

ANALÜÜSI VORM

Sotsiaalteenuste arendamine maakondades

2016 – 2020

Meede "Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused"



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks

LÄÄNE MAAKOND

Koostaja Anneli Rasu

1. Milliseid hoolekandeteenused on maakonnas plaanis eelisarendada erivajadusega, hoolduskoormusega ja toimetulekuraskustes inimestele? Kui on plaanis teenuste arendus väljaspool meedet „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“, siis palun märkida, millistest vahenditest.

Meetmest „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ on Läänemaal esiteks plaanis eelisarendada kahes toimepiirkonnas (Põhja- ja Lõuna-Läänemaa) omavahel integreerituna järgmisi teenuseid:

- koduteenused,
- tugiisik,
- isiklik abistaja,
- psühhosotsiaalne nõustamisteenus (arengukriisid, lein jmt)
- sotsiaaltransport,
- erivajadustega isikute päevahoid päevakeskuse vormis.

Laieneb koduteenuste sihtrühm, koduteenuseid hakatakse pakkuma ka hoolduskoormusega pereliikmetega abivajajatele. Läbi koduteenuse laiendatud pakkumise väheneb tööol käivate pereliikme hoolduskoormus. Hooldustöötajate palgafondi abil osutatakse ka teisi teenuseid nagu tugiisik (sh toimetulekuraskustes peredele) ja isiklik abistaja. Oluline on teenuskordade ühtlustamine toimepiirkondades, tööaja planeerimine ja koordineerimine.

Sotsiaaltranspordi arendamise eesmärgiks on luua parem ligipääs erinevatele teenustele.

Päevahoiu teenuse arendamisel päevakeskuse vormis on eesmärgiks erivajadustega inimeste sotsialiseerimine päevaste tegevuste pakkumisega teenuskeskustes ja tööol käivate või käia soovivate pereliikmete hoolduskoormuse vähendamine.

Teiseks on plaanis meetmest „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ arendada päevahoolduse teenuse pakkumist, mida täna maakonnas ei pakuta. Eesmärgiks on pakkuda Põhja-Läänemaa piirkonnas teenust 20 erivajadusega inimesele ja Lõuna-Läänemaa piirkonnas 10-le inimesele võimaldades pereliikmete töölkäimist ja tööol püsivust.

Kolmandaks on plaanis meetmest „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ arendada hoolekande- ja tervishoiuteenuseid toetavaid teleteenuseid. Testitakse võimalusi vähendada sõidukulu ja sõidule kuluvat ajakulu, kui tugiteenuste olemuseks on tarvilik eelkõige vestlus ja või saab visuaalse ülevaate kliendi hetkeolukorrast ka teleteenuse abil. Liikumispuude ja/või kehvade transpordivõimaluste tõttu sotsiaalsesse isolatsiooni jäänud erivajadustega inimestele pakutakse võimalust korrapäraseks sotsiaalseks suhtluseks, mis lisab turvatunnet ja on aju degeneratiivsete haiguse osas preventiivse mõjuga. Teleteenust

kasutatakse terapeutiliseks võimlemiseks virtuaalses rühmas. Spetsiaalse kasutajaliidese kaudu võimaldatakse eakatel suhelda kaugel elavate pereliikmete ja sõpradega. Teleteenuse kasutamine suurendab tööl käivate pereliikmete turvatunnet abivajava pereliikme suhtes, pikendab iseseisvat toimetulekut omas kodus ja lükkab edasi institutsiooni paigutamist. (on majanduslikult kasulik).

Omavalitsuste omavahenditest on Lõuna-Läänemaa piirkonnas plaanis arendada endise Kasari kooli hoonete baasil välja uus üldhooldekodu 100 kliendile, nendest 50 dementsed. Projekti on kavas rahastada Lõuna-Läänemaa omavalitsuste eelarvetest (Lihula, Kullamaa, võib-olla ka Hanila). Koos Viljandi haigla töörühmaga on kavas täiendkoolitada hooldustöötajaid dementsete klientide teenindamiseks ja erivajaduste käsitlemiseks. Projekti esialgne eelarve on 1,5 miljonit eurot. Hooldekodu pakub teenuseid kõigile soovijaile omavalitsusest ja maakonnast olenemata, kuid eelisjärjekorras arendamisse panustanud omavalitsuste klientidele.

