



Saue Vallavalitsus

Tõnis Palgi
Sotsiaalkindlustusamet
tonis.palgi@sotsiaalkindlustusamet.ee
Paldiski mnt 80
15092 Tallinn

Teie 22.02.2024 nr 5.1-3/6186-6

Meie 13.03.2024 nr 8-11/2142 - 1

Vastus päringule

Edastan vastuse Teie poolt seoses Vahtra Hooldemajas läbi viidava järelevalvega esitatud küsimustele:

1. Kuidas toimib koostöö Hooldekoduga, kumb osapool suhtlust alustab? Mida ootate koostöölt?

Saue Vallavalitsus viis 2021. aastal läbi üldhooldusteenuse hanke. Hange oli jagatud osadeks. MTÜ Vahtra Hooldemaja osutus ühes hanke osas edukaks pakkujaks. Kuni 1.juulini 2023 toimus suhtlus üldjoontes hooldekoduga sõlmitud kontsessioonilepingus ja hoolduslepingutes toodud korras. Peale 1. juulit 2023.a ei ole hooldekodu enam lugenud endale lepingut siduvaks ja sisuliselt enam kokkulepitu ei toimi.

Suhtlust alustab see osapool, kummal selleks vajadus tekib. Rutiinselt suhtleme raamatupidajaga, kes saadab meile igakuiselt valla poolt tasumisele kuuluvate summade kohta aruandeid.

Hooldekodu omalt poolt pöördub, kui on vaja lahendada juba teenusel olevate klientidega seotud probleeme, teavitada meid teenusosutamisega seotud asjaoludest vms.

Meie pöördume juhul, kui on vaja leida kohta uutele hooldekodukoha vajajatele, on vaja korraldada teenusel oleva isiku asjaajamist või kohapeal tegeleda mõne muu probleemi lahendamisega.

Oleme ka külastanud hooldekodu, et suhelda teenusel olevate valla elanikega ja kohapeal näha teenuse osutamise tingimusi, arutada koostööga seonduvat, viia läbi hindamisi jms.

Ootame koostööl usaldusväarsust, vastutustunnet ja pühendumist – kokkulepped peavad, mõlemad pooled lähtuvad klientide huvidest, edastav info on korrektne jne.

2. Kuidas olete rahul Hooldekodus osutatava teenusega? Palun tooge näiteid.

Enne hooldusreformi kasutasime Vahtra Hooldemaja üldjuhul sihtgrupile, kellel on olnud (või ka jätkuvalt on) sõltuvusprobleeme või kellel on mingil põhjusel olnud takistusi teiste hooldekodude teenusele saamisel või just Vahtra Hooldemajas on olnud klientidele võimalik tagada midagi, mis nad vajavad.

Näiteks on Vahtra Hooldemajas teenusel klient, kellel varasemalt oli juba kahes hooldekodus tekkinud probleeme kodukorra täitmisega.

Seal on teenusel ka elukaaslased, kelle jaoks oli hooldekodus võimalus nad ühte tuppa paigutada.

Hooldekodu on leidnud viisi, kuidas kõigi klientide eripäradega arvestada ja neile vajalikku teenust pakkuda. Käisin koos sotsiaaltööspsialistiga viimati hooldekodus 16.10.2023 lepingulistest suhetest rääkimas. Kohtusime osade klientidega. Mõningast rahulolematust avaldas klient, kellele eelnevalt vihjasin kui kahes hooldekodus olnule, kuid tema puhul ei olnud see üllatus. Teised olid oma eluga rahul. Silma jäi, et hooldekodu oli värskelt ruume remontinud.

3. Kes ja mille alusel valis selle Hooldekodu teenuse osutajaks?

2021.a augustist alates on Saue Vallavalitsuse ja MTÜ Vahtra Hooldemaja vahel sõlmitud riigihanke tulemusel kontsessioonileping, kuna MTÜ osutus hankel edukaks pakkujaks.

Ka enne hooldereformi valisid inimesed ise endale hooldekodu, kuid juhul, kui nad soovisid sotsiaaltöötajalt abi hooldekodu leidmisel, pakkus töötaja esmaselt välja meie lepingupartnerid. Pakkumine ei olnud siduv, inimene võis jätkuvalt valida mõne teise hooldekodu (Keila, Vahtra, intervallteenuse osas Pirita). Osade klientide puhul ei olnud paraku valikut, kuna nende tausta tõttu ei olnud teised hooldekodud valmis neid teenusele võtma. Kuna kontsessioonileping tagas meile lepingu mahu (kuni 25 klienti) lühikese etteütleamisega vabad kohad, kuhu saime kliente suunata, siis võis osade klientide puhul see praktiliselt ainukene valik.

