

*Strateegia koostamist toetas KÜSK*

Kinnitatud Eesti Vähiliidu  
nõukogu koosolekul  
8.12.2016

# **Eesti Vähiliidu strateegia**

## **aastateks 2017-2022**

2016

Tallinn

## **Sisukord**

Sisukord.....	1
Eesti Vähiliidu missioon ja visioon .....	2
Missioon.....	2
Visioon aastaks 2022.....	2
Eesti Vähiliidu eesmärgid aastani 2022 .....	3
Vähiliidu organisatsioon ja juhtimine .....	3
Vähiliidu liikmeskond .....	4
Vähiliidu tegevusvaldkond ja eestkoste.....	5
Strateegilised otsused ja Vähiliidu tegevuskava.....	6
Kolm strateegilist prioriteeti .....	7
Vähiliidu organisatsioon ja juhtimine .....	9
Vähiliidu liikmeskond .....	10
Vähiliidu tegevusvaldkond ja eestkoste.....	11
Strateegia elluviimine ja täitmise hindamine .....	12

## **Eesti Vähiliidu missioon ja visioon**

### ***Missioon***

Eesti Vähiliidu (edaspidi Vähiliit/Liit) missiooniks on teavitada ühiskonda vähi riskidest ning panustada vähi ennetustegevusse. Samuti ühendada vähipatsiendid, nende lähedased ja arstid tugivõrgustikuks ning pakkuda tuge vähipatsientidele, parendades nende elukvaliteeti.

### ***Visioon aastaks 2022***

Vähiliidu liikmeskond (täisliikmed ja toetajaliikmed) on mitmekülgne ja esinduslik, hõlmates nii mehi kui naisi, noori kui vanu, patsiente kui nende tugivõrgustikku (sh. pereliikmed, meditsiinitöötajaid jne.). Liidu liikmed on aktiivsed, mõtlevad organisatsiooniga kaasa ning löövad kaasa ka tegevustes. Liikmeskond on piirkondlikult tasakaalustatud.

Liidul on paindlik juhtimisstruktuur ning piisav ning võimekas personal oma missiooni ja võtmetegevuste elluviimiseks. Organisatsioon on atraktiivne vabatahtlikele, keda rakendatakse oskuslikult organisatsiooni töös.

Vähiliit on tugev eeskosteorganisatsioon, mis on avalikkuses tuntud ja hea mainega. Liit seisab aktiivselt oma liikmete ja sihtgrupi huvide eest ning on usaldusväärseks ja tunnustatud koostööpartneriks olulistele valdkondlikele riigi institutsioonidele. Liidul on hea regionaalne koostöövõrgustik Eestis kui ka tugev rahvusvaheline koostöövõrgustik, mis märkimisväärselt aitab kaasa liidu missiooni täitmisele.

Vähiliit pakub oma liikmeskonnale ja laiemale sihtgrupile olulist lisandväärtust ning seda väärtust hinnatakse ka kõrgelt sihtgrupi poolt. Vähiliit on edukalt käivitanud nõustamiskeskuse ning arendanud välja teenustepaketi, mis toetab liidu missiooni.

Läbi parema eestkostetöö ning kasvanud suutlikkuse luua omavahendeid, on suurenenud liidu finantsiline võimekus ja finantsstabiilsus. Organisatsioon saab katta

oma jooksvad tegevuskulud ning leiab optimaalse pingutusega vahendeid oluliste projektide/tegevuste elluviimiseks.

## **Eesti Vähiliidu eesmärgid aastani 2022**

### ***Vähiliidu organisatsioon ja juhtimine***

Organisatsiooni tuumikmeeskond ja selle juhtimine on piltlikult öeldes 'ühingu aju', mis määrab ära suuna, kuhu liigutakse ning selle, kui sihipäraselt oma eesmäärke saavutatakse – olulised on inimesed, kellest organisatsiooni tuumik koosneb; organisatsiooni ümber koondunud inimeste kompetents ja motivatsioon; organisatsioonis jagatud väärtused; aga loomulikult ka organisatsiooni juhtimine ja selle töökorraldus. Oma eesmärkide paremaks saavutamiseks peab Vähiliit olema koht, kuhu võimekad ja pühendunud inimesed soovivad tulla, kus inimestel on võimalik oma kompetentse parimal võimalikul viisil rakendada ning ka edasi areneda. Organisatsiooni ülesandeks on tagada ka liikmetele olulisemate väärtuste pakkumine ning liikmeteenuste korraldus, seistes samas hea vähiliidu finantstervise ning ressursside eest, mis selle kõik võimalikuks teeb.

### **Eesti Vähiliidu organisatsiooni töökorralduse ja juhtimisega seonduvalt on eesmärgiks saavutada:**

- Põhjalikum hinnang organisatsiooni juhtimisstruktuuridele ja töökorraldusele, mis annaks sisulisema ülevaate tänase mudeli efektiivsusele ja võimalustele seda parendada;
- Suurem selgus liikmetele pakutavate (liikmete poolt oodatava ja eeldatava) väärtuste osas, millele tuginedes uuendada liikmeteenuseid;
- Vähiliidu nõustamiskeskuse süsteemi edasi arendamine ja laiendamine, mis koondaks pakutavad tuumikteenused sihtgrupile ning võtaks enda kanda liidu poolt pakutavate teenuste arendamise; nõustamiskeskusele püsiva rahastuse leidmine.

## **Vähiliidu liikmeskond**

Kui Eesti Vähiliidu tuumikmeeskond ja selle juhtimine on ajuks, siis organisatsiooni liikmeskond on selle südameks ja tuiksoonteks, tagades 'verevarustuse' ja pannes organisatsiooni tegelikult liikuma ja 'elama'. Eesti Vähiliidu liikmeskond peab tagama organisatsiooni jätkusuutlikkuse ja võimekuse tõhusalt ellu viia oma missiooni – seega Vähiliidu eesmärgiks on suurem, aktiivsem ja tugevam liikmeskond. See tähendab head kontakti oma sihtgrupiga (hea sisekommunikatsioon), sihtgrupi aktiivset osalust organisatsiooni kujundamises ja tegevustele suuna andmises, head sidusust võtmetoetajate ning ühiskonnaga laiemalt. Esinduslik ja aktiivne liikmeskond tagab organisatsiooni legitiimsuse, mis on eestkostetöö tähtis alustala. Tugev liikmeskond loob ka võimaluse paremate teenuste arendamiseks oma sihtgrupile ning tagab vahetu ja kiire tagasiside tegevusele.