-Millised on arendatavate teenuste sihtrühmad (palun kirjelda), saajate arv hetkeseisuga ja milline saab olema arenduse tulemusena teenuse saajate arv? (Excelist baastase ja sihttase)

Integreeritud teenuste ja päevahoiu sihtrühmadeks on

- 65 + vanuses erivajadusega eakad, kellel on füüsiline, psüühiline või sotsiaalne erivajadus ning kelle iseseisev toimetulekuvõime ei ole piisav; peamised sellele sihtrühmale suunatud teenused on koduteenused, sotsiaaltransport, isiklik abistaja, psühhosotsiaalne nõustamine ja päevahoid.
- Erivajadustega inimesed (sh ametlike puuetega inimesed) - isikud vanuses 18-65 eluaastat, kellel on füüsiline, psüühiline või sotsiaalne kõrvalekalle ning kelle iseseisev toimetulekuvõime ei ole piisav; peamised sellele sihtrühmale suunatud teenused on sotsiaaltransport, tugiisik, isiklik abistaja, psühhosotsiaalne nõustamine ja päevahoid.

Integreeritud teenuste tugiisiku teenuse sihtrühma kuuluvad lisaks

- Toimetulekuraskustes inimesed kelle perekonna (sh üheliikmelised leibkonnad) toimetulekut raskendab ajutine või püsiv olukord, mille tulemusena igapäevaelu vajaduste rahuldamine konkreetses elukeskkonnas ei ole isikule jõukohane; peamised sellele sihtrühmale suunatud teenused on tugiisik, psühhosotsiaalne nõustamine ja sotsiaaltransport.

Teleteenuse juurutamine on pilootprojekt. Teenuse sihtrühmaks on sotsiaalsesse isolatsiooni jäänud eakad ja/või erivajadusega inimesed.

Põhja-Läänemaa toimepiirkond

Toimepiirkonna sihtrühma suurus Põhja-Läänemaa toimepiirkonnas on 2015. aastalõpu seisuga 5728 inimest.

Tabel 1 Teenuste sihtrühmad Põhja-Läänemaa omavalitsustes 2015. aasta lõpus

	Haapsalu linn	Ridala vald	Lääne-Nigula vald	Noarootsi vald	Nõva vald	Martna vald (ei ole osalemist kinnitanud)	Piirkond ilma Martnata KOKKU
65+ vanuses eakate arv sh erivajadusega inimesed	2323	468	786	168	99	205	3844
Ametlik puuetega inimeste arv	774	183	317	61	45	59	1380
toimetulekuraskustes isikute arv *	296	55	137	9	7	33	504
Sihtrühmad kokku	3393	706	1240	238	151	297	5728

Läänemaa toimepiirkondade teenuste baastasemetena on kasutatud 2015. aasta lõpus hoolekande teenuste pakkumise hetkeolukorra kaardistamise andmeid, kus teenuse saajate arvuna on mõõdetud teenuse kaardistamise hetkel teenuse saajate arvu (viimase kuu jooksul).

Sihhtaseme all mõeldakse ühe kuu keskmist teenindatava klientuuri koguarvu toimepiirkonnas. Kuu keskmine näitab teenuseosutamise võimekust, klientuuri arv erinevate kuude lõikes võib tulenevalt vajaduse muutumisest kõikuda.

Tabel 2 Klientide arv enne teenuste arendamist ja arendamise tulemusena Põhja-Läänemaa toimepiirkonnas

Klientide arv	Baastase 2015 lõpus (maakondlik kaardistus)	Sihhtase kaks aastat peale projekti algust
koduteenused	197	320
Tugiisiku teenus	23	35
isikliku abistaja teenus	5	40
sotsiaaltransport	142	280
tegevuskeskused	20	40

Lõuna-Läänemaa toimepiirkond

Tabel 3 Teenuste sihtrühmad Lõuna-Läänemaa omavalitsustes 2015. aasta lõpus

	Lihula vald	Hanila vald	Kullamaa vald	Martna vald	KOKKU Martna vallata
65+ vanuses eakate arv	538	375	300	205	1213
puuetega inimeste arv	220	152	171	59	543
toimetulekuraskustes isikute arv *	84	50	20	33	154
Sihtrühmad kokku	842	577	491	297	1910

Tabel 4 Klientide arv enne teenuste arendamist ja arendamise tulemusena Lõuna-Läänemaa toimepiirkonnas

Klientide arv	Baastase 2015 lõpus (maakondlik kaardistus)	Sihttase kaks aastat peale projekti algust
koduteenused	64	120
Tugiisiku teenus	3	13
isikliku abistaja teenus	0	17
sotsiaaltransport	82	165
tegevuskeskused	19	40

