



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

ASUTUSESISESEKS KASUTAMISEKS

Märge tehtud: 31.08.2023

Kehtiv kuni: 31.12.2023

Alus: AvTS § 35 lg 1 p 2

Teabevaldaja: Sotsiaalkindlustusamet

Osaühing Westender
eakateabi@gmail.com

KAVAND

31.08.2023 nr 5.1-3/17107-2

JÄRELEVALVE AKT

I. I ÜLDSÄTTED

- 1.1. Järelevalve teostamise õiguslik alus on sotsiaalhoolekande seaduse (SHS) § 157 lõige 1.
- 1.2. Järelevalve teostamisel kontrolliti väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse vastavust SHSis ja selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõuetele Westender OÜ eakatekodus West-Wind (hooldekodu) ning teenuseosutaja vastavust majandustegevuse nõuetele. Asutuse registrikood on 10338823, tegevuskoha aadress Ehitajate tn 1a Kunda, Viru-Nigula vald Lääne-Virumaa 44107 ning e-post: eakateabi@gmail.com
- 1.3. Järelevalve etteteatamata paikvaatluse aeg ja koht: 28.04.2023 Ehitajate tn 1a Kunda, Viru-Nigula vald Lääne-Virumaa 44107.
- 1.4. Järelevalve teostajad: Sotsiaalkindlustusameti (SKA) õiguse ja järelevalve osakonna järelevalve talitluse peaspetsialistid Inna Tamm, Aime Koger ja Tõnis Palgi (järelevalve juht).
- 1.5. Järelevalves kasutatud meetodid: paikvaatlus, e-kirjavahetus, vestlused töötajate, klientide ja nende lähedastega, kohalike omavalitsuste ametnike dokumentide vaatlus ning tõendite analüüs.
- 1.6. Teenuseosutaja poolt osales järelevalvetoimingutes hooldekodu juhataja Andrey Koyvistoynen.

II. II JÄRELEVALVE TULEMUSED

SKA tuvastas, et hooldekodu ei ole täitnud väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse osutamisel järgmisi õigusaktides sätestatud nõudeid:

2.1. SHS § 154 punkt 1, mille kohaselt peab sotsiaalteenuse osutaja järgima tegevusloale kantud maksimaalset isikute arvu, kellele on lubatud samal aja teenust osutada.

Tegevusloa SÜH000104 põhjal on üldhooldusteenust lubatud osutada maksimaalselt 12le isikule. Otsus põhineb Terviseameti 15.11.2019 väljastatud hinnangul (osutamise kohas maksimaalne kohtade arv 12).

Järelevalve paikvaatlusel 28.04.2023 selgus, et üldhooldusteenusel oli 16 inimest. Hooldekodu esitatud klientide nimekirjas (seisuga 15.05.2023) oli samuti 16 inimest. Seega on hooldekodus üldhooldusteenusel rohkem kliente, kui tegevusloal SÜH000104 on lubatud.

2.2. SHS § 22 lõige 3, mille kohaselt hooldusteenust osutavad vahetult hooldustöötaja ja abihooldustöötaja. Abihooldustöötaja tööd juhendab hooldustöötaja.

Järelevalve käigus kogutud tõendid kinnitavad, et abihooldustöötajad töötavad üksi ning seega ei ole tagatud abihooldustöötaja töötamine hooldustöötaja juhendamisel. Osaühing Westender poolt 15.05.2023 edastatud kolme kuu (veebruar, märts, aprill) tööajatabeli võrdlemisel töötajate nimekirjaga nähtub, et „hoolekande abitöötajana“ märgitud töötajad on täitnud tööülesandeid ilma kvalifitseeritud hooldustöötaja juhendamiseta. Abitöötaja T.T. oli tööl ilma hooldustöötaja juhendamiseta (02.02.2023, 08.02.2023, 12.02.2023, 17.02.2023, 22.02.2023, 27.02.2023, 03.03.2023, 06.03.2023, 12.03.2023, 17.03.2023, 22.03.2023, 25.03.2023, 27.03.2023, 01.04.2023, 07.04.2023, 11.04.2023, 15.04.2023, 28.04.2023, 30.04.2023). Abitöötaja O.B. oli tööl ilma hooldustöötaja juhendamiseta (24.04.2023, 08.04.2023, 24.04.2023, 16.04.2023, 19.04.2023 ja 25.04.2023).