### **Liikmeskonnaga seonduvalt on Eesti Vähiliit seadnud eesmärgiks saavutada:**

- Noorte ja meeste osakaalu kasv organisatsiooni liikmeskonnas;
- Liikmeskonna ühtlasem üle-Eestiline kaetus. Liikmesorganisatsiooni loomise toetamine Ida-Virumaal.;
- Liikmeskonna kasv;
- Suurem lisandväärtus liikmesorganisatsioonidele ning paremini organiseeritud liikmeteenused;
- Tõhusam infovahetus liikmetega, pakkudes enam informatsiooni valdkondades, kus liikmed seda eeldavad ning kujul, nagu seda enim soovitakse.

## ***Vähiliidu tegevusvaldkond ja eestkoste***

Vähiliit on loodud eeskätt selleks, et teavitada avalikkust vähi riskidest, panustada ennetustegevusse ning toetada vähipatsiente. Seda kõike on võimalik teha vaid tugeva eeskostetegevuse toel. See omakorda tähendab jõuliselt oma sihtgrupi huvide eest seismist, tähelepanu ja ressursside jagamist organisatsiooni protsessidele, millest sõltub eeskostetöö tulemuslikkus ja tähtsate ning aktuaalsete küsimustega järjepidevat tegelemist oma valdkonnas. Vähiliit peab vähihaigust, selle ennetamist, ravi ja tagajärgedega toimetulekut puudutavates küsimustes olema kõige tähtsam eestkosteorganisatsioon Eestis ning võtmepartner kõikidele teemaga seotud organisatsioonidele. Tõhusa eestkosteorganisatsiooni võtmetugevuseks on hea kommunikatsiooni korraldus – eesmärgipärane välissuhtlus ja aktiivne meediategevus loob eduka eeskoste eelduse.

**Vähiliidu põhitegevuse ja poliitikavaldkonnaga seonduvalt on organisatsioon seadnud eesmärgiks saavutada:**

- Suurem hulk inimesi organisatsioonis, kelle ülesannete hulka kuulub eestkostetöö ning liikmete parem kaasatus eestkostetegevustesse;
- Kasvanud võimekuse jagada omapoolseid arvamusi ja eksperthinnanguid (sh. kiiret tagasisidet meediale) päevakajalistel organisatsiooni tegevusvaldkonnaga seotud teemadel;
- Suurem võimekus liikuda reaktiivsest eestkostetegevusest pro-aktiivse eestkostetegevuseni – püstitades ise avalikkuses tähtsaid aruteluteemasid ja mõjutades prioriteetide seadmist poliitika kujundamisel;
- Suurem legitiimsus ja tõsiseltvõetavus avaliku sektori ja otsustajate silmis;
- Eksperti ja eestvedaja staatus valdkondliku kompetentsi haldajana – olla valdkondliku ja erialase teadmuse üheks võtmevaldajaks, valdkondlike uuringute/analüüside eestvedajaks ning avalikkusele tutvustajaks;

- Tõhusam kommunikatsioon läbi raadio (VL sihtgrupi ootus) ja e-kanalite (VL strateegiliselt prioriteetsete sihtgruppide ni jõudmiseks);
- Kogemusnõustajate süsteemi reaalne käivitumine ja jätkusuutlik toimimine;
- Vähi sõeluuringute ja teiste vähi varajase avastamise programmide järjepideva toimimise toetamine koostöös EV Sotsiaalministeeriumi, Eesti Haigekassa ja Tervise Arengu Instituudiga.

## **Strateegilised otsused ja Vähiliidu tegevuskava**

Lähtuvalt Vähiliidu missioonist, visioonist ja püstitatud eesmärkidest on strateegias välja toodud strateegilised otsused ja võtmetegevused, et soovitud tulemusteni jõuda. Järgnevalt on välja toodud otsused ja nendele tuginevad tegevused sarnase liigendusega, nagu on püstitatud eesmärgid. St. otsused ja tegevused on jaotatud kolme suuremasse gruppi – need, mis on seotud Vähiliidu kui organisatsiooni ja selle juhtimisega; need, mis seotud liikmeskonnaga ning need, mis seotud Vähiliidu põhitegevusvaldkonna ja eestkostetegevusega. Otsused ja tegevused strateegias ei ole liigendatud prioriteetsuse järjekorras ning moodustavad pigem meetmete terviku, mida on vaja ellu viia seatud eesmärkide saavutamiseks. Prioriteetide seadmine on sellele vaatamata tähtis nii ressursside tõhusaks kasutamiseks kui kesksete tegevussuundade määratlemiseks. Sellest tulenevalt on antud peatükis välja toodud kolm kõige tähtsamat otsuste/tegevuste komplekti, millele organisatsioon peaks erilisel suurt tähelepanu pöörama. Kolmele prioriteetsele valdkonnale lisaks on toodud täiendav ülevaade otsustest/tegevustest eesmärkide saavutamiseks.

## ***Kolm strateegilist prioriteeti***

**Oluliseks prioriteediks tuleb pidada Eesti Vähiliidu võimekuse kasvu eestkosteorگانisatsioonina**, mis loob aluse ja eelduse paljudele teistele organisatsiooni tegevustele ning määrab ära selle, kui edukalt tuleb organisatsioon toime oma missiooni täitmisega.

Eestkostevõimekuse kasvatamise eeltingimuseks on organisatsiooni selge fookus eeskostetegevuste osakaalu tõstmisele organisatsiooni tegevuste hulgas – ressursside eraldamine eestkostetegevusteks on pikaajaline investering, millelt ei pruugi saada kiireid vilju, kuid mis määrab ära organisatsiooni positsiooni ja elujõulisuse pikemas perspektiivis.

