



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Supeluse tn 22, Pärnu linn
80012 Pärnu maakond
avaldu@fooniks.ee

02.01.2023 nr 5.1-3/51446-5

JÄRELEVALVE AKT

I. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Järelevalve teostamise õiguslik alus: sotsiaalhoolekande seadus § 157 lõige 1.
- 1.2. Järelevalve teostamisel kontrolliti: väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse osutamise vastavust sotsiaalhoolekande seaduses (SHS) ja selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõuetele Zunt OÜ-s, registrikood 10551586 (Hooldekodu) ning üldhooldusteenuse osutaja majandustegevuse nõuetele vastavust.
- 1.3. Järelevalve teostamise koht: Supeluse tn 22, Pärnu linn, Pärnu maakond, 80012.
- 1.4. Paikvaatluse aeg: 01.12.2022.
- 1.5. Järelevalve teostajad: Sotsiaalkindlustusameti (SKA) õiguse ja järelevalve osakonna järelevalve talituse juhtivspetsialist Svetlana Kubpart ja talituse juhataja Lilia Raudheiding.
- 1.6. Järelevalvemenetluses kasutatud meetodid: paikvaatlus, dokumentide vaatlus ja analüüs; vestlused, e-kirjavahetus.
- 1.7. Järelevalvetoimingute juures osales Hooldekodu juhatuse liige Ingrid Raat.

II. JÄRELEVALVE TULEMUSED

Järelevalve käigus tuvastati, et Zunt OÜ ei ole täitnud õigusaktides sätestatud nõudeid:

- 2.1. Majandustegevuse seadustiku üldosa seaduse (**MSÜS**) § 30 lõige 2, mille kohaselt on kõikidel tegevusloa omajatel kohustus teavitada tegevusloa väljaandjat tegevusloaga seotud asjaolude muutumisest viivitamata, kuid hiljemalt viie tööpäeva jooksul. Hooldekodu ei ole täitnud MSÜS § 29 sätestatud ettevõtja hoolsuskohustust ning ei ole teatanud majandustegevusega seotud asjaolude muutumisest (nt töölepingu sõlmimisest, töösuhte lõppemisest, ametinimetuse muutumisest) tegevusloa andmiseks pädevale majandushaldusasutusele (SKA). Hooldekodus töötab 12 vahetult teenust osutavat isikut, neist viie kohta ei ole esitatud andmeid majandustegevuse registrisse (MTR) kandmiseks ning nende töötajate nõuetele vastavus ei ole teada. MTRis on andmed 20 vahetult teenust osutava isiku kohta, kellest 11 hooldekodus enam ei tööta.

Zunt OÜ juhatuse liige Ingrid Raat teavitas SKA-d oma 01.01.2023 vastuskirjas, et ettevõtte on asunud puudusi kõrvaldama.

- 2.2. SHS § 22 lõige 1**, mille kohaselt peab teenuseosutaja tagama personali olemasolu, kelle kvalifikatsioon ja koormus võimaldavad tegevusi ja toiminguid viisil, mis on kindlaks määratud hooldusteenust saavate isikute hooldusplaanis. SHS § 22 lõige 2, mille järgi teenuse osutamisel ööpäevaringselt peab vastava personali olemasolu olema tagatud ööpäevaringselt, kui see on vajalik hooldusteenust saavate isikute hooldusplaanis kindlaks määratud tegevuste ja toimingute sooritamiseks. Hooldekodu ei ole taganud piisava kvalifitseeritud personali olemasolu ööpäevaringselt. Öises vahetuses töötab kolmel korrusel 64 kliendi kohta vaid üks hooldustöötaja.