2.3. Majandustegevuse seadustiku üldosa seaduse (MSÜS) § 30 lõige 2, mille kohaselt on ettevõtja kohustatud tegevusloa kontrolliesemega seotud asjaolude ja kõrvaltingimustega seotud asjaolude muutumisest teatama tegevusloa andmiseks pädevale majandushaldusasutusele (SKA) viivitamata, kuid hiljemalt viie tööpäeva jooksul. MSÜS § 29 kohaselt on ettevõtja majandustegevuse teostamise käigus kohustatud võtma meetmeid majandustegevuse nõuete ning tegevusloa kõrvaltingimuste olemasolu korral ka nende täitmise tagamiseks ja majandustegevuse nõuetele või kõrvaltingimustele mittevastavuse viivitamatuks kõrvaldamiseks (hoolsuskohustus).

Seisuga 28.04.2023 olid tegevusloal SÜH000104 MTR-is muutmata hooldustöötajate ja abihooldustöötajate andmed. Tegevusloalt olid eemaldamata töötajad, kellega Osaühing Westender on töölepingu (TL) lõpetanud: E. K. (TL lõpp 31.08.2022), E. V. (TL lõpp 31.01.2021), A. S. (TL lõpp 30.09.2021). Uutest töötajatest ei olnud tegevusloale kantud järgmist töötajate andmeid: Tatjana Tšepižina (TL algus 01.08.2018), Astrid Höövelson (TL algus 01.01.2021; TL lõpp 20.05.2023), Zhanna Volokitina (TL algus 20.09.2022), Olena Bublikova (TL algus 29.03.2023).

SKA saadab hooldekodule järelevalve akti kavandi arvamuse andmiseks ja vastuväidete esitamiseks vastamise tähtajaga hiljemalt neljapäeva, 07.09.2023 tööpäeva lõpuks. Hooldekodu arvamuse ja vastuväidete põhjal märgitakse akti ettekirjutuse või järelkontrolli vajadus.

III JÄRELEVALVEMENETLUSE KOKKUVÕTE

3.1. SKA algatas 28.04.2023 järelevalve menetluse väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse SHSis sätestatud nõuetele ning üldhooldusteenuse osutaja majandustegevuse nõuetele vastavuse üle. Riikliku järelevalve põhifookuses olid üldhooldusteenuse osutamisel järgmised kvaliteedipõhimõtted: turvalisus, isikukesksus ja kaasatus. SKA ei ole teenuseosutaja üle varem riiklikku järelevalvet läbi viinud.

3.2. Teenuseosutajale on 19.12.2019 antud tähtajatu tegevusloa nr SÜH000104 ÜH teenuse osutamiseks maksimaalselt 12 inimesele tegevuskohas Ehitajate tn 1a Kunda, Viru-Nigula vald Lääne-Virumaa. Hooldekodu veebilehel <https://eakatekodu.com/> on info ÜH teenuse osutamise kohta 13-inimesele. Teenuseosutaja tegevusloale oli 28.04.2023 seisuga kantud 5 vahetult hooldusteenust osutava töötaja andmed. E-Äriregistri andmetel töötas 2023 I kvartalis hooldekodus kokku 7 töötajat.

3.3. Järelevalvemenetluses on seatud fookus teenuse osutamise kontrollimisel järgmistele kvaliteedipõhimõtetele, mis tulenevad SHS § 3 lõikest 2:

3.3.1. isikukesksuse kvaliteedipõhimõte, mis on täidetud siis, kui teenuse osutamisel käsitletakse inimest tervikuna, arvestades tema ajas muutuvat vaimset ja füüsilist seisundit ning vajadusi, soove ja võimalusi;

3.3.2. isiku õiguste kaitse (turvalisuse) kvaliteedipõhimõte, mis on täidetud siis, kui on tagatud teenusel oleva inimese ja töötaja füüsiline ning emotsionaalne kaitstus, toetus ja heaolu, millest tuleneb parim võimalik hakkamasaamine ja turvatunne;

3.3.3. kaasamise kvaliteedipõhimõtte, mis on täidetud siis, kui teenuse osutamise protsessidesse ja arendamisse on kaasatud kõik osapooled – teenusel olev inimene, tema lähedane, töötaja, juht, koostöövõrgustik.