### **Tähtsaimad otsused/tegevused eestkostevõimekuse kasvatamiseks on:**

- Tõhus avalik suhtlus Vähiliidu seisukohtade tutvustamiseks ning poliitika mõjutamiseks. Avaliku suhtluse tõhususe suurendamiseks leitakse üks või mitu mõjukat eestkõnelejat.
- Järjepideva sisekommunikatsiooni mudeli rakendamine suhtluses liikmetega, mis tagaks organisatsiooni liikmete kõrge kaasatuse eeskoste planeerimisse, Vähiliidu seisukohtade laiapõhjalisuse ja seega eeskostetegevuse legitiimsuse;

### **Teiseks strateegiliseks prioriteediks on Eesti Vähiliidu nõustamiskeskuse süsteemi edasi arendamine ja laiendamine.**

Süsteem täidab eesmärgi läbi nõustamis- ja tugiteenuste pakkumise suurendada oma sihtgrupile organisatsiooni poolt pakutavat lisandväärtust, hoides, taastades ja parendades vähipatsientide ja nende tugivõrgustiku elukvaliteeti. Selle tegevusega täidab Vähiliit oma missiooni kõige otsesemal kujul, jõudes oma sihtgrupini parimal võimalikul viisil. Nõustamiskeskus tugineks olulisel määral Vähiliidu olemasoleval võrgustikul.

**Tähtsaimad otsused/tegevused nõustamiskeskuse süsteemi arendamisel on:**

- Pakkuda nõustamiskeskuse teenuseid vastavalt loodud teenuste osutamise mudelile (lisa 1) ning teenuste kvaliteedistandarditele (lisa 2);
- Leida nõustajad, kes sobivad nõustamiskeskuse teenuseid pakkuma vastavalt loodud kvaliteedikriteeriumitele;
- Tutvustada nii oma sihtgrupi hulgas kui laiemas avalikkuses pakutavaid teenuseid;
- Tagada nõustamiskeskuse jätkusuutlik tegevus läbi projektitoetuste ning koostöö riiklike institutsioonidega.

**Kolmandaks prioriteetseks valdkonnaks on sõeluuringuprogrammide/varajase vastamise programmide jätkusuutlikkus ja arendamine koostöös EV**

Sotsiaalministeeriumi, Eesti Haigekassa ja Tervise Arengu Instituudiga ning ennetustegevuse tõhustamine. Ennetustegevus on üks keskne osa Vähiliidu missioonist. Sarnaselt eeskostetegevusega on panustamine ennetustegevusse pikaajaline investeering, mille lühiajalist kasu on raske hoomata, kuid pikaajaliselt vähendab selgelt nii vajadust tagajärgedega võitlemiseks kui ressursside kulutamiseks sellele võitlusele.

**Tähtsaimad otsused/tegevused sõeluuringuprogrammide/varajase avastamise programmide jätkumise tagamiseks ning ennetustegevuse tõhustamiseks:**

- Mammograafiabussi töö jätkumisele kaasaaitamine
- Mobiilsete nahakasvajate ning eesnäärmevähi diagnoosikabinettide töö jätkumisele kaasaaitamine, et seeläbi parandada eriarstiabi geograafilist kättesaadavust Eesti väikelinnades.
- Meediastrateegia väljatöötamine.

## ***Vähiliidu organisatsioon ja juhtimine***

- Otsetoetussüsteemi loomine organisatsiooni toetamiseks (otsekorralduste sõlmimine läbi pankade);
- Partnerlepingute sõlmimine ettevõtete ja organisatsioonidega Vähiliidu toetamiseks ressursside ja teenustega (sh. nt. reklaampindadega);
- Võimaluste loomine Vähiliidu toetamiseks läbi pärandvara;
- Potentsiaalsete vabatahtlike teavitamine ning nende organisatsiooni töösse kaasamise hõlbustamine;
- Vähiliidu koostöövõrgustiku tugevdamine ning suurem koostöö regionaalsel tasandil. Koostöö parem ja selgem eesmärgistamine, partnerluslepingute/kokkulepete sõlmimine;
- Rahvusvahelise koostöö tõhustamine ning parem fokuseeritus. Oma ressursside koondamine sellistele partnersuhetele, mis reaalselt toetavad organisatsiooni missiooni täitmist ning tegevuste elluviimist;
- Toetamise ja annetamise tegemine tehakse inimestele võimalikult lihtsaks. Sh. arendatakse organisatsiooni kodulehte sihtgrupi paremaks informeerimiseks Vähiliidu toetus- ja annetusvõimalustest;
- Koostöö jätkamine Swedbank'iga Vähiliidule annetuste kogumiseks läbi Swedbank'i poolt hallatava annetuskeskkonna „Armastan aidata“;
- Võimalusel heategevuslike ürituste jätkuv korraldamine (oksjonid, loteriid, kontserdid vm.);
- Finantsilise iseseisvuse suurendamine ja suurema väärtuse pakkumine sihtgrupile läbi uute teenuste käivitamise;
- Organisatsiooni teadmushaldus ja selle korraldus – paremini organiseerida valdkondliku teadmuse talletamine ja jagamine (artiklid, videod, helisalvestised – teha mh. kättesaadavaks ka veebilehel);

## **Vähiliidu liikmeskond**

- Selgem liikmestrategia – Vähiliidu täisliikmeteks võivad olla vaid kodanikeühendustest patsiendiorganisatsioonid;
- Tänapäevaste liikmete, kes pole patsiendiorganisatsioonid, pakutakse toetajaliikmete staatust;
- Võimalusel nõukogu liikmete parem sidumine erinevate Vähiliidu liikmesorganisatsioonide tegevuspiirkondadega (piirkondadele 'oma' nõukogu liikmed kontaktisikuteks ja info edastajateks).
- Organisatsioonis luuakse eeldused ning toetatakse paikmepõhist organiseerumist;
- Vähiliidu poolt pakutavate teenuste integratsioon liikmeprogrammi ning liikmete värbamisega (nt. liikme-eeliste ja –väärtuste tutvustamine mammograafiabussis – võimalus seal toetajaliikmeks astuda jmt.);
- Koostöö tõhustamine arstidega liikmete värbamiseks ja sihtgrupi suunamiseks Vähiliidu juurde (nt. infomaterjalid/voldikud, 'visiitkaardid', kohalike haiglate külastamine liikmesorganisatsioonide poolt, koostöö tõhustamine vähikeskustega, patsientide suunamine teabetubadesse onkoloogide poolt – näiteks palliatiivravi haigete liikumise juhendisse ühe etapina sisse teabetuba);
- Suurem fookus nooremate inimeste ja meesterahvaste värbamisele liikmeskonda – modifitseerides eesmärgipäraselt nii organisatsiooni poolt pakutavat väärtust vastavatele sihtgruppidele kui pöörates tähelepanu sihtgrupispetsiifilise kommunikatsiooni eripäradele. Jätkata loodud Eesnärmevähi Seltsi aktiivset kaasamist vähiliidu tegevustesse;
- Tähelepanu liikmeskonna paremale regionaalsele katvusele. (Liikmesorganisatsiooni loomise toetamine Ida-Virumaal).
- Valdkonna sidusgruppide parem integratsioon Vähiliidu töösse ja toetajaliikme võimaluse pakkumine (nt. psühholoogid, hospiitsid, patsientide lähedased jne.) – sidusgruppide muutmine 'Vähiliidu misjonärideks';