2. Millised on teenuste osutamise toimepiirkonnad, kuidas need on määratletud?

Hoolekandeteenuse osutamise toimepiirkond on KOV-de poolt ühiselt kokku lepitud koostöömiv mõjuala hoolekandeteenuse arendamiseks, kättesaadavuse parandamiseks ja osutamiseks, mille ulatuses peaksid olema kaetud sealsete elanike vajadused hoolekandeteenuste järele. Toimepiirkonna miinimumsuurus 2016. aasta haldusreformi eelnõu kohaselt ei tohi olla väiksem kui 5000 inimest. Erandiks on haldusreformi seaduse § 9 lõikes 3 toodud juhud.




- 1) *toimepiirkonna moodustavad vähemalt kaks kohaliku omavalitsuse üksust, mis moodustavad haldusterritoriaalselt loogilise terviku, mille pindala on kokku vähemalt 900 km² ja milles elab rahvastikuregistri andmete kohaselt 2017. aasta 1. jaanuari seisuga kokku vähemalt 3500 elanikku;*

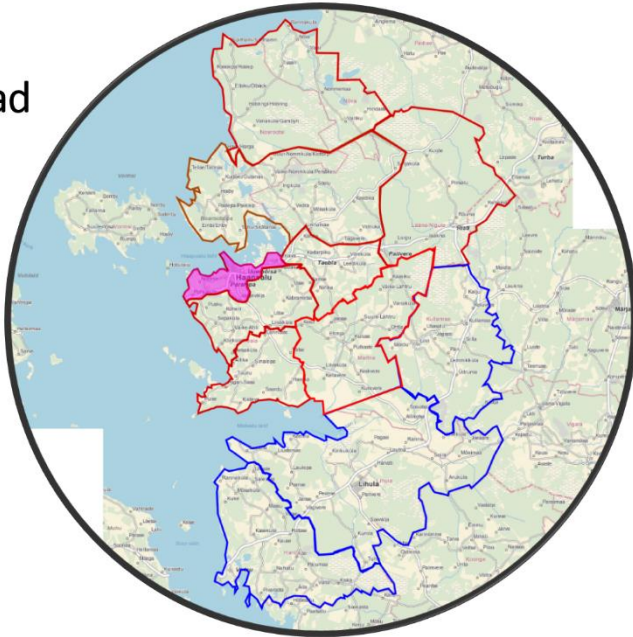
Sellise toimepiirkonna moodustab Läänemaal Lõuna-Läänemaa toimepiirkond Hanila, Lihula ja Kullamaa valdade territooriumil, haarates osaliselt ka Martna valla lõunapoolse territooriumi.

- 3) *kohaliku omavalitsuse üksus on mereline saarvald ehk vald, mis asub Eesti territoriaalmeres paikneval saarel, mille territooriumi vald tervikuna hõlmab ja kus teostatakse iseseisvat omavalitsuslikku haldamist;*

Sellise toimepiirkonna moodustab Läänemaal Vormsi vald, mis asub Vormsi saarel.

Läänemaa toime- ja teenuspiirkonnad

-  Põhja-Läänemaa toimepiirkonna teenuspiirkonnad
-  Põhja-Läänemaa toimepiirkonna Rohuküla-Haapsalu-Herjava tiheasustusega teenuspiirkond
-  Lõuna-Läänemaa toimepiirkonna hajaasustusega teenuspiirkonnad



Joonis 1 Läänemaa toime ja teenuspiirkonnad

Joonisel 1 toodud kaardil on visandatud Läänemaa jaotus integreeritud teenuste piirkondadeks, kusjuures põhiteenuseks on koduteenus. Ka ülejäänud teenuste pakkumisel arvestatakse teenuspiirkonna loogikat.

Põhja-Läänemaa toimepiirkonna moodustavad joonisel 1 kõik punasega ja roosakaspunasega märgitud teenuspiirkonnad. Lõuna-Läänemaa toimepiirkonna

Lõuna-Läänemaa toimepiirkonna moodustavad joonisel 1 kõik Virtsu-Risti maantee äärde jäävad teenuspiirkonnad. See toimepiirkond haarab osaliselt Martna valda, nii et toimepiirkonna suurus ületab 900km².

Joonisel 1 ei ole küll eraldi märgitud, kuid haldusreformi seaduse eelnõu mõistes moodustab omaette teenuste toimepiirkonna ka Vormsi saar-vald.