Zunt OÜ seisukoht: *hooldekodus olevate hooldusteenust saavate isikute öised vajadused saavad nõutavalt rahuldatud/teenindatud ühe hooldustöötaja poolt. Evakuatsiooni vajaduse tekkimine on praktilise õppe korras sooritatud, öö hooldaja evakueerib lamavad hoolealused. Hooldekodus on iga tuba omaette tuleseksioon, tuletõkke ukсед ka evakuatsiooni teedel, millega on ohu laialdane levik välistatud (vähemalt miinimumini viidud). Seejuures on igapäevaselt erilise tähelepanu all tuleohutuse tagamine.*

- 2.3. SHS § 21 lõige 3**, mille kohaselt hinnatakse hooldusplaani koostamisel hooldusvajaduse kõrval ka tervishoiuteenuse vajadust ja hinnangu tervishoiuteenuse vajadusele annab vastava kvalifikatsiooniga tervishoiutöötaja. Hooldekodus puudusid hooldusplaani, milles on hinnatud hooldusvajaduse kõrval ka tervishoiuteenuse vajadust. Kui asutuses puudub palgaline meditsiinipersonal, hindab tervishoiuteenuste vajadust koduõde või kliendi perearst.

- 2.4. SHS § 21 lõige 4**, mille kohaselt peab hooldusplan sisaldama hooldusteenuse osutamise eesmärki, eesmärgi saavutamise tegevusi ja sagedust ning teenuseosutaja hinnangut tegevuste elluviimise kohta. Kõikidel kontrollitud hooldusplaanidel olid eesmärgid sõnastatud sarnaselt, samuti puudusid hooldusplaanidest eesmärgi saavutamiseks vajalikud tegevused ja sagedus ning teenuseosutaja hinnangud tegevuste elluviimise kohta.

Zunt OÜ seisukoht hooldusplaanide täitmise osas: *iga hoolealuse hooldusplaanis näidatakse ennekõike toimingud, mis tagavad tema turvalise keskkonna ja toimetuleku (sh põhv vajaduste rahuldamise) hooldusteenuse kasutamise jooksul. Nõustume, et hooldusplaanide täitmist saab täiustada, kuid märgime, et mitmetelgi hoolealustel on praktiliselt samased toimetuleku vajadused, mille tõttu ka nendes hooldusplaanides eesmärgid sarnased.*

- 2.5. SHS § 21 lõige 5**, mille kohaselt peab teenuseosutaja hooldusplaan üle vaatama vähemalt üks kord poolaastas. Vajaduse korral korrigeerib teenuseosutaja üle vaatamise tulemusel hooldusplani. Käesoleval ajal korrigeerib Hooldekodul hooldusplaan vastavalt isiku vajadusele ja vahel harvem kui kord poolaastas.

Zunt OÜ seisukoht: *Hooldusplaanide korrigeerimine toimub üldreeglina perioodiliselt, lisaks vajaduse ilmnemisel. Kindlasti korrigeeritakse hooldusplani kui hoolealuse toimetulek muutub või tuleb hoolealune tagasi Hooldekodusse tervishoiuasutusest ja see ei sõltu eelmisest korrigeerimise ajast. Hooldekodul on kolm korda nädalas koduõendust pakkuva firma TNP konsultatsioonid, kellega koos koostatakse personaalne anamnees. Iga koduõendus visiit dokumenteeritakse koos tegevusega. Kaebuste korral kutsutakse hoolealusele kiirabi.*

SKA saatis järelevalve akti kavandi Zunt OÜ juhatuse liikmele Ingrid Raat'ile arvamuse andmiseks ja vastuväidete esitamiseks. Ingrid Raat tutvus akti kavandiga, kommenteeris oma 01.01.2023 vastuskirjaga rikkumisi ning andis tagasisidet juba korraldatud muudatuste osas asutuses. Arvestades järelevalves tuvastatud rikkumisi ning asjaolu, et Zunt OÜ on valmis rikkumised kõrvaldama ning kaaluma järelevalve aktis tehtud ettepanekuid, ei pea Sotsiaalkindlustusamet vajalikuks puuduste kõrvaldamiseks ettekirjutuse tegemist. SKA järelkontroll on kavandatud 2023. aasta teise poolaastasse.