- Liikmete omavahelise läbikäimise suurem toetamine, ühistegevused ja vastavate tugitegevuste/tugiteenuste pakkumine (nt. klubilise läbikäimise vormi loomine);
- Organisatsioonisiseste tagasisidesüsteemide tõhustamine – järjepidev kontakt oma liikmeskonnaga uurimaks, mis neid motiveerib tegutsema, mida nad soovivad teha ning kuhu panustada – eesmärgiks liikmeskonna suurem kaasatus ja osalus Vähiliidu tegevustes. Tagasisidesüsteemide integratsioon muu Vähiliidu tegevusega (nt. tagasisidelehed konverentsidel, koolitustel, nõustamistel jne.);
- Vähiliidu kohaliku tasandi organisatsioonide suurem kaasamine Vähiliidu tegevustesse, samas toetades Vähiliidu poolt enam ka kohaliku tasandi tegevuste elluviimist (sh. nt. ürituste korraldamist, infovahetust, liikmete värbamist, kohalike ühingute teenuste arendamist jmt.). Süstemaatiliselt pakkuda võimalust osalemiseks;
- Toetada liikmesorganisatsiooni meedia- ja teavitustegevust ning paremat nähtavust (nt., 'oma nurgakesed' Vähiliidu kodulehel jne).

### ***Vähiliidu tegevusvaldkond ja eestkoste***

- Organisatsiooni eestkoste töökorralduse parem organiseerimine ja eesmärgistamine;
- Perioodiliste uuringute (sarnaselt 2013. aastal läbi viidud PRAXIS-e uuringule) korraldamine oma valdkonnast valdkondliku informatsiooni kogumiseks ja analüüsimiseks. Analüüside tulemuste avalik tutvustamine ning organisatsiooni eestkostetegevuse tuginemine uuringutele;
- Kogemusnõustajate süsteemi revitaliseerimine ning sellele püsiva rahastuse leidmine (võimalik integratsioon riikliku nõustamisteenuste süsteemiga);
- Tähelepanu pööramine teabetubade töö tõhususe tõstmisele (nt. patsientide suunamisel Vähiliidu juurde) ning sihtgrupi informeeritusele teabetubade

- leidmiseks (probleemiks on mh. see, et suur osa sihtgrupist ei leia teed teabetubadesse);
- Teavituskampaaniate jätkamine ja järjepidevus (täna on selle tegevusega hästi toime tulnud, kuid tagada tuleb ka edaspidine jätkusuutlikkus nii sisulise tegevuse kui ka finantseerimise mõttes);
  - Tähtis on avalikkuse hoiakute muutmine vähihaiguse ja vähihaigete suhtes (suurem tolerantsus, elujaatamine, toetus);
  - Kommunikatsioonikanalite arendamine tõhusamaks, kiiremaks ja odavamaks kommunikatsiooniks (sh. kodulehekülje arendamine, sotsiaalmeedia võimaluste rakendamine, videoturunduse võimaluste rakendamine jne.);
  - Parem koostöö valdkondlike meediaväljaannetega (mh. online-meediakanalitega nagu [www.mu.wv](http://www.mu.wv), [www.arst.ee](http://www.arst.ee) jne.);
  - Suurema tähelepanu pööramine raadiole kui meediakanalile (rohkem infot raadio vahendusel);
  - Oma trükiväljaannete analüüs ja täiendamine ning nende levitamine;

### ***Strateegia elluviimine ja täitmise hindamine***

Strateegia viiakse ellu läbi vähiliidu iga-aastaste tegevuskavade, mille tulemusi hinnatakse aruandluste kaudu.

Eesti Vähiliidu strateegia aastateks 2017-2022 on koostatud kooskõlastatult liidu nõukogu ja liikmesorganisatsioonidega ning arvestades nende poolt tehtud ettepanekuid.

### **Vähiliidu teenuste osutamise mudel**

Eesti Vähiliidu teenuste osutamise mudel kirjeldab seda, milline on Vähiliidu teenuste osutamise fookus ja kuidas teenuste osutamine on Vähiliidus korraldatud.

Vähiliidul on plaanis pakkuda fokuseeritult teenuseid järgmistes valdkondades:

- Onkoloogiline nõustamine;
- Lümfoteraapia nõustamine;
- Psühholoogiline nõustamine;
- Toitumisalane nõustamine;
- Loovteraapiline nõustamine;

Lisaks plaanitakse käivitada nõustamisteenuseid sotsiaaltöoga ja juriidilise nõustamisega seonduvalt.

### **Kuidas tekivad teenustele kliendid ja kuidas teenuseid turundatakse?**

Teenuste arendamise pilootfaas on andnud suurepärase kogemuse klientide leidmise ja info jagamise kohta, mida soovitakse praktilise sisendina rakendada teenuste kommunikatsiooni korraldamisel.

Eesti Vähiliidu teenuste sihtgrupp on väga heterogeenne ning raskesti ligipääsetav, asudes üle Eesti laiali. Kommunikatsiooni seisukohast ei tee olukorda lihtsamaks asjaolu, et vähihaigusega seonduvalt on teema delikaatne (potentsiaalsed teenuste kliendid ei ole väga varmad kontakti astuma) ning strateegiliselt keskendutakse teenuse pakkumisel just nendele piirkondadele, kus tänases tugiteenuste pakkumises on kõige suuremad 'augud' (mis omakorda tähendab, et nendes piirkondades klientidega kontakteerumine ja suhtlemine on oluliselt keerulisem kui mujal).

Klientide leidmiseks ning ja kontakti loomiseks tuleb seega rakendada väga kompleksset lähenemist, mis hõlmab nii traditsioonilisemaid infokanaleid (alates ajalehereklaamist, kuulutustulpadest/teadetetahvlitest kuni infolehtedeni bussipeatustes), virtuaalmeedia võimalusi (Vähiliidu kodulehekülj, partnerite koduleheküljed, sotsiaalmeedia) kuni partnerturunduseni (eeskätt koostöö erinevate kohalike omavalitsustega ja nende võrgustikega).