Punktis 3.3 nimetatud kvaliteedipõhimõtete järgimist kirjeldatakse koos ÜH teenuste osutamist reguleerivate õigusaktidega järgimise kirjeldamisega.

III.

3.4. SHS § 20 lõigete 1, 2 ja 3 kohaselt on väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse eesmärgiks turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealistele isikutele ning teenuse osutajal tuleb tagada teenuse saajale hooldustoimingud, majutamine ja toitlustamine ning muud toetavad ja toimetulekut tagavad teenused, mis on määratud hooldusplaanis.

Teenusele saabuva kliendi ja/või rahastajaga sõlmib juhatuse liige hooldamise lepingu, mille objektiks on hooldusteenuse osutamine hooldekodu poolt kliendile ja sellega seonduvate kulude katmine kliendi ja/või kaasfinantseerija poolt. Kliendile osutatud teenused, mis ei kajastu hoolduspäeva maksumuses (haigla voodipäevatasu, tehniliste abivahendite rent, spetsialiseeritud (eri) arstiabi, laboratoorsed ja röntgenoloogilised uuringud, proteesid (erinevad), eritransporditeenus, silmaarsti külastamine jne) hüvitab klient teenuse osutaja arve alusel. Sõlmitava hoolduslepingu järgi on kliendil õigus saada parimat võimalikku ning vajadustele vastavat hooldusteenust; nõuda hooldekodult oma kohustuste täitmist vastavalt kokkulepitule; suhelda oma perekonna, sõprade ja sugulastega, kutsudes neid külla või külastades neid ise vastavalt hooldekodu poolt kehtestatud korrale ja tingimustele. Kaasfinantseerijal on õigus: saada teavet kliendile hooldusteenuse vastavuse kohta kliendi vajadustele; suhelda kliendiga, kutsuda külla või ise külastada klienti hooldekodu poolt kehtestatud korras ja tingimustel. Nii kaasfinantseerija kui klient saavad teha ettepaneku lepingu lõpetamiseks. Hoolduslepingus ei ole eraldi välja toodud hooldusplaani ja selle täitmisega seonduvat.

Hooldekodu veebilehe andmetel on 01.06.2023 seisuga hooldusteenuse hinnakiri jagatud kolme gruppi lähtuvalt kliendi hooldustasemele:

- 1) klient vajab vähest kõrvalabi igapäevastes toimingutes. Hind 930 euro kalendrikuu/33 euro ööpäevas;
 - 2) klient vajab osalist kõrvalabi paljudes igapäevastes toimingutes. Hind 970 euro kalendrikuu/35 euro ööpäevas;
 - 3) klient vajab täielikku abistamist igapäevastes toimingutes (isik vajab hoolduseks eriotstarbelisi hooldusvahendeid). Hind 1020 euro kalendrikuu/38 euro ööpäevas.
- Hooldusteenuse maksumusele dementsusega kliendi puhul lisandub 100 eurot kuus; eritoitlustamise vajaduse korral lisandub arvele 60 eurot kuus.

Hooldekodu asub ühekorruselises ÜH teenuse osutamiseks kohandatud hoones. Tagatud on ligipääsetavus (hoonesse sisenemisel kaldtee, tubades ja koridoris lävepakke ei olnud või olid minimaalsed). Hooldekodu hoones olevate ruumide vahelised liikumisteed on avarad. Hooldekodu eluruumid, söögisaal ja personaliruumid on ligipääsetavad ka ratastooliga. Lisaks asuvad korrusel köök, pesumaja, katlaruum ja teised abiruumid. Hooldekodu elu -ja hügieeniruumides on olemas vajalikud abivahendid (käetoed, käsipuud, libilauad, pesemisraamid jms). Klientide abivahendite (rulaatorid, ratastoolid jm) olemasolu hinnatakse piisavaks; vajaduse tekkides on hooldekodu juhataja valmis neid juurde soetama. Tubade, ühis-ja tööruumide sisustus ja mööbel on kaasaegne, ruumid on renoveeritud, piisava valgustatusega ja võrdlemisi puhtad. Hooldajad teevad kõik tööülesanded isikuhooldusest kuni koristamiseni. Eluruumid on avarad, iga toa juurde kuulub WC ja dušš.