Piirjooned märgivad mõistliku suurusega koduteenuste piirkonda, millises ulatuses on ühel koduteenuste meeskonnal hajaasustuses võimalik mõistliku aja- ja sõidukuluga teenust pakkuda. Hinnanguliselt on kaetava piirkonna mõistlik diameeter 15-25 km.

Toimepiirkonnad on moodustatud meetme „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ raames korraldatud arendusseminaride käigus, arvestades klientide logistilist paiknemist, omavalitsuste piire, varasemat koostööd ja koostöö perspektiivi.

Teleteenuste arendusprojekti toimepiirkonnaks on kogu Läänemaa, eestvedajaks saavad olla suured omavalitsused, millel on arvukas klientuur ja paremini välja arendatud teenused.

4) Kuidas on kavandatud arendatavate hoolekandeteenuste arendamise ja osutamise rahastamine (rahastamisallikad, rahastusmudelid) ja rahastamise jätkusuutlikkuse tagamine?

Hoolekandeteenuste osutamine toimub üldiselt kohalike omavalitsuste eelarvetest, sh tasandusfondi eraldistest, osade teenuste (nt koduteenused ja sotsiaaltransport) rahastamisel on võimalik klientidelt küsida vähesel määral teenustasu.

Teenustasu küsimist ei pea Läänemaa sotsiaaltöö juhid realistlikuks tugiisiku ja isikliku abistaja teenuste pakkumisel. Nendele teenustele on siiani tulnud nõudlus väliskeskonnast, mitte ei ole tegemist kliendi poolt tajutud vajadusega. Küsimus on pigem selles, kas abivajadusega kliendid on üldse nõus nende teenustena pakutud abi vastu võtma. Psüühilise erivajadusega isikute päevahoidu päevakeskuse vormis on aidanud rahastada Sotsiaalkindlustusamet. Päevahoiu teenuse puhul on toitlustuse osas kindlasti vajalik kasusaavate perekondade omaosalus.

Hoolekandeteenuste arendamine toimub peamiselt Euroopa Sotsiaalfondi erinevate meetmete projektidena, mille omaosalus leitakse kohalike omavalitsuste eelarvetest. Vähem arendatakse otse kohalike omavalitsuste eelarvetest, kuna teised KOV arendatavad valdkonnad tunduvad volikogudele tihtipeale meeldivamad ja olulisemad.

Lapsevanema töötamist, õppimist või toimetulekut toetavaid teenuseid pakub Haapsalu Hoolekandekeskus Euroopa Sotsiaalfondi 2014-2020 elluviidava toetuse andmise tingimuste „Puudega laste tugiteenuste arendamine ja pakkumine ning töö- ja pereelu ühildamise soodustamine“ raames.

Meetme „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ raames arendatavate integreeritud hoolekandeteenuste pakkumisel piloteeritakse teenusvajaduse katmist suurema hulga hoolekandeteenuste pakujate ja transpordivahendite abil.

Peamine erinevus varasematest teenustest on hoolekandeteenuste laiendamine hoolduskoormusega pereliikmetega erivajadustega isikutele. Teenuste mahtu plaanitakse üldjoones kahekordistada. Ühtlasi selgitatakse kaheaastaste pilootprojektide käigus välja tegelik teenusvajadus. Teenusvajaduse ilmnemisel samas mahus, kui pakub pilootprojekt, jätkavad omavalitsused teenuste pakkumist omavahenditest. Kui vajadus teenuste järele osutub väiksemaks, pakuvad omavalitsused teenuseid edasi vajalikus mahus. Projekti kestel eeldatavalt toimuv haldusreform loob suuremad ja võimsamad omavalitsused, millel on võimekust teenuspakkumist jätkata.

Teleteenuse arendamisel on mõistlik harjutada kliente ja klientide peresid kohe väikese teenustasuga, osaliselt on peale projekti lõppu mõistlik teenuse toimimist rahastada KOVide eelarvetest.

5) Kuidas on planeeritud koostöö (sh KOV piiriülene) hoolekandeteenuste osutamisel, kuidas seda edendatakse ning kuidas suurendatakse seeläbi teenuste kättesaadavust (kirjeldada otstarbekamaid koostöömudeleid).