III. JÄRELEVALVEMENETLUSE KOKKUVÕTE

SKA algatas 01.12.2022 järelevalve menetluse väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse SHSis sätestatud nõuetele ning üldhooldusteenuse osutaja majandustegevuse nõuetele vastavuse üle. Teenuseosutajale on 26.11.2019 väljastatud üldhooldusteenuse osutamiseks tegevusluba SÜH000017 teenuse osutamiseks maksimaalselt 80 inimesele aadressil Supeluse tn 22, Pärnu linn, Pärnu maakond. Järelevalve raames toimus hooldekodus ette teatamata paikvaatlus 01.12.2022. Teenusel viibis 64 inimest. Hooldekodul on detailne veebileht: <http://www.foonikspansionaat.com/>. Oktoobris 2022 edastati Sotsiaalkindlustusametile Terviseameti märgukiri, milles teavitati, et Hooldekodust on hospitaliseeritud kaks klienti COVID-19 viirusega, mõlemad kehvalt hooldatud ja dehüdreeritud. Lisaks on hooldusasutuses aktiivne sügeliste kolle. Järelevalve paikvaatluse ajaks oli COVID-19 kolle likvideeritud ning aktiivselt tegeleti sügeliste raviga klientidel.

3.1. Hooldekodu asub varasemalt majutuseks planeeritud ehitises. Elanike toad asuvad kolmel korrusel, lisaks on esimesel korrusel ka köögiplakk ja söögisaal. Söögisaalid on ka igal korrusel eraldi. Söögisaalides on infotahvliid, kuhu märgitakse selle korruse elanike vajalik igapäevainfo (pesemispäevad, lisaravimid, voodipesu vahetamine, sünnipäevad, kontrolltabelid vererõhu mõõtmiseks). Majas on ka lift. Hooldustöötajate puhketuba, kus töötajad saavad viibida puhkepauside ajal ja öösel, asub teisel korrusel. Igas klienditoas on tualett ja pesemisvõimalus, kuid paljud elanikud kasutavad mähkmeid, mõned ka potitooli. Ruumid on heas sanitaarses seisus, õhutatud ja soojad.

Klientide toad on erineva suuruse, kuid sarnase sisustusega, kliente on tubades 1-3 inimest. Potitooli kasutajaga tubades kasutatakse teisaldatavat sirmi. Hooldekodul puudub klientide tubades kutsungisüsteem, kuid paaril kliendil on käevõrud kutsunginuppudega. Kutsungi signaal läheb juhataja käes olevasse seadmesse, õhtusel ja öisel ajal on seade hooldaja käes. Kliendid olid paikvaatluse päeval koondunud televiisorite ümber, mõni veetis aega oma toas.

Hooldekodu aias ja kõrvalkruundil käivad ehitustööd, kuna kõrvalmajas planeeritakse avada teenusmaja erivajadustega inimestele. Õhkkond paikvaatluse päeval oli tõine, personal oli abivalmis ja orienteeritud koostööle.

Ingrit Raati sõnul on enamik hooldekodu klientidest dementsuse ilmingutega. Ka oma veebilehel kuulutab Zunt OÜ, et spetsialiseerub dementsusilmingutega klientide hooldusele. Klientide paigutamisel tubadesse arvestatakse lähedaste soove ja isikute omavahelist sobivust. Kõigil korrusetel oli väljapandud jooksva nädala söögimenüü. Kolmel päeval nädalas käib Hooldekodus koduõde, kes vaatab üle raskemad nahavigastused ja vajadusel seob. Hooldaja on alati protseduuride juurde ja vajadusel dokumenteerib vigastused lähedaste jaoks.

3.2. SKA pööras järelevalve käigus tähelepanu SHS § 3 lõikes 2 toodud kvaliteedinõuetest kolme nõude täitmisele: isiku õiguste kaitse (turvalisus), isikukesksus ja kaasamine.

3.2.1. Isiku õiguste kaitse (turvalisuse) kvaliteedipõhimõtte järgimine

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse osutajal lasub kohustus tagada turvaline keskkond. Turvalisus peab olema tagatud nii teenusel oleva inimese kui töötaja jaoks, turvalisuse loovad nii teenuse osutamise keskkond kui töökorraldus. Teenusele saabuvate klientidega, nende lähedastega, eestkostjatega ja/või rahastajatega sõlmitakse hooldusleping hoolduskulude eest tasumiseks. Lepingus on sõnastatud hoolduse tasandid, millest kujuneb ka teenushind. Kui kliendil on inkontinentstoodete vajadus, siis nende eest tasutakse lisaks või muretsevad tooted kliendi lähedased, ka retseptiravimite eest tasutakse lisaks. Mitmed kliendid on dementsuse ilmingutega ja voodikesksed. Tubadesse paigutatakse vastavalt kliendi/lähedase soovile ning püütakse tubade vahetamist vältida, sest dementsusilmingutega klientidele tekitab see segadust. Töötajate sõnul on olnud juhtumeid, kus kliendid on teavitamata lahkunud majast ja neid on otsitud