Tubadesse paigutamisel ja ümberpaigutamisel ei lähtuta klientide hooldusvajaduse raskusastmest ega muudest eripäradest, küll arvestatakse klientide omavahelise sobivusega. Kõikidel klientidel on funktsionaalvoodid, vajadusel on võimalik tagada voodile juurdepääs kahelt poolt. Klientide paigutamine jagunes tubade vahel järgnevalt: tuba nr 1 - neli naist, sh üks lamaja; nr 2 - kaks meest; nr 3 – kaks naist, üks nendest voodikeskne; nr 4 - kaks naist; nr 5 kolm meest (üks neist voodikeskne); nr 6 kaks naist (üks neist ajutiselt eemal); nr 7 üks voodikeskne naine ja vabad kohad. Kokku oli hooldekodusse paigutatud 16 elanikku, kellest realselt viibis kohal 15.

Elutubades puuduvad sirmid või vahekardinad, mis tagavad privaatsuse isikuhooldustoimingute või terviseseseisundiga seotud toimingute läbiviimiseks.

Kliendi lähendaste intervjuudest selgub, et teenusele saabudes on hooldekodu esindaja tutvustanud asutuse töökorraldust ning püüdnud teada saada kliendi eelistuste kohta. Näiteks on käinud arutelu kliendi isiklike asjade ning isikliku televiisori paigaldamise üle. Hooldekodu juhataja on intervjuus märkinud, et klientidele on isiklikud asjad (mälestusesemed, riided jne) lubatud, kuid televiisorite osas olukorda, kus kliendid vaatasid televiisorit puhkeruumis, sest siis on rohkem liikumist ja seeläbi on kliendid aktiivsemad.

Õendusabi osutab lepingu alusel Ivi Kaldaru, kes täidab samas hooldekodus ka juhiabi ülesandeid. Õendusabi osutatakse kahel päeval nädalas.

Hooldekodu on korraldanud teenusel viibivate klientide hooldustoimingud, majutamise ja toitlustamise. Kliendi lähedased oma vastustes teenuse osutamise suhtes leplikud, sest saavad aru kui minimaalsete ressursside tingimustes teenust osutatakse. Isikuhooldustoimingud ja õendusteenus on tagatud, kuid aktiveerivate tegevuste jaoks ei piisa töötajatel aega.

3.5. SHS § 21 sätestab nõuded hooldusplaanile.

Hooldusplaanide koostamise ja täiendamise eest vastutab juhiabi, kelle sõnul on hooldusplaanid koostatud kõigile klientidele. Hooldusplaane säilitatakse ja täiendatakse elektroonilisel kujul. Hooldustöötajad neid igapäevaselt ei kasuta ja töötajatel ligipääs dokumentidele puudub. Klientide lähedasi või teisi hoolduslepingu osapooli (kohalikud omavalitse esindaja) hooldusplaani koostamisse kaasatud ei ole.

SHS § 21 lõige 2 kohaselt tuleb hooldusplaani koostada teenuse saajale 30 päeva jooksul alates teenuse osutamise alguskuupäevast. Analüüsitud hooldusplaanid (klientidele U.I. ja A.L.) olid koostatud õigeaegselt ning omasid täitmismärke seadusest tulenevate ajavahemike järel enne nimetatud tähtaja saabumist.

Nõuetekohane hooldusplaani peab sisaldama hooldusteenuse osutamise eesmärki, eesmärgi saavutamiseks vajaminevaid tegevusi ja sagedust ning teenuseosutaja hinnangut eesmärgi saavutamise kohta. Hooldusplaani üle vaatamisel saab vajadusel eesmarke täpsustada.