KOV koostöö otstarbekad koostöömudelid on korraldusliku ja finantskoostöö keerukuse kasvamise järjekorras järgmised

1. Info levitamine, teenuse soovimine klientuurile nt kui KOV kõiki teenuseid oma territooriumil ei paku, oskab ta abivajajaid suunata lähimate teenuspakkujate juurde.
2. Ühiskoolituste, ühiste supervisioonide ja kovisioonide korraldamine.
3. Teenuse sisseostmine teisest omavalitsusest, teise omavalitsuse teenusepakkujalt, teise või kolmanda sektori teenusepakkujalt
4. Teenuse pakkumise laiendamine üle omavalitsuse piiride
5. Teenuskordade ja hindamisinstrumentide ühtlustamine, ühisarendus
6. Teenuse ülalpidamises osalemine (nt ühine palgafond)
7. Ressursi jagamise (tööjõud, transpordivahendid) ja ühiskasutuse organiseerimine.
8. Ühisprojektide kaasfinantseering teenuse arendamiseks
9. Ühisasutuste moodustamine

Meetme „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ raames arendatavate integreeritud hoolekandeteenuste pakkumisel on plaanis järgnevad koostööviisid:

Koostöö ühisprojektide raames, kus omaosaluse panustavad osalevad omavalitsused.

Võimalikult võrdse ja kvaliteetse teenuspakkumise korraldamiseks toimepiirkondades on kavas teenuskordade ühtlustamine.

Suure osa projekti mahtust moodustab sotsiaalteenuseid pakkuvate töötajate palgafond, mida on plaanis paindlikult kasutada pideva koormusega koduhooldustöötajate palkamiseks ja lühemateks perioodideks muude teenuspakkujate palkamiseks. Teenusvajaduse kaetuse piirkonnas tagavad koordinaatorid, kelle eesmärgiks on igapäevase ülevaate omamine teenuste vajadustest ja võimalikest ressurssidest teenuse pakkumiseks erinevates teenuspiirkondades.

Kaasaegse koduteenuse aga ka teiste teenuste tagamine hajaasustuses ei ole mõeldav sobilike autodeta, seega on plaanis projektiperioodiks teenuspiirkondadesse autod liisida.

Lisaks vajavad nii Põhja- kui Lõuna-Läänemaa toimepiirkond üht täiendavat ratastooli ja kandraamivõimekusega eritranspordivahendit. Transpordivahendite liisimisel või soetamisel on tarvilik neid ka ülal pidada.

Nii koduteenuste paremaks korraldamiseks kui päevahoiu teenuste pakkumiseks päevakeskuse vormis on plaanis teenuskeskuste renoveerimine – ilma asjakohaste ruumideta ei ole võimalik teenust pakkuda, liiga kaugetest kantidest ei ole mõistlik kliente transportida.

Kolm korda aastas on plaanis korraldada kõigi töötajate informeerimiseks toimepiirkonna keskseid või maakondlikke seminare teenuste pakkumise ühtlustamiseks. Lõuna-Läänemaa toimepiirkonnas tunnetatakse vajadust sissejuhatava kovisiooni koolituse korraldamiseks.

6) Kuidas on planeeritud hoolekandeteenuste arendamisel ja osutamisel koostöö teiste sektoritega, esindusorganisatsioonidega ja huvigruppidega, millised on potentsiaalsed koostööpartnerid ja mis on nende roll (Excel)?

Meetme „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ raames arendatavate integreeritud hoolekandeteenuste pakkumisel on plaanis koostöö järgnevate partneritega:

Läänemaa omavalitsused – Haapsalu, Lääne-Nigula ja Lihula juhtpartneritena, ülejäänud omavalitsused partneritena.

Sotsiaalhooleühing MTÜ - võimalik koostöö maakondliku sotsiaaltranspordi koordineerimiseks, varjupaiga teenus toimetulekuraskustes (sh sõltuvusprobleemiga) klientidele

Samaaria Eesti Misjoni MTÜ – varjupaigategenus, sõltuvusprobleemidega toimetuleku klientuuri rehabilitatsioon

Läänemaa Vähiühing MTÜ – teavitus ja koostöö teenuspakkumise korraldamiseks

Läänemaa Puuetega Inimeste Koda esimees - teavitus ja koostöö teenuspakkumise korraldamiseks
Läänemaa Naiste Tugikeskus MTÜ - teavitus ja koostöö teenuspakkumise korraldamiseks
Läänemaa omasteholdajate tugirühm - teavitus ja koostöö teenuspakkumise korraldamiseks
Hooldekodud - teavitus ja koostöö teenuspakkumise korraldamiseks, üldhooldusteenuste pakkujad
Perearstid - teavitus ja koostöö teenuspakkumise korraldamiseks
Läänemaa Haigla - teavitus ja koostöö teenuspakkumise korraldamiseks, meditsiini- ja hooldusteenuste pakkuja
Lääne Maavalitsus – teenuste järelevalve, koosolekute, koolituste ja kvisioonide korraldaja

7) Kirjeldage koostööna korraldatud hoolekandeteenuste osutamise protsessi. Kuidas on tagatud tulemuslikkus? Millised on riskid ja riskide maandamise võimalused?