hiljem politsei abiga. Vaatamata sellele, et paaril kliendil on autonoomsed abi kutsumise nupud, puudub Hooldekodus tõhus abi kutsumise süsteem, seega võib mõni klient jääda abita või märgatakse tema abivajadust liiga hilja. Samuti võib teenusele sattuda isik, kelle kõnevõime on puudulik ja kes seetõttu ei saa abi kutsuda. Hõikumine võib olla kliendile kurnav või ka alandav ning rikkuda teiste klientide rahu.

Hooldekodu töötajad oskavad ning on ära tundnud lamatised, sellekohane märge tehakse ka hooldusplaani. Hooldajate märkmikusse kirjutatakse kõik, mis on oluline järgmisele vahetusele edasi öelda. Ka tervisenäitajate kontrollimised dokumenteeritakse ning muutused tervises seisundis fikseeritakse, tõsisemate vaevuste korral kutsutakse kiirabi. Paljud kliendid on sama perearsti nimistus, kes Hooldekodu külastades vaatab nad ka üle. Mähkmeid kasutatavatele klientidele on arvestatud kolm mähkmevahetuskorda päevas, vajadusel ka tihedamini. Vaatamata teisaldatavate sirmide olemasolule ei ole hooldajad hügieenitoiminguteks neid aktiivselt kasutusse võtnud. Õiguskantsler on oma seisukohtades toonitanud, et loetakse inimvääriskust alandavaks, kui klient peab sirmide või muud kliendi privaatsust võimaldavate abivahendite puudumise tõttu hügieenitoiminguid (mähkmete vahetamine, potitooli kasutamine, pesemine) tegema toakaaslaste või kõrvaliste isikute nähes. Seda ka juhul, kui inimene ise ei nõua sirmi või kardina kasutamist.

Klientide turvalisuse tagamise seisukohast on oluline, et hooldekodus töötab piisav arv hooldustöötajaid ja teenust vahetult osutavatel isikutel on täidetud ettevalmistusnõuded. Ingrid Raat esitas 04.12.2022 töötajate nimekirja, milles on 12 teenust vahetult osutavat hooldustöötajat või abihoolustöötajat. Järelevalve käigus selgus, et töötajate hulgas on vahetult teenust osutavaid isikuid, kelle andmed puuduvad MTRis ning kelle vastavust kehtestatud nõuetele ei ole kontrollitud (Ruslana Kutšernjuk, Oksana Gajanova, Kateryna Marynych, Alisa Käpp, Teili Sadilov). Eelpool nimetatud isikute vastavus teenust vahetult osutava isiku nõuetele ei ole teada, sest andmed MTRis puuduvad. MTRis on isikuid, kelle töösuhe hooldekoduga on TÕRi andmetel lõppenud (Liia Berggrünfeld, Luule Leetus, Raja-Teele Kobi, Koidula Põldaas, Sirje Merirand, Anne Gabrovska, Eha Vaarend, Mare Sogenpits, Tatjana Aal, Luule Leetus, Kristi Klein) ajavahemikus 02.03.2021- 27.10.2022. Järelevalve käigus kontrolliti karistusregistrist teenust vahetult osutatavate töötajate karistatust, Hooldekodu töötajatel SHS § 22 lõikes 5 sätestatud töötamise piiranguid ei tuvastatud.

Hooldekodu töökorralduse alusel on töövahetused 8, 12 või 24-tunni pikkused. Päevasel ajal töötab esimesel korrusel üks hooldustöötaja, teisel kaks hooldustöötajat ja kolmandal samuti kaks. Lisaks on majas ka pesija ja koristaja. Ööseks jääb tööle vaid üks hooldustöötaja kogu maja peale. Töötajate arvates võiks asutuses olla korraga enam hooldajaid tööle, ka öösel. Kui öösel on majas vaid üks inimene ja klient vajab aktiivset abi, nt elustamist, siis pole kedagi, kes kiirabile ukse avaks.