Westender OÜ hooldusplaanid on koostatud tabelina, millel on neli veergu: „probleem“, „eesmärk“, „vahendid, abistaja“ ja „hindamine“. Püstitatud eesmärkide täitmine oli kirjeldatud pealiskaudselt. Näiteks klient U. I. hooldusplaanis on 12.12.2022 periood kokku võetud järgnevalt: „*Kliendi olukord muutusteta, tervisenäitajad stabiilsed, suhtleb sugulastega. Kui kõnetada siis vastab, tuleb kõvasti rääkida, Aktiveerida patsienti rohkem liikuma*“.

Aktiveerivate tegevuste vajadust ja kliendile sobivat viisi nende teostamiseks hooldusplaanis täpsustatud ei ole. Hooldekodu elanikud saavad soovi korral küll õues viibida (paigaldatud on istepingid), kuid naaberkiinnistut (Kalmistu 2a) kasutavate isikute tegevus võib aeg-ajalt hooldekodu tööd häirida. Probleemi on käsitletud ka ajakirjanduse vahendusel (Õhtuleht 09.06.2023).

3.6. SHS § 22 sätestab nõuded teenuseosutajale, muuhulgas kohustuse tagada ööpäevaringselt personali olemasolu, kelle kvalifikatsioon ja koormus võimaldavad tegevusi ja toiminguid viisil, mis on kindlaks määratud hooldusteenust saavate isikute hooldusplaanis. Hooldusteenust osutavad vahetult hooldustöötaja ja abihooldustöötaja, viimase tööd juhendab hooldustöötaja. SHS § 22 lõike 5 kohaselt ei tohi teenust vahetult osutada isik, kelle karistus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise ja vara. Järelevalve teostaja kontrollis hooldustöötajate andeid karistusregistris ja veendus, et töötajad vastavad SHS § 22 lõike 5 nõuetele.

Hooldustöötaja tööülesanded on kindlaks määratud Osaühing Westender poolt 2020. aastal koostatud hooldaja ametijuhendis. Ametijuhendist lähtuvalt peab hooldaja abistama klienti

enesega toimetulekul, sh söömisel, riietumisel ja muudes igapäevategevustes; järgima hooldusgraafikut ja kvaliteedinõudeid; suhtlema kliendi ja tema lähedastega; hoidma ja säilitama hooldekodu keskkonna ohutust; juhendama klienti eritamisel, vahetama ja korrastama kliendi voodi- ja isiklikku pesu; viima läbi kliendi isikliku hügieeni ja kehapuhtuse protseduure; abistama klienti välimuse korrastamisel ning riietamisel ja riietumisel; abistama klienti liikumisel ja füüsilise aktiivsuse tagamisel, juhendama abivahendite kasutamisel.

Hooldekodu töötajate nimekirjast nähtub, et 28.04.2023 töötas 4 hooldustöötajat ja 2 abihooldustöötajat. Tööajagraafikus on 24-tunnised vahetused, mis algavad ja lõppevad kell 9.00. Vahetuses on vaid üks töötaja. Nõuetekohast kvalifikatsiooni mitteomavad töötajad täidavad tööülesandeid iseseisvalt.

Hooldekodu klientide nimekirjas (seisuga 15.05.2023) oli 16 klienti, kelle keskmise vanus oli 74 aastat. Teenusel on 11 naist ja 5 meest. Kohalik omavalitus on ÜH teenuse osutamise lepingu osapooleks 13 juhul (9 korral Kohtla-Järve Linnavalitsus, 9 klienti, 3 korral Maardu Linnavalitsus, Tallinn 1 klient) ja 3 juhul on lepingupartneriks kliendi lähedane.

