele inimesele ning kasutatakse vastastikuse õppimise printsiipi. Grupinõustamine toimub suletud grupis ning see ei ole oma olemuselt sama mis töökoosolek.

Kui töönõustamisel puudutatakse teemasid, mis ühe, mõlema või kõigi osalevate osapoolte arvates peavad jääma konfidentsiaalseks, siis selles lepitakse nõustamise ajal kokku ning nõustamisel osalenud osapooltel on kohustus konfidentsiaalsuse kokkulepet täita.

## **Töönõustamise kord ja selle dokumenteerimine**

Kuna nõustamine on **protsessikeskne tegevus** (sh diskussioon, informatsiooni otsimine, tagasiside, koostöö, konsulteerimine) kahe või enama inimese vahel, on vajalik omavahel eelnevalt kokku leppida nõustamise temaatikas, vormis, ajas ja mahus. Nõustamise vajadus võib varieeruda olenevalt teenuse osutamise mahust ühest päevas nädalas kuni ühe päevani ühes kuus või poolaastas.

Nõustamise intensiivsuse vajadus sõltub:

- teenindatavate õpilaste arvust;
- kooliõe pädevusest ja töökogemusest;
- konkreetse kooli õpilaskonnast või asukohast tingitud iseärasustest (maa- või linnakool, terviseriskide esinemissagedus jms).

Nõustamisele kuluv aeg oleneb osapoolte isikuomadustest, võimetest, tööalastest oskustest, koostööharjumustest jm individuaalsetest vajadustest. Hinnanguline töömaht nõustamiseks 600 õpilasega koolis on 8 tundi kuus.

Soovitavalt toimub nõustamine vastavalt koolide suurusele järgmises mahus:

- suur kool (rohkem kui 600 õpilast) – 1 tööpäev (8t) kuus 600 õpilasega kooli kohta;
- keskmine kool (kuni 300 õpilast) – 1 tööpäev 2 kuu jooksul 300 õpilasega kooli kohta;
- väike kool (õpilasi alla 100) - 1 tööpäev poolaastas 100 õpilasega kooli kohta.

Eeltoodud töömahud on arvestatud individuaalse nõustamise puhul. Kui suurtes asutustes rakendatakse grupinõustamist, siis selle võrra saab nõustamistöö tunde kokku olla rohkem. Eeltoodud tööaeg ei ole tervikuna individuaalse kohtumise aeg, vaid see sisaldab ka nõustamist ettevalmistavat tööd (näiteks dokumentide analüüsi, materjalide leidmist vms) ja nõustamisele järgnevat tööd. Näiteks võib kooliõe ja kooli juhtkonna vaheliste erimeelsuste korral olla nõustaja lahendaja rollis, kelle ülesandeks on koos kõigi osapooltega ühiselt arutada koolitervishoiu olemust ja ülesandeid ning teenuse paremaks korraldamiseks vajalikke ettepanekuid.

Töö sisu dokumenteerimiseks täidetakse järgmised väljad (näidis lisa 1):

1. nõustamise kuupäev ja vorm;

2. nõustamise valdkond ja teema (vt nõustamise tegevused);
3. nõustamisprotsessis kokkulepitud lahendused või soovitatavad tegevused;
4. hinnang eelneval nõustamisel kokkulepitud lahenduste teostumisele.

Nõustamise dokumenteerib kooliõde kas elektroonselt (nt. excel formaadis) või paber kandjal nõustamispäevikusse. Nõustaja dokumenteerib nõustamispäevikusse (kas elektroonselt või paber kandjal) hinnangu eelneval nõustamisel kokkulepitud lahenduste teostumisest.

Soovitatav on ühes veerus kajastada konkreetset nõustamise valdkonda ja teemat ning teise valdkonna ning teema puhul täita nõustamispäevikus järgmine veerg. Nõustamispäevikus kajastatakse nii probleemi kui lahenduse lühikirjeldus, et edaspidi oleks analoogsetel juhtumitel praktiline abivahend käepärast. Samuti võimaldab nõustamispäeviku formaat kooliõel teha sissekandeid järgmisel nõustamisel vajalike teemade kohta ning jooksvalt sisestada märkusi tegevuste teostamise ning esilekerkinud probleemide kohta. Konfidentsiaalsete teemade puhul on aktsepteeritav nõustamispäevikus märksõnaline sissekanne koos viitega konfidentsiaalse teema kohta.

Kooliõde kajastab õpilase tervisekaardis tegevusi, mis on ellu viidud nõustaja antud juhiseid järgides, seda teavet nõustamispäevikus ei dubleerita.