Klientide ja nende kohta käiva informatsiooni haldamisel ning klientidega suhtlemisel peab Eesti Vähiliit jälgima Eestis kehtivat seadusandlust ja head tava delikaatse informatsiooniga ümberkäimisel, mis teeb kogu kliendihalduse ja kliendiga suhtlemise korraldamise oluliselt keerulisemaks.

Siiski ei pääse süsteemse teenuste arendamise puhul mööda vajadusest kliendisuhtlust korraldada ning struktureerida nii, et kõik kliendikontaktid poleks vaid ühekordsed ja kliendisuhtlusest jääks alles mingisugune jälg ning kontaktandmebaas. Kliendi andmebaasi aluseks saab olla klientide enda informeeritud nõusolek oma andmete jagamiseks ja soov edaspidi Vähiliidult informatsiooni ja teenuseid saada. Klientide andmebaasi loomise esimene samm on olnud teenuste pilootfaasis tagasiside raames kogutud kontaktandmete süstemaatiline sorteerimine ja talletamine kujul, mis võimaldab potentsiaalsetele huvilistele ka edaspidi saata

vajalikku informatsiooni pakutavate teenuste kohta. Kliendisuhtluse lihtsustamiseks võetakse kasutusele struktureeritud kliendihaldusprogrammid (nagu nt. e-kirja suhtluse haldamisel MailChimp).

### **Kuidas on teenuste pakkumine Eesti Vähiliidus korraldatud?**

Teenuse pakkumise mudeleid on Vähiliidus väga erinevaid ning iga erineva teenuse puhul võib pakkumise vorm olla erinev. Täpsema ülevaate tänastest teenustest ja nende ülesehitamisest annab mh. Eesti Vähiliidu nõustamisteenuste standard.

Teenuste pakkumiseks on Eesti Vähiliidul loodud ekspertide võrgustik, kuhu koondatud spetsialistid suudavad ära katta Vähiliidu poolt pakutavate teenuste vajaduse, tagada vajadusel paindlikkuse (nt. mõne eksperdi haigestumisel leida asendus) ning teenuste kõrge kvaliteedi. Vähiliidul ei ole teenuste pakkumiseks oma püsivat palgalist tööjõudu, kuigi paljude ekspertidega võrgustikust on koostöökokkulepped pikaajalised ning töömahud võivad kujuneda stabiilseteks. Kõik Vähiliidu võrgustikus olevad eksperdid peavad vastama nõustamisteenuste standardis toodud minimaalsetele kvalifikatsiooninõuetele ja kinni pidama standardis toodud teenuse pakkumise nõuetest teenuste pakkumisel.

Nõustamisteenused võib nende pakkumise viisi järgi jagada nelja gruppi. Erinevat tüüpi nõustamist võidakse pakkuda ka mitmel erineval viisil, pakkumise viis otsustatakse nii vajaduse kui otstarbekuse printsiipidest lähtuvalt, vaadates nii erinevate teenuse pakkumise viiside sisulist efektiivsust kui rahalist kulu. Põhilisteks teenuse pakkumise viisideks Vähiliidus on:

- **Paikne nõustamine.** Paikne nõustamine toimub kokku lepitud ruumides, valdavalt erinevates maakonnakeskustes. Paikse nõustamise vormis võivad toimuda nii koolitused, grupinõustamised kui ka individuaalnõustamised (viimaseid küll oluliselt vähem kuna spetsialistide sõidutamine üle Eesti üksikutele individuaalnõustamise sessioonidele on väga kulukas – paikset individuaalnõustamist pakutakse pigem juhtumitel kui ühes kohas ning ühel päeval on kogunenud kriitiline mass potentsiaalsete huvilisi);
- **Virtuaalnõustamine.** Virtuaalnõustamine toimub valdavalt kas e-kirja või videoülekande teel. E-kirja toel nõustamine on rakendatud juba täna, videonõustamiseks on olemas toimuvad tehnilised lahendused, kuid puudub Vähiliidu teenuste pakkumisel kogemus ja praktika. Videonõustamise lahenduste väljatöötamiseks käivitatakse Vähiliidus järgmine arendusprojekt.
- **Telefoninõustamine.** Telefoninõustamine on juba täna Vähiliidu teenuste puhul toimiv lahendus, mida soovitakse jätkata teenuste puhul, kus visuaalne kontakt kliendiga ei ole vältimatu. Telefoninõustamist on edukalt praktiseeritud psühholoogilise nõustamise puhul, kindlasti on telefoninõustamine kaalutav ka sotsiaalnõustamise ja juriidilise nõustamise puhul.
- **Mobiilne nõustamine.** Mobiilse nõustamise puhul liigub potentsiaalsete klientide vahel ringi spetsiaalselt selleks kohandatud sõiduvahend (nt. 'nõustamisbuss'). Täna saab mobiilse nõustamise eesmärgil rakendada osaliselt Vähiliidu mammograafiabussi, kus juba toimub spetsiifiline onkoloogiline nõustamine. Mobiilse nõustamise eeliseks on paindlikkus tegutsemisgraafiku ja nõustamise sihtkohtade osas ning võimalus nõustamiseks mõeldud sõiduvahend sisustada vastavalt tööks vajalikele tingimustele

(ilma, et oleks tarvidus paikseks nõustamiseks leida ja sisustada sobivaid ruume).  
Mobiilse nõustamise miinuseks on kõrgemad püsikulud ning ebamugavus talveperioodil.  
Mobiilse nõustamise arendamiseks on plaanis Vähiliidul käivitada tulevikus järgmine arendusprojekt.

### **Kuidas tagatakse teenuste pakkumise järjepidevus ja rahastamine?**

Eesti Vähiliidu jaoks on väga oluline teenuste pakkumise stabiilsuse tagamine. Seetõttu korraldatakse teenuste pakkumine lähtuvalt sellest, milliste teenuste järel on enim nõudlust ning millised teenused on alternatiivsete teenusepakkujate poolt kõige vähem kättesaadavad. Lähtuvalt teenuste pakkumise pilootfaasi tulemustest selgitatakse välja jätkatavate teenuste baaspakett, millele otsitakse erinevatelt potentsiaalsetelt rahastajatelt püsitoetust. Teenuste pakkumiseks püsirahastust taotletakse nii Tervise Arengu Instituudilt, Haigekassalt kui ka Sotsiaalministeeriumilt. Lisaks avalikule rahastamisele on sõlmitud eelkokkulepped ning otsitakse jätkuvalt tuge teenuste pakkumise toetamiseks ka erinevate erarahastajate poolt (suunatud sponsorlus ja püsisponsorlepingud, koostöö annetuskeskondadega jm.). Samuti otsitakse nii avalikust kui erasektorist teenuse pakkumiseks mitterahalist toetust (nt. ruumide, info jagamise ja reklaamikulude jmt. katteks).