Hooldustöötajatega läbi viidud intervjuudest nähtub, et hooldekodu elanikud on suure hooldusvajadusega. 16-st kliendist on viis on voodihaiget (sh üks sondiga toidetav mees), keda peab toitma või toitumisel abistama. Lisaks psüühikahäirega klient, kes võib teatud tingimustel käituda agressiivselt. Hooldekodul koristaja puudub ja seetõttu peavad hooldustöötajad täitma ka koristaja ülesandeid: kord nädalas toimub üldkoristus, siis tuleb ka teine hooldustöötaja koristamise eesmärgil tööle. Kliente pestakse kõikidel nädalapäevadel, päevas jõutakse pesta kaks kuni kolm inimest. Alati vahetatakse ka voodipesu ja korrastatakse lisaks voodile ka ümbrus (kapi pealt jms). Iga kahe tunni tagant keeratakse lamajaid isikuid ja pakutakse juua.

Juhi abi kinnitas samuti, et kliendid on „väga rasked“ – on psüühikahäirega kliente, kelle seisund võib mõjutada teiste hooldekodu elanike turvalisust. Näitena tõi skisofreeniadiagnoosiga meessoost klienti, kelle käitumine võib olla agressiivne juhul kui isik keeldub ettenähtud ravimite manustamisest. Majasiseselt on hooldajatele tegevusjuhised antud – isiku agressiivse käitumise korral kutsutakse välja politsei ja kiirabi.

Ööpäevaringselt on tööl üks hooldaja. Öösiti viibib hooldaja suures toas, mis paikneb klientide tubade keskel. Öösel on majas vaikne ja kõik tubades toimuv on väga hästi hooldajale kuulda. Kutsunginuppe tubades ei ole.

Järelevalve käigus kogutud tõendid kinnitavad, et hooldekodul on olemasoleva hoolduspersonaliga keerukas täita SHSis sätestatud nõudeid, muuhulgas tagada abi õigeaegne kättesaamine. Puudus on kvalifitseeritud hoolduspersonalist ning töötajate koormus igapäevatoimingute tagamisel on suur. Vaba aja tegevuste juhendamine ei ole võimalik.

3.7. MSÜS § 30 lõike 2 kohaselt on tegevusloa omajal kohustus teavitada tegevusloa väljaandjat (SKA) tegevusloa kontrolliesemega seotud asjaolude ja kõrvaltingimustega seotud asjaolude muutumisest viivitamata, kuid hiljemalt viie tööpäeva jooksul. Seisuga 28.04.2023 olid tegevusloal SÜH000104 MTR-is muutmata hooldustöötajate ja abihooldustöötajate andmed.

SKA-l peab olema võimalus kontrollida vahetu teenuse osutaja vastavust nõuetele ning teenuseosutajal peab olema kindlus, et teenust osutavad nõuetele vastavad hooldustöötajad ja abihooldustöötajad, kes kõik on kajastatud tegevusloal.

IV TÄHELEPANEKUD JA SOOVITUSED

4.1. SHSis ei ole kehtestatud üldhooldekodu minimaalset töötajate arvu, kuid hooldajaid peab olema piisavalt, et nad suudaksid teha hooldusplaanis määratud hooldustoimingud ning anda klientidele muud vajalikku abi.

4.2. Juhinduda praktikast, et hooldusplaanis püstitatakse eesmärgid vähemalt kolmes valdkonnas: aktiveerivad tegevused, hooldustoimingud ja tervishoiuteenused;

4.3 Kliendiga vahetult töötavad hooldustöötajaid hoida informeerituna klientidele koostatud hooldusplaanide sisust. Kaasata hooldustöötajaid hinnangute andmisel, sest nemad märkavad klientide igapäevast toimetulekut ja selle muutuseid.

4.4. Regulaarselt (näiteks kord aastas) kontrollida karistusregistrist vahetult teenust osutatavatel töötajatel töötamise piirangute puudumist.

4.5. Üle vaadata ja ajakohastada dokumentatsioon (kodukord, kaebuste ja ettepanekute esitamise kord, ametijuhendid ja muud juhendid) ning tutvustada seda osapooltele (kliendid, lähedased, personal).

4.6. Ajakohastada hooldekodu veebilehel (<https://eakatekodu.com/>) olev teave.

4.7. SKA on koostanud väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhise, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse teenuse pakkumisel kõigile üldhooldusteenuse korraldajatele, teenuse osutajatele ning teenuse kasutajatele.

Koostaja
Tõnis Palgi
järelevalve peaspetsialist