



Meie 16.06.2025 nr 2-10/16479-1

Märgukiri teenuseosutajatele

Lugupeetud teenuseosutajad

Sel kevadel jõudis avalikkuse ette mitu juhtumit, kus hooldekodudes esines väärkohtlemist ja puudujääke hooldusteenuses. Meie ühine eesmärk on tagada, et abivajajad saaksid turvalist, kvaliteetset ja nõuetele vastavat teenust ning neid koheldaks inimväärselt ja vastavalt nende isiklikele vajadustele.

Sotsiaalkindlustusameti, Politsei- ja Piirivalveameti ning Riigiprokuratuuri esindajad arutasid 20.05.2025 toimunud kohtumisel hoolekandeesutuste järelevalve tõhustamise võimalusi ning analüüsisid seniste järelevalvete käigus ilmnenu kitsaskohti. Jagame teiega olulisemaid tähelepanekuid, mille valguses palume teil oma asutuse töökorraldus ja tegevused kriitilise pilguga üle vaadata ning neid vajadusel täiendada.

### **1.Juriidilise isiku vastutuskohustus**

Teenuseosutaja-hoolekandeesutuse pidaja on kohustatud tagama üldhooldusteenuse saajale vajalikud ülalpidamis- ja hooldustoimingud ning vajadusel ka meditsiinilise abi vastavalt kehtivale lepingule ja seadusandlusele (sotsiaalhoolekande seadus (SHS) § 3 lg 2, § 20 lg 2 ja 3). Samuti tuleb tagada, et **kõik teenusega seotud töötajad**, sealhulgas hooldajad, hooldusõed ja teised, **omaksid nõuetele vastavat kvalifikatsiooni ning täidaksid oma tööülesandeid seaduse, kvaliteedinõuete ja asutuse sisekorraeeskirjade kohaselt.**

Teenuse nõuetekohase osutamise eest vastutab teenuseosutaja, sõltumata sellest, kas puudused või vead on põhjustatud töötaja tegevusetusest või hooletusest. Vigade või kahju ilmnmisel peab teenuseosutaja olukorra parandama ning vajadusel kliendile tekitatud kahju hüvitama ka juhul, kui see pole lepingus otsesõnu sätestatud. **Hooldekodu kui juriidiline isik vastutab, et kõik teenused vastaksid seaduses kehtestatud nõuetele.**

Riskide ennetamiseks ja teenuse nõuetele vastavaks korraldamiseks peab hoolekandeesutuse pidaja täpselt kirjeldama tööprotsesse ning tagama nende igapäevase täitmise kõikide töötajate poolt (SHS § 3 lg 2, § 20). Klientide ohutuse tagamiseks tuleb asutuses **regulaarselt hinnata keskkonna ning klientide turvalisust** ja rakendada ennetusmeetmeid. Selge ja toimiv töökorraldus aitab vältida juhtumeid, mis ohustavad klientide heaolu ning tagab ka personali jaoks stabiilse ja turvalise töökeskkonna.

## **2. Kvalifitseeritud hoolduspersonal**

Teenuseosutajal/hoolekodu pidajal tuleb tagada vajaliku hoolduspersonali olemasolu ja ettevalmistus. Abihooldustöötaja tööd juhendab hooldustöötaja (SHS § 22). See tähendab, et hooldustöötaja kvalifikatsiooniga töötajal peab olema võimalus kiirelt reageerida abihooldustöötaja vajadusele saada nõu või juhendamist (näiteks töötatakse samaaegselt samal korrusel, silmsides või ollakse kuuldekaugusel jm). Kvalifitseeritud hooldustöötaja kompetentsi kuulub lisaks kutseoskustele ka oskus anda esmaabi, vajadusel elustada kannatanut ning suutlikkus ja valmisolek tegutseda kriisilukorras (sotsiaalkaitseministri 19.06.2023 määrus nr 36 „Nõuded väljaspool kodu osutatavale ööpäevaringsele üldhooldusteenusele“ § 2 lg 6 p 6; hooldustöötaja kutsestandard tase 3 ja 4). Just hooldustöötaja on vahetuses see isik, kes asub kriisi korraldama, jagab meeskonnale ülesandeid, osutab vajadusel esmaabi. Praktikas on kahjuks juhtunud, et abihooldustöötaja iseseisvatest teadmistest ei ole piisanud terviserikkega kliendi abistamisel. Samuti on juhtunud, et teoreetilise väljaõppega hooldaja ei suutnud kriisisituatsioonis ärevuse tõttu olukorda adekvaatselt juhtida. **Seetõttu soovitame korraldada töötajatele regulaarselt õppusi** ning kaardistada süsteemselt teenuse osutamise protsessis valdkonnad, mis vajavad parendamist.