Patsientide enda käest nõustamis- ja tugiteenuste finantseerimiseks raha küsimist püütakse vältida, kuigi sümboolse osaluse küsimist (või ka annetuste kogumine patsientidelt) ei ole välistatud.

Suure potentsiaalina näeb Vähiliit teenuste pakkumist tulevikus koostöös kohalike omavalitsuste ja maavalitsustega, kus Vähiliidu poolt arendatavad ja pakutavad teenused integreeritakse maakondades olemasoleva spetsialistide võrgustikuga (eeskätt sotsiaaltöoga seonduvate ja psühholoogiliste teenuste pakkumisel). Siin jääks Vähiliidu rolliks pigem töö koordineerimine, kohaliku spetsialistide võrgustiku täiendkoolitus ning klientide teavitustegevus (ning kohalike spetsialistide juurde suunamine). Sellisest koostööst tõusev lisandväärtus oleks mh. ka teenuse suurem kättesaadavus.

Kallimate teenuste puhul kus teenuse tarbija ja spetsialisti füüsiline kohtumine ei ole vältimatu (nt. juriidilise nõustamise teenused), keskendutakse vähem kulukale virtuaalnõustamisele (kas siis nt. e-posti, Skype'i või muude elektrooniliste kanalite kaudu). Ka siin jääb võimalus teha koostööd erinevate olemasolevate algatustega (nagu nt. portaal [www.juristaitab.ee](http://www.juristaitab.ee), Tartu Ülikooli üliõpilaste õigusabibüroo jne.).

*Teenuste mudel loodi projekti*

*„Läbi Vähiliidu väärtuslike nõustamisteenuste parem elukvaliteet vähipatsientidele“ raames.*

*Projekti rahastas Siseministeerium ja Kodanikuühiskonna Sihtkapital.*

## **MTÜ Eesti Vähiliidu nõustamisteenuste standardid**

### **Nõustamisteenusega seotud mõisted**

**Nõustamiskeskus** on MTÜ Eesti Vähiliidu poolt koordineeritud tugikeskus, mis aitab viia nõustamisteenused piirkondlike vähipatsientide ja nende tugivõrgustikuni. Nõustamiskeskus pakub onkoloogilist, psühholoogilist, toitumisalast, loovteraapilist ja lümfiteraapia alast ning vajadusel teisi nõustamisteenuseid vähipatsientidele ja nende tugivõrgustikule.

**Nõustamisteenus** on vähipatsientidele ja nende lähedastele suunatud teenus, mille eesmärk on aidata kaasa vähi diagnoosi ja raviga seotud probleemide ennetamisele ning maksimaalsel määral lahendamisele, elukvaliteedi säilitamisele/parendamisele.

**Nõustatav** on vähipatsient, patsiendi lähedane või tugivõrgustiku liige. Ennetusalaste nõustamiste puhul ka terved inimesed.

**Nõustaja** omab erialast kvalifikatsiooni ja tegutseb vastavalt oma eriala eetikale ja kutsestandardile.

### **Nõustamisteenuse vormid**

#### **Grupinõustamine**

Grupinõustamisel tegeleb nõustaja mitme nõustatavaga, kellel on sarnased vajadused. Grupinõustamine kestab kuni 90 minutit.

#### **Individuaalne nõustamine**

Individuaalsel nõustamisel tegeleb nõustaja ühe nõustatavaga. Individuaalne nõustamine kestab kuni 60 minutit.

#### **Elektroniline nõustamine**

Nõustamise osutamine elektroonilisel teel (Skype, Youtube vm kanali vahendusel). Saab viia läbi nii individuaalset, kui ka piiramatule arvule osalejatele mõeldud nõustamisi.

### **Nõustamisteenuse osutamise ja arendamise põhimõtted**

#### **Kättesaadavus**

Nõustamisteenust osutatakse nõustamiseks sobivas ja võimalikult hea ligipääsetavusega kohas. Nõustamisteenuste ruumide sobivust vaadatakse iga nõustamisteenuse puhul eraldi.

Nõustajate vastuvõtuajad ja kontaktandmed ning teenuste sisu puudutav info on avalikult kättesaadavad vähiliidu kodulehel [www.cancer.ee](http://www.cancer.ee)

#### **Koostöö**

Nõustajad teevad koostööd vähiliidu koordinaatoriga, omavahel ja teiste erialaspetsialistidega nii kohalikul kui üleriigilisel tasandil.

### **Erapooletus**

Nõustaja lähtub ainult nõustatava huvidest ja vajadustest, on sõltumatu organisatsioonide ja kolmandate isikute huvidest.

### **Konfidentsiaalsus**

Nõustamise käigus saadud info ja isiklikud faktid on konfidentsiaalsed ning ei kuulu nõustatava nõusolekuta avalikustamisele (v.a. seaduses ettenähtud juhud)

### **Terviklikkus**

Nõustaja arvestab otsuste langetamisel nõustatava isiklikku, sotsiaalset, kultuurilist ja majanduslikku tausta.

## **Nõustamisteenuste kvaliteedi tagamine**

### **Nõustamisteenuse osutaja professionaalsus**

Teenust osutab nõustaja, kes vastab kvalifikatsiooninõuetele ja järgib oma töös kutseeetikat ja –standardeid.

### **Nõustamisteenuste osutamiseks vajalikud tingimused ja vahendid**

Teenuse osutamise asukoht on kergesti leitav ja ligipääsetav. Teenuse osutamiseks on eraldi info- ja nõustamisruumid, mis mõjuvad nõustatavale turvaliselt ja tagavad konfidentsiaalsuse.

Nõustamiseks on vajalikud:

- 1) infotehnoloogilised vahendid
- 2) meetodilised vahendid.