Vähemalt kord poolaastas (väikeste koolide puhul vähemalt kord aastas) kinnitab nõustaja nõustamise läbiviimist, lisades nõustamispäevikusse (vastavalt kas elektroonselt või paber kandjal) oma hinnangu ja allkirja. Nõustamispäevik võib olla mõlema osapoole poolt kinnitatud ka digitaalse allkirjaga. Juhul, kui nõustaja kooliaasta vältel muutub, kinnitab varasem nõustaja eelnevalt tehtud tööd ning nõustamispäevikusse kantakse andmed uue nõustaja kohta.

Nõustamispäevik on nõustamise toimumist kinnitav dokument, mida hoitakse sarnaselt teiste tööga seotud dokumentidega kas elektroonselt või paber kandjal ja säilitatakse vähemalt 5 aastat.

Eesti Haigekassal on vastavalt koolitervishoiu lepingu punktidele 3.4. ja 8.1. õigus kontrollida või volitada isikuid kontrollima (koolitervishoiuteenuse auditi osana) koolitervishoiuteenuse töö nõustamist kajastavat dokumentatsiooni.

## **Nõustamise tulemuslikkus**

Kooliõdede valmiduse toimida vastavalt käesolevale juhendile peab andma vastav koolitus, pädevad nõustajad ning töötajate valmidus oma töös uuendusi rakendada.

Kooliõe töö nõuab head probleemikäsitlemise- ja suhtlemisoskust, süsteemsust, tolerantsust, empaatiat ja organiseeritust. Olulisel kohal on eetiliste põhimõtete järgimine. Nõustaja ja kooliõde peavad suutma oma tööd planeerida ja selle kvaliteeti hinnata, väga oluline on pidev professionaalne arenemine. Kooliõe ja nõustaja usalduslik suhe, nende teadmised ja hoiakud on aluseks koolitervishoius läbiviidava nõustamisprotsessi tulemuslikkusele.

Vajalik on töö nägemine pideva **protsessina**, mõlemapoolne planeerimise ja analüüsimise meetodikate kasutamine (vajaduste analüüs, eesmärkide püstitamine, tegevuskavade planeerimine, elluviimine ja hindamine), tahe ja oskused teha konstruktiivset koostööd.

Nõustamise tulemusel saab kooliõde oma töös tagasisidet järgmistes valdkondades:

- töö professionaalsus ja korraldatus;
- keeruliste juhtumite lahendamise oskused;
- individuaalse ja meeskonnatöö tõhustamine kooli, kolleegide jne partneritega;
- tehtava töö tulemuslikkus.

Tulemuslikkus väljendub laste tervisenäitajate muutuses, koolitervishoiu tugisüsteemi toimimises ja koolitervishoiutöötajate suutlikkuse paranemises teenuse osutamisel.

## **Kasutatud materjalid**

Vance Peavy R.. Sotsiodünaamiline nõustamine. Abiks praktikule. Tallinn, 2002.

Supervisioon ehk töö nõustamine <http://www.hot.ee/anurossi/supervisioon.html>, 21.04.2008

Ülevaade supervisioonist (<http://www.hot.ee/insait/supervisioon.html>), 21.04.2008

[www.sociodynamic-constructivist-counselling.com](http://www.sociodynamic-constructivist-counselling.com), 21.04.2008

## Koolitervishoiuteenuse töö nõustamise päeviku näidisvorm

Nõustatava koolitervishoiutöötaja nimi ja kontaktandmed:

Nõustaja nimi ja kontaktandmed:

*Kui nõustaja muutub, tehakse päevikusse vaherida, kuhu nõustatav ja nõustaja eeltoodud nõustamise allkirjadega kinnitavad. Järgmisele vahereale märgitakse uue nõustaja nimi ning täidetakse tabel jätkuvalt*

Nõustamise kuupäev ja vorm	Nõustamise valdkond ja teema	Nõustamisprotsessis kokkulepitud lahendused või soovitatavad tegevused	Hinnang eelneval nõustamisel kokkulepitud lahenduste teostumisele <b>NB! täidab nõustaja</b>	Märkused
<i>Individuaalne v. grupis; Meetodid: vahetu suhtlemine, telefonivestlus, kirjalik suhtlus</i>	<i>Näiteks töökorraldus koolis, laste tervisenäitajate analüüs, probleemse olukorra analüüs, töö riskirühma õpilastega, vajalikud sekkumistegevused, koostöö arendamine, koolitusvajaduse selgitamine jne.</i>	<i>Lühikirjeldus probleemsituatsioonist (kokkuvõtlikult, näiteks märksõnadega). Kokkuvõtte kokkulepitud lahendustest ja tegevustest (sh ka dokumenteerimisest).</i>	<i>Antud veerus toodud kokkulepitud lahenduste rakendumine ja tegevuse teostumine.</i>	<i>Siin saab kirjeldada näiteks esilekerkinud probleeme ja lahendamata jäänud tegevusi</i>
.....				

Nõustaja allkiri

Koolitervishoiutöötaja allkiri