



**Tegusama
elu kodud**

Sotsiaalkindlustusamet
info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Teie 13.08.2026 nr 7-7/27333-1

Meie 04.09.2026 nr 2026/L-1/5881-37

Vastus järelpärimisele Sillamäe Gagarini üksuse kogukonnas elamise teenuse kohta

Lugupeetud Sotsiaalkindlustusameti esindaja

Täname edastatud järelpärimise eest. AS Hoolekandeteenused on pöördumises esitatud asjaolusid käsitlenud tõsiselt ning selgitanud olukorda Sillamäe Gagarini üksuses elanike ja töötajatega vesteldes ning töötajatelt kirjalikke selgitusi küsides. Alljärgnevalt esitame vastused järelpärimises toodud teemade kaupa.

1. Teenuse saajate kohtlemine ja töötajate suhtlemisviis

Järelevalveprotsessi käigus küsitlesime Sillamäe Gagarini üksuse elanikke ning küsisime töötajatelt kirjalikke selgitusi. Elanike hinnangul esineb suhtlemise toonis ja viisid puudusi ning osa elanikke tajub, et nende väärikust ei ole alati piisavalt austatud. Vestlustel tõid elanikud esile tegevusjuhendajate karjumist ja hääle tõstmist, käskivat suhtlusviisi, teenuse vajaduse ümberhindamise või hooldekodusse suunamisega ähvardamist, poodi mineku keelamist ning suitsude äravõtmist karistusena. Samuti kirjeldasid mõned elanikud tunnet, et töötajate juuresolekul ei julgeta kaebusi esitada, kuna kardetakse võimalikke negatiivseid tagajärgi.

2. Toitlustamise korraldus

Toidu ostmise ja valmistamisega seotud küsimustes on elanike ja tegevusjuhendajate selgitused kooskõlas. Toitu ostetakse regulaarselt, üldjuhul kaks korda nädalas, ning menüü koostamisel lähtutakse elanike soovidest. Elanikud kinnitasid, et nad saavad osaleda menüü koostamisel, toidu ostmisel ja valmistamisel ning võimaluste piires arvestatakse nende toidueelistustega. Toidu koguseid ja kvaliteeti hindasid elanikud piisavaks ja heaks. Üksuses on välja kujunenud praktika, kus toitu valmistavad peamiselt kindlad elanikud. Kõigil elanikel ei ole võimekust toitu algusest lõpuni iseseisvalt valmistada, kuid vestlustest ilmses, et nad teavad oma rolli ning tunnevad rõõmu ja uhkust selle üle, et saavad anda panuse näiteks eeltööde tegemise ja koristamise kaudu.

3. Taskuraha ja teenuse saaja raha kasutamine

Elanike ja tegevusjuhendajate kirjeldused langevad mitmes olulises osas kokku. Kokkuleppel elanike ja eestkostjatega on deebetkaardid tegevusjuhendaja või eestkostja käes, ostud tehakse koos tegevusjuhendajaga ning elanikele on määratud raha kasutamise limiidid ja taskuraha suurus. Töötajad selgitasid, et pandipakendite tagastamisest saadud ühisraha kasutatakse elanike ühiste hüvede ja tarbeesemete soetamiseks. Sama kinnitasid ka elanikud, tuues näiteks ühised ostud, sh šašlõki või muude ühiseks kasutamiseks mõeldud esemete ostmise. Mõnele elanikule ei ole siiski olnud piisavalt arusaadav, miks nad ei tohi tänaval taarat koguda või miks ühist taararaha ei anta neile isiklikult kasutada. Töötajad põhjendasid seda elanike turvalisuse ja alkoholitarbimise riskiga. Elanike küsitlustest ei ilmnunud tõendeid selle kohta, et töötajad oleksid pandipakenditest saadud raha endale võtnud. Samas järeldame, et raha kasutamise ja piirangute selgitused vajavad elanikele senisest arusaadavamalt käsitlemist.