Vanemhooldustöötaja ülesandeks on sorteerida klientide ravimid ravimipinalitesse. Sealt võtavad neid hooldustöötajad ja tõstavad ravimitopsidesse klientidele serveerimiseks. Ravimid asuvad eraldi ruumis, suletud ukse taga. Klientide perearstidega suhtleb ja ravimiretsepte pikendab juhatuse liige Ingrid Raat.

Hooldustöötajatele on koostatud ametijuhend. Igapäevatöös kasutatakse hooldusplaane. Hooldusplaane koostab töötajate sõnul juhatuse liige ning nende ülevaatamise vajaduse üle otsustab samuti juhatuse liige. Hooldusplaaniid koostatakse enne kliendi jõudmist asutusse. Töötajate jaoks on koostatud töökorralduse reeglid. Agressiivseid kliente teenusel ei ole. Küll on teenusel kliendid, kes oma tervislikust seisundist tulenevalt võivad ettearvamatult käituda. Püütakse välja selgitada, mis klienti ärritab ja seda vältida.

3.2.2. Kaasamise kvaliteedipõhimõtte järgimine

Kvaliteetse teenuse osutamine on võimalik huvitatud osapoolte kaasamisel. Kliendid veedavad vaba aega telerit vaadates, raadiot kuulates, lugedes, omavahel suheldes, väljas viibides, ühistegevustes osaledes. Liikumistakistusega kliente ja ratastooli kasutajaid viiakse soojal ajal õue, hoolitsetakse, et kliendid tarvitsid piisavalt vett. Hooldekodus ei ole tegevusjuhendajat, mõtestatud tegevuste läbiviimise eest vastutavad hooldajad. Kuigi teenusel on suur osa dementsusega kliente, püütakse säilitada nende jaoks tavapärase elukorraldus (nt pakutakse lugemiseks lehti, raamatuid). Fuajees oli nähtaval ka päevakava. Asutuse lepinguvorm sätestab, et kaebuste esitamiseks tuleb kasutada kodulehel selleks ettenähtud vormi. Paraku ei ole vastavat vormi kodulehel, ka kodukorra link on tühi.

Klientide ülekehapesu toimub vähemalt kord nädalas, siis vahetatakse ka voodipesu. Küllastajatega kohtutakse oma magamistoas, söögitoas, või ilusate ilmadega õues.

Ingrit Raat on püüdnud lähedaste soovil kutsuda majja füsioterapeuti, kuid teenuseosutajate puudumisel pole see õnnestunud. Hetkel tegeletakse logopeedi leidmisega. Omavalitsuse toetusega kliente on üksikuid ning tihedat koostööd omavalitsustega ei ole. Et lihtsustada hooldustöötajate igapäevatööd ja integreerida kliente päevategevustesse, kasutatakse mitmeid füüsilist tööd lihtsustavaid abivahendeid: libilaudu- ja linasid, lingusid, tõstukeid. Töötajatele pakutakse erinevaid koolitusi, nii majasiseseid kui ka väljaspool asutust. Kui Hooldekodus käivad abivahendeid tutvustavad ettevõtted, siis vahendeid tutvustatakse ka hooldustöötajatele.

3.2.3. Isikukesksuse kvaliteedipõhimõtte järgimine

Teenuse osutamisel tuleb lähtuda kliendi soovidest, tervislikust seisundist ja kõrvalabi vajadusest, arvestades tema ajas muutuvat vaimset ja füüsilist seisundit. Juhatuse liige Ingrid Raat selgitas, et enne teenusele asumist soovitab ta kõigil huvitatud osapooltel tutvuda maja, hooldekodu võimalustega ja personaliga, kliendi lähedastele on abiks ka detailne hooldusleping, kus on nii teenuse kirjeldus, vajaminevad isiklikud esemed ja hügieenitarbed, kliendi tervisliku seisundi kirjeldus kui ka olemasolevate nahavigastuste fikseerimise leht. Klient saab hoiule anda ka isiklikud esemed. Hooldekodus on piisavalt invaabivahendeid, kuid kliendid kasutavad enamjaolt isiklikke või renditavaid. Klientidel on kolm toidukorda, lisaks pakutakse õhtuodet. Diabeediga klientidele on ettenähtud vahepalad, vajadusel toit peenestatakse ja kasutatakse erimenüüd. Enamikel klientidel on funktsionaalvoodid, neljal kliendil kasutatakse ka lamatistevastast õhkmadratsit.