## **3. Hooldusplaani täitmine ja kliendi seisundi jälgimise dokumenteerimine**

Igale üldhooldusteenusel viibivale isikule tuleb koostada **hooldusplaani** (SHS § 21). Hooldusplaanis tuleb kaardistada teenusesaaja võimalikud riskitegurid, sh vastunäidustatud ravimid või ebasobivad toiduained. Praktikas on juhtumeid, kus teenuse saajale ebasobiv toiduaine on põhjustanud tema agressiivse reaktsiooni. Selliste juhtumite ennetamiseks on oluline, et hooldustöötajad saaksid hooldatavate käitumis- ja toitumisharjumuste kohta võimalikult põhjalikku informatsiooni lähedastelt ja kohalikult omavalitsuselt ning kajastaksid seda hooldusplaanis. Nii hooldusteenuse kvaliteedi kui ka hooldustöötajate turvalisuse tagamiseks on soovitatav hooldustoimingud ja kliendi seisundi jälgimine teenuseosutaja poolt sobivas vormis dokumenteerida. Selleks võib kasutada paberkandjal või elektroonilisi hooldus- ja kliendipäevikuid, mille sobiva vormi võib ka teenuseosutaja ise välja töötada.

## **4. Joogivee kättesaadavus**

Tuletame meelde, et hoolekandenasutustes peab igas toas ja ühiskasutatavates ruumides olema ööpäevaringselt tagatud puhta joogivee kättesaadavus kõigile hoolealustele. Joogivesi on elementaarne eluvajadus ning tihedalt seotud igaühe õigusega tervise kaitsele (Eesti Vabariigi põhiseadus § 28). Paraku tuleb jätkuvalt ette olukordi, kus joogiveele ligipääs ei ole täiel määral tagatud, kus vedelikupuudus põhjustab tervise halvenemist, mis võib avalduda ka käitumismuutustena. Oleme saanud tervishoiuasutustest tagasisidet, et hoolekodudest hospitaliseeritute seas on olnud vedelikupuudusega inimesi. Eriti oluline on vedelikutarbimise jälgimine vanemaealiste ja dementsussündroomiga inimeste puhul, kelle janutunne võib olla nõrgenenud. Kuumade ilmade või haigusnähtude korral tuleb nende vedelikutarvet regulaarselt jälgida. Vajadusel tuleb täita vastavaid jälgimislehti või kanda tarbitud kogused hooldusplaani. Töötajatele tuleb anda selged juhised ning pakkuda vajadusel koolitusi, et nad oskaksid ära tunda vedelikupuuduse sümptomeid ja tegutseda kiiresti. Täiskasvanu soovituslik päevane vedelikuvajadus jääb keskmiselt 1,5–2 liitri vahele, sõltudes inimese tervislikust seisundist ja ilmastikutingimustest. Abistava informatsiooni leiate <https://toitumine.ee/energia-ja-toitainete-vajadused/vesi>

Üldhooldusteenuse osutamiseks oleme koondanud abistavaid materjale oma kodulehele <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/spetsialistile-ja-koostoopartnerile/kohalike-omavalitsuste-noustamine/uldhooldusteenus#uldhooldusteenusele>

Sotsiaalkindlustusametis oleme asunud täiendama üldhooldusteenuse juhendit, et kaardistada ja koondada koostöös erialaspetsialistidega teenuseosutajatele soovitusi hooldusteenuse paremaks korraldamiseks ka tavapärasest erinevatele sihtgruppidele.

Samuti viime ka sellel aastal läbi **koostööseminari hooldekodudele**, et arutada üheskoos, kuidas tagada üldhooldusteenuse järjepidevus, hea kvaliteet ning inimeste igapäevane heaolu teenusel. Koostööseminar toimub 16.-17.10.2025 Pärnus ning täpsema info ürituse kohta saadame edaspidi.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)  
Heli Ferschel  
talituse juhataja

Heli Ferschel  
53618094, [heli.ferschel@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:heli.ferschel@sotsiaalkindlustusamet.ee)