Tulemuslikkuse tagamiseks on oluline teenuste koordineeritus ja võrgustiku taoline koostöö ning kogemuste jagamine. Läänemaal on pikk korrapäraste kvisioonide korraldamise ajalugu, kvisioonidesse on plaanis kaasata ka uued töötajad. Koostöös korraldatav teenuste osutamise protsess on lähemalt kirjeldatud pt 4. Lühendatult võiks koostööna korraldatud teenuste pakkumise protsessi kirjeldada järgmiste oluliste punktidenä:

- Teenuskordade ühtlustamine
- Sotsiaaltöötajate koostöövõrgustik – ühisüritused (kaasamine teenuskordade kujundamisse, kvisioonid, supervisioonid, koolitused)
- Teenuste koordineeritud pakkumine toimepiirkondades (ressursside koordineerimine, logistika)
- Projektiga tagatakse vajalikud vahendid ja ruumid

Riskid

- 1) Transporditeenuse piiratus on muude teenuste osutamisel kõige suurem risk. Vaja suuremat süsteemset lahendust. Kodutöötajatel peab nagunii transpordivahend hajaasustuses olema.
- 2) Kui projekti omaosalus osutub küllalt suureks, siis KOV (või KOV volikogu) võib loobuda ühisprojekti partneriks olemisest. Riski maandamine: Oluline on varajane selgitustöö, vajadusel võib kutsuda neutraalse isikuna maakondliku arenduskeskuse esindaja plaanitud selgitama. Omaosaluse suurus 15% on volikogu jaoks argument - raha saab kuuekordistatud.
- 3) Teenuste jätkusuutlikkus peale projekti lõppemist – pilootprojektid selgitavad tegeliku teenusvajaduse. Kui teenusvajadus leiab kinnitust, siis uued suuremad ja võimekamad omavalitsused leiavad võimaluse teenusepakkumise jätkumist rahastada.
- 4) Omavalitsuste majandusseisu mõjutab üleilmne finantskriis – kuna OV eelarve on seotud KOV elanike tulumaksu laekumisega, siis välistest oludest tulenevat eelarve riski ei ole võimalik maandada. Tõenäoline on stsenaarium, et kitsastes majanduslikes olukordades eelistatakse muid valdkondi sotsiaalvaldkonna arendamisele. Näiteks haridusasutuste ja noorte ning laste teenused asetuvad alati sotsiaalvaldkonnast ettepoole, mis on üldinimlikult mõistetav.

- 5) Rahastaja seab kohustuse peale projekti lõppu nt 3 aastat teenust ülal pidada - Volikogud ei soovi niisama lihtsalt anda, seaduslikku 3-aastast rahastuse garantiid, siin on vaja suuremat seadusandlikku survet teenuste arendamiseks keskvalitsuse poolt.

- 6) Tööjõu voolavus – nt KOV leiab tugiisiku või koduhooldustöötaja, kuid isik lahkub kohe, kui leiab tasuvama töö. Maandus: oluline on töötajate lisamotiveerimine nt kaasamine teenuste väljatöötamise eksperdina, kovisioonid, suvepäevad, tunnustamine! Oluline on töötaja varustatus tööks vajaliku inventariga – tööauto, töötelefon, tööriided.

- 7) Tõrksad kliendid - kliente on kohati raske motiveerida teenust vastu võtma, kuigi vajadus on silmnähtav (koduteenus, dušši all käimine...) Seepärast ei ole ka teenuste hinnastamine esialgu väga otstarbekas - jätkusuutlikkust pole võimalik hinnastamisega tagada, sest teenuse omahind pole turul vastuvõetav, kuna sihtrühmade keskmine sissetulek on allpool suhtelise vaesuse piiri. Riski maandus – hoolekande töötaja peab rääkima „kliendi keeles“. Hooldustöötajaid nõustatakse klientidega taktitundeliselt suhtlema kovisioonide käigus. Oluline on anda ka laiemat kodanikuharidust pensionieelikule – kuidas käituda tervise halvenemisel, millised teenused on saadaval, millised võimalused erinevates arenguetaappides on. Oluline on ka klientide pidev projekti käigust informeerimine.