Nõustatavatelt ja koostööpartneritelt kogutakse regulaarselt suulist ja kirjalikku tagasisidet ning viiakse läbi rahuloluküsitlusi ja -uuringuid. Tagasiside tulemusi kasutatakse nõustamisteenuse kvaliteedi hindamiseks ja parendamiseks ning keskuse tegevuse arendamiseks.

### **Teenuse kvaliteedi hindamine**

Teenuse kvaliteeti hinnatakse vähemalt kahe osapoolte poolt - teenuse osutaja ja nõustatav ning vajadusel kaasatakse kolmas osapool.

Vähemalt kord aastas kokkuvõtte teenuste pakkumise tagasisidest.

Kui tagasiside nõustajale langeb 5 palli süsteemis alla 3, siis koostöös teenuseosutajaga analüüsitakse tekkinud olukorda ja vajadusel lõpetatakse koostöö.

## **Nõustamise protsess**

### **Nõustamisprotsessi etapid:**

- Vajaduste väljaselgitamine  
Nõustaja tutvub nõustatava vajaduste ja hetkeolukorraga.
- Nõustamise eesmärgi püstitamine  
Koostöös nõustatava(te)ga püstitatakse eesmärgid, mis on konkreetsed, reaalsed, saavutatavad, ajaliselt piiritletud, mõõdetavad ja sõnastatud positiivselt.
- Lahenduste otsimine  
Selgitatakse välja, millised tegurid toetavad, piiravad või takistavad soovitu saavutamist.

- Tegevusplaani väljatöötamine

Töötatakse välja konkreetne tegevusplan, milles kavandatakse tegevused sobivaima lahendusvariandi elluviimiseks. Nõustaja tutvustab nõustamise käigus läbi viidavaid tegevusi, määratletakse poolte vastutus, tegevuse ajaline kestvus ja muud tingimused.

- Tegevusplaani elluviimine

Tegevusplaani elluviimine ja rakendamise jälgimine.

- Tulemuste analüüs ja tagasiside

Analüüsitakse tulemusi lähtuvalt püstitatud eesmärgist ja antakse tagasisidet. Vajadusel jätkatakse nõustamist ja lepatakse kokku uued eesmärgid.

Nõustamisprotsess lõpetatakse, kui eesmärk on saavutatud ja vajadus nõustamisabi järele puudub või puudub nõustatava poolne koostöö.

### **Nõustamise dokumenteerimine**

- Nõustamisele registreerimine

Kõik pöördumised nõustamiskeskuse poole registreeritakse. Nõustamisele registreerimine toimub teenuse osutaja juures kohapeal, telefoni teel või elektrooniliselt.

- Nõustajatega vormistatakse koostöölepingud, milles lepatakse muuhulgas kokku ka konfidentsiaalsuse ja andmekaitse küsimustes. Lepingus on toodud ära ka nõustaja vastutus, konflikti puhul juhtumi lahendused ning nõustamisvormi muutmise teavituse kohustus.

Arvestuse pidamine nõustamise kohta

Nõustaja peab kirjalikku arvestust nõustamiste kohta ning koostab memod vabas vormis lähtudes nõustamisteenuste kvaliteedi tõstmise ja arendamise eesmärgist ning nõustatavate vajadustest.

### **NÕUSTAMISTEENUSTE KIRJELDUS**

#### **Onkoloogiline nõustamine**

Sihtrühm: vähipatsient ja/või tema tugivõrgustiku liige

Nõustaja: Meditsiiniline (onkoloogiline) eriharidus

Nõustamise vormid: grupinõustamine, individuaalne või elektrooniline nõustamine

Nõustamise kestus: grupinõustamine 1,5 h, elektrooniline nõustamine kuni 2h ja individuaalne nõustamine 1h

Uuringud näitavad, et nii vähipatsientide kui ka nende sugulaste vajadus igakülgse onkoloogilise nõustamise järele kasvab iga aastaga. See tuleneb nii vähihaigestumuse pidevast tõusust kui ka vähi diagnostika- ja ravivõimaluste olulisest avardumisest viimastel aastatel.

Vähi tekkepõhjuste ning vähi ennetamise ja varase avastamise alane nõustamine puudutab aga lisaks vähipatsientidele ja nende sugulastele elanikkonda laiemalt.

Tutvustatakse koduõenduse, palliatiivravi ning hosiipsi süsteemi ja võimalusi.

Nõustamise aluseks võetakse teaduskirjanduses avaldatud uusimad tõenduspõhised faktid vähi tekkepõhjuste ning vähi vältimise ja varase avastamise võimaluste kohta ning lisaks loengule omab nõustamisel väga olulist osa ka nn „küsimuste ja vastuste voor“, millest üldjuhul kujuneb välja kogu auditooriumit kaasa haarav diskussioon.

Onkoloogilise nõustamise tulemusena nõustatav(ad) on saanud teadlikumaks vähihaigusest, vähiravi ja diagnostika võimalustest Eestis (välismaal), informatsiooni koduõendusest,

palliativravist ja vastuseid oma küsimustele.

### **Psühholoogiline nõustamine**

Sihtrühm: vähipatsient ja/või tema tugivõrgustiku liige

Nõustaja: Psühholoogiline eriharidus

Nõustamise vormid: grupinõustamine, individuaalne või elektrooniline nõustamine

Nõustamise kestus: grupinõustamine 1,5 h, elektrooniline nõustamine kuni 2h ja individuaalne nõustamine 1h

Uuringut näitavad, et patsientide vajadus psühholoogilise abi ja toetuse vastu on suur ja kasvab iga aastaga, sest kahjuks statistika näitab vähki haigestumuse kasvu. Samuti näitab kasvutendentsi vähipatsientide lähedaste soov abi ja nõustamise järele.

Nõustamine grupis - on olukordi, kus grupinõustamine sobib patsientidele paremini individuaalsest. Rühmas on patsientidel võimalik vahetada kogemusi ja koos otsida probleemidele lahendusi. Rühmas näevad patsiendid, et samalaadseid hingelisi probleeme esineb ka teistel, tekib üldistamisefekt, mis vabastab murest haiguse pärast. Hästi juhitud rühmas käivitub vaba ja loominguiline õhkkond, mis toob juurde energiat ja aitab patsientidel vabaneda haigusest tingitud pingetest. Grupis on võimalik nõustajal korraga rohkem patsiente abistada, samas aitavad osalejad üksteist. Nõustamise aluseks võetakse osavõtjate küsimused.