Klientidele olid koostatud hooldusplaaniid (hoolduslood). Hooldusplaanides oli märgitud kliendi saabumise kuupäev, isikuandmed, kasutatavad abivahendid ja tervislik seisund. Samuti tegevused, milles vajab abi või mida meeldib teha. Klientide hooldusplaanide eesmärk oli väga üldsõnaline ja kordus mitme kliendi hooldusplaanis (nt „Luu turvatunne ja näidata üles hoolimist“). Hooldusplaanide koostamine ning nende ülevaatamise korraldamine on asutuses juhatuse liikme ülesanne. Hooldusplaan vaadatakse üle vastavalt vajadusele. SKA peab vajalikuks välja tuua, et hooldusplaanis on kohustuslik märkida hoolduse individuaalsed eesmärgid, tegevuste/ hooldustoimingute vajaduse mahud ja sagedus, tegevuse/hooldustoimingu teostaja/abistaja ning teenuseosutaja hinnang tegevuste elluviimise kohta. Eesmärgina tuleb sõnastada konkreetne loodetav tulemus, mida peaks teenuse saaja saavutama teatud perioodis. Hooldustoimingute valik sõltub kliendi kõrvalabi vajadusest igapäevaelutoimingute (kehahooldus, toitumine, liikumine) sooritamisel.

Hooldusplaanis püstitatakse eesmärgid vähemalt kolmes valdkonnas: hooldustoimingud, aktiveerivad tegevused ja tervishoiuteenused. Toimiva hooldusplaanide koostamine (eriti hinnangute andmine ja otsuste tegemine) on meeskonnatöö, kuna see eeldab kliendi jälgimist erinevatest aspektidest lähtuvalt. SHS § 21 lõike 5 kohaselt peab teenuseosutaja hooldusplaanide üle vaatama vähemalt üks kord poolaastas. SHS § 21 lõike 3 kohaselt hinnatakse hooldusplaanide koostamisel hooldusvajaduse kõrval ka tervishoiuteenuse vajadust ja hinnangu tervishoiuteenuse vajadusele annab vastava kvalifikatsiooniga tervishoiutöötaja.

4. TÄHELEPANEKUD/ETTEPANEKUD/SOOVITUSED

- 4.1.** Kaaluda võimalust, et öisel ajal oleks valves rohkem kui üks töötaja, et mõni Hooldekodu klient ei jääks õigel ajal abi ja hoolitsuseta. Evakueerimissituatsioonis või muus eriolukorras ei jõua üks töötaja abistada kõiki abivajajaid;
- 4.2.** Selgitada personalile klientide õigust privaatsusele ja rakendada senisest enam sirmide kasutamist;
- 4.3.** Teha kättesaadavaks Sotsiaalministeeriumi, Õiguskantsleri Kantselei, Sotsiaalkindlustusameti kontaktid juhuks, kui teenusel olev klient või tema lähedane soovib pöörduda nende asutuste poole;
- 4.4.** Korraldada klientidele ning nende lähedastele kättesaadaval ning jõukohasel viisil ettepanekute ning kaebuste esitamine ning tagada nende lahendamine. See annab Hooldekodule võimaluse saada klientidelt tagasiside ning vajadusel parandada teenuse osutamise kvaliteeti;
- 4.5.** Eesti Haigekassa rahastab õendusteenust pearaha põhimõttel arvestusega, et 40le hooldekodu kliendile osutatava õendusteenuse maht on 40 tundi nädalas. Hooldekodule on antud tegevusluba 80-le kliendile. Kaaluda Haigekassa pakutava teenuse kasutamist klientide arvule vastavas mahus.

(digitaalselt allkirjastatud)
Svetlana Kubpart
Järelevalve juhtivspetsialist