4. Kaebuste esitamise võimalus

Tegevusjuhendajate hinnangul on kaebuste esitamise kord elanikele arusaadav ja turvaline. Elanikega vesteldes selgus siiski, et abi ja toe kättesaadavust tajutakse ebaühtlaselt. Osa elanikke saab tegevusjuhendajatelt vajalikku abi ning julgeb nende poole pöörduda, kuid osa elanikke tõi esile, et kaebuste esitamise võimalused ei ole neile piisavalt selged. Mõned elanikud kardavad pärast probleemidest või rahulolematusest teatamist negatiivseid tagajärgi ega tunne, et nende muredele leitakse lahendus. Seega erinevad elanike ja tegevusjuhendajate arusaamad ning kogemused nii suhtlusstiili, väärika kohtlemise kui ka kaebuste menetlemise osas. Meile ei ole esitatud tõendeid, mis kinnitaksid kaebuste katki rebimist või kaebuse esitamise tõttu ebasoodsat kohtlemist, kuid esitatud väited vajavad täiendavat tähelepanu ning kaebuste esitamise korra ja võimaluste uuesti selgitamist elanikele.

5. Sisekontroll

Sillamäe Gagarini üksuse töö üle toimub regulaarne juhtimis- ja sisekontroll. Piirkonnajuht kohtub igal nädalal Teamsi vahendusel tiimijuhiga, et arutada üksuse päevakajalisi teemasid, rõõme, muresid ja tööplaan. Probleemide korral on piirkonnajuht juhendanud tiimijuhti võimalike lahenduste leidmisel. Lisaks külastab piirkonnajuht aeg-ajalt üksust kohapeal, et vestelda nii elanike kui ka töötajatega. Vähemalt kord aastas osaleb piirkonnajuht kliendikoosolekutel, kus elanikud saavad otse küsida neid puudutavate teemade kohta või nõu küsida. Elanikele ja eestkostjatele on teada piirkonnajuhi telefoninumber ning e-posti aadress, mistõttu saavad nad tõsisemate murede korral piirkonnajuhiga ühendust võtta telefoni, sõnumi või e-kirja teel. Seni tekkinud muresid on lahendatud koostöös. Piirkonnajuht osaleb ka tegevusjuhendajate koosolekutel, kus arutatakse vajadusel elanike ja töötajate vahel tekkinud möödarääkimisi.

Teenuse kvaliteedi ja hea töökorralduse tagamiseks tehakse erinevaid tegevusi nii ettevõtte üleselt kui piirkonna ja üksuse tasandil.

Üksuse ja piirkonna tasandil toimuvad regulaarsed kliendikoosolekud, kus osaleb regulaarset nii tiimijuht kui piirkonnajuht. Klientidele on teada kõik võimalused kaebuste esitamiseks. Läbi viiakse rahulolu uuringuid, kvaliteedihindamist.

Toetame elanike kontakte ja suhtlust lähedaste ja eestkostjatega kellel on olemas kõik asutuse sisesed kontaktid (näiteks piirkonnajuhti kontakt).

Töötajatega toimuvad regulaarsed üldkoosolekud ja kohtumised igapäevaste töökorralduste kui ka klienditöö metoodikate arutamiseks.

Teenuse kvaliteedi jätkuvaks tagamiseks ja parandamiseks kavandame järgmised tegevused:

- Töötajad läbivad taastumist toetava klienditöö koolituse.
- Kogukonna elamise teenuse kord töötatakse läbi koos tiimijuhi ja metoodikuga ning sellest tulenevalt täpsustatakse tegevusjuhendaja rolli ja tööülesandeid.
- Töökorraldus vaadatakse üle selliselt, et tegevusjuhendajad liiguksid regulaarselt kõikides korterites.
- Iga kuu planeeritakse personaalsed vestlused elanikega, kes seda soovivad, et selgitada nende isikliku raha olukorda ja kasutamise võimalusi.
- Üksuse kodu kokkulepped töötatakse koos elanikega läbi ja vajadusel uuendatakse.
- Elanikele tutvustatakse uuesti kaebuste esitamise korda ja kaebuste esitamise võimalusi.
- Väärkohtlemise juhist tutvustatakse tööpere koosolekul.
- Klientide kuukirjas avaldatakse artikkel selle kohta, kuidas esitada kaebusi ning millised on helistamise ja kirja saatmise võimalused.

Teenustel elavate inimeste õiguste, tervise, turvalisuse ja väärkuse tagamine on meie jaoks väga oluline. Seetõttu käsitleme pöördumises esitatud tähelepanekuid tõsiselt ning rakendame eeltoodud tegevusi, et tagada teenuse osutamisel selgem töökorraldus, parem suhtluskultuur ning elanikele arusaadavamad võimalused oma õiguste kasutamiseks ja murede väljendamiseks.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Feofanova
AS Hoolekandeteenused
Viru piirkonnajuht
Tel.: + 372 53 017 263
monika.feofanova@hoolekandeteenused.ee