Psühholoogilise nõustamise tulemusena on saanud nõustatav(ad) juurde hingejõudu haigusega kohanemiseks, vastuseid oma küsimustele ja praktilisi eneseabi võtteid igapäeva eluks.

### **Toitumiselane nõustamine**

Sihtrühm: vähipatsient ja/või tema tugivõrgustiku liige

Nõustaja: Meditsiiniline või toitumisterapeudi eriharidus

Nõustamise vormid: grupinõustamine, individuaalne või elektrooniline nõustamine

Nõustamise kestus: grupinõustamine 1,5 h, elektrooniline nõustamine kuni 2h ja individuaalne nõustamine 1h

Toitumisenõustamisel tutvustatakse, millist rolli toitumine vähi tekkes mängib ja mis kasu me toitumise muutmisest saame. Jagatakse informatsiooni, kuidas vajalike süsivesikute, rasvade ja valkude valik vähki ennetada ja tervislikku seisundit parandada aitab. Leitakse vastused küsimustele, miks ja kuidas veresuhkrutaset stabiliseerida, kuidas suhkrutarbimisse suhtuda, erinevate toidurasvade tervist hoidvad ja kahjustavad mõjud ning vähihaigete valguvajadus. Lisaks räägitakse vähihaigete vajalikest mikrotoitainetest, vähivastastest supertoitudest, kuidas toetada seedetegevust ja tulla toime ravi kõrvaltoimetega. Räägitakse ka toitumisprobleemidest, mis tekivad seoses vähiraviga sealhulgas alatoitumise probleem. Grupinõustamine viiakse läbi interaktiivses vormis, kus osalejatel on võimalus ka ise teemade üle arutleda ja jagatud soovitusi enda jaoks täpsemalt lahti mõtestada. Nõustamisteenus pakub võimalust saada vastused olemasolevatele vähihaigust ja toitumist puudutavatele ja tekkivatele küsimustele

Toitumisenõustamise tulemusena on saanud nõustatav(ad) teavet toitumise olulisusest vähihaiguse puhul ning konkreetseid toitumissoovitusi.

## **Loovteraapiline nõustamine**

Sihtrühm: vähipatsient ja/või tema tugivõrgustiku liige

Nõustaja: Loovteraapia eriharidus

Nõustamise vormid: grupinõustamine

Nõustamise kestus: min 2 h

Loovteraapia on meditsiini toetav teraapia. Loovteraapia on meetod, mille käigus kunstile omaste vahenditega tuuakse nähtavale inimese peidus pool. Loomise käigus sündinud töid analüüsid püütakse üheskoos abivajajaga selgusele jõuda, milline tee oleks sobivaim selleks, et elust jälle rõõmu tunda ja iseendaga hakkama saada. Paljud vähihaiged kannatavad erinevate psühholoogiliste pingete, sotsiaalse tõrjutuse ja töökoha kaotuse korral ka majandusliku toimetuleku piiril. Loovteraapia grupis arendatakse patsientide vaimset ja füüsilist energiat. Loomingulised tegevused aitavad patsientidel ennast leida ja tunda end täisväärtuslikuma osana ühiskonnas. Koostöös unustatakse terviseprobleemid, mis aitab kaasa positiivse enesehinnangu tekkimisele ja mõjutab haigusravi positiivses suunas. Loovterapeut arendab manuaalset tegevust, õpetades patsiente kasutama oma loovust nii maalimises, voolimises jne. Suurt mõju omab seejuures värviteraapia, mida terapeut koos loovusteraapiaga rakendab. Patsientide enesehinnangu tõstmisele aitavad kaasa esimesed oma kätega valminud teosed. Läbi loomingu tegevuse ja kujutlusvõime arendamise stimuleeritakse vaimset ja saavutatakse soodne toime tervisele. Loovteraapia võimalusi on lisaks käelisele tegevusele veel mitmeid: heli, tants, naer jne meetodeid on võimalik soovi ja vajaduse korral rakendada.

Loovteraapia abiga saavad nõustatav(ad) rohkem tutvaks oma sisemaailmaga, leevendust psühholoogilistele pingetele ja toetust ning elurõõmu igapäeva eluks. Teraapiline tegevus loob eeldused isiklikele probleemidele lahenduste leidmiseks.

## **Lümfiteraapia alane nõustamine**

Sihtrühm: vähipatsient ja/või tema tugivõrgustiku liige

Nõustaja: Lümfiterapeudi kutsetunnistus

Nõustamise vormid: grupinõustamine

Nõustamise kestus: 1,5 h

Rinna- ja alakeha (günekoloogiliste) kasvajat ravi tagajärjel tekkinud tüsistused - esmajoones käe või jala/jalgade tursed. Nõustamistel tutvustatakse lümfisüsteemi, millised muutused toimuvad selles, kui on tehtud operatsioon või kiiritusravi, miks ja kuidas tekib turse. Lisaks veel tursete ennetamisest, nahahooldusest, tekkinud turse alandamise ja stabiilsena hoidmise võimalustest, selgitatakse lümfimassaaži ja lümfiteraapia erinevusi, teistest massaažidest ja kehalistest protseduuridest, mida tohib ja mida mitte, õigest survepesu valikust ja selle kandmisest, liikumisraviga/võimlemisest, riietusest ja jalatsitest, miks on õige valik oluline, keha soojusregulatsioon ja kehakaal.

Lümfiteraapia tulemusena on saanud nõustatav(ad) teavet lümfisüsteemi tööst, tursete ennetamisest, ravist ja igapäeva hooldusest. Samuti õpetatakse igapäevaseid väga olulisi võimlemisharjutusi.

## **LÕPETUSEKS**

Käesolev nõustamisteenuste standard on nõustajate ja Eesti Vähiliidu vahel sõlmitud lepingu lahutamatu osa ning seda tutvustatakse nõustajatele enne lepingu allkirjastamist. Eesti Vähiliidul on õigus teha standardisse muudatusi ja täiendusi. Eesti Vähiliit on kohustatud muudatustest teavitama ka nõustajaid.

*MTÜ Eesti Vähiliidu nõustamisteenuste standardid loodi projekti*

*„Läbi Vähiliidu väärtuslike nõustamisteenuste parem elukvaliteet vähipatsientidele“ raames.*

*Projekti rahastas Siseministeerium ja Kodanikuühiskonna Sihtkapital.*