Kuna peale 1.juulit 2023 ei ole hooldekodu tulenevalt turutingimuste olulistest muudatustest enam lepingut endale siduvaks lugenud, siis sellest ajast oleme saanud Vahtra Hooldemaja klientidele soovitada ainult siis, kui hooldekodus on vabu kohti ja hooldekodu on nõus konkreetseid kliente teenusele võtma.

4. Kuidas olete KOV-ina kaasatud teenuse osutamisse (k.a hooldusplaanide koostamine)? Kuidas toimub suhtlemine teenusesaajatega pärast teenusele suunamist (nt hooldusplaanide üle vaatamine)?

Kõigile klientidele on meie poolt läbi viidud abivajaduse hindamine.

Tavapäraselt on eestkostet teostav ametnik on olnud hooldekodude poolt vahetult (kas kohapeal või kasutades videosilda) kaasatud Saue Vallavalitsuse eestkostel olevate kliendi hooldusplaani koostamisse. Teovõimeliste klientide või füüsilisest isiku eestkostel olevat klientide puhul me seda vajalikuks ei ole pidanud. Paraku Vahtra Hooldemajas ei ole see toiminud, kuna me ei tea, et hooldekodu koostaks hooldusplaanid. Küsimise peale on hooldekodu edastanud meile klientide tervisekirjeldusi, kuid see ei sisalda hooldustoimingute loetelu, vaid kirjeldab üldisemalt, millist abi inimene vajab.

Juhul, kui meie abivajaduse hindamise ja hooldusvajaduse hindamise tulemused hooldusvajaduse taseme ja lisatingimuste osas ei ühti hooldekodu arvamusega, oleme välja selgitanud erinevused.

Hooldereformi kaasa tulnud bürokraatia juures me ei näe võimalust, et me suudaks läbi viia regulaarseid abivajaduse hindamisi kõigi klientide puhul. Juhul, kui kas teenuseosutaja, klient või tema lähedane annab meile infot või tuvastame ise hooldusvajaduse muutuse, mis mõjutab vajalikku teenustaset, siis viime omalt poolt läbi uue abivajaduse hindamise.

Suhtleme hooldekodu juhataja, arendusjuhi, sotsiaaltöötaja ja raamatupidajaga telefoni või e-posti teel. Vajadusel oleme hooldekodu ka külastanud. Hooldekodu töötajad on meile kättesaadavad.

5. Kas ja kuidas on teenuseosutaja Teie antud sisendeid (nt abivajaduse hindamise tulemused) arvestatud? Palun tooge näiteid.

Teenuseosutaja on igati kaasa aidanud klientidele vajalike toimingute tegemisel. Näiteks aitavad nad klientidel uuendada isikut tõendavaid dokumente, esitada puude ja töövõimehindamise taotlusi jms. Sotsiaaltöötajad saavad neilt abi küsida ja nad teavad, et vajalik saab korraldatud.

Kuna meil on ca 120 klienti, siis ma ei mäleta, kas meil on Vahtraga olnud ka eriarvamusi teenustaseme või mingite eritingimuste vms osas, kuid kuna ma ei mäleta, siis on see üheks tõenduseks, et asjad on ilusti laabunud. Probleemsed situatsioonid jäävad nimelt oluliselt paremini meelde.

6. Kas Teie hinnangul on teenusesaajale koostatud hooldusplaani vajaduspõhine?

Kuna me ei ole SHSi mõistes hooldusplaan näinud, siis ei saa ma anda hinnangut nende vajaduspõhisusele.

Küll aga on mul kahelt külastuselt vahetud muljed teenuseosutamise kohta ja sellele tuginevalt julgen ma kinnitada, et hooldus on vajaduspõhine. Näiteks diabeedihaikele on insuliini süstid korraldatud hooldekodu õe poolt, arvestatakse pimesa kliendi vajadusi. Ratatoolis liikuvale kliendile on loodud tingimused, mis võimaldavad tal oma päevi üsna paindlikult planeerida jne.

7. Kuidas olete rahul teenusesaaja vajaduspõhise teenuse planeerimisega ja osutamisega?

Sellele infole tuginevalt, mida mina oman, võib teenuse osutamisega rahule jääda.

8. Milline on Teie hinnang hooldekodu töötajate ettevalmistusele teenuse osutamiseks. Kas olete hoolduspersonali tööga rahul? Kirjeldage palun juhtumit/juhtumeid, mis on tekitanud rahulolematust?

Kuna me saame näha hooldustöötajate tööd ainult lühiajaliste külastuste ajal, siis ei ole meil piisavat teadmist, et hinnata hoolduspersonali tööd. Ühtegi rahulolematuse juhtumit ma välja tuua ei oska.

Sotsiaaltöötaja on alati abivalmis, annab meile jooksvalt klientide kohta infot, abistab vajalikes toimingutes. Tema tööga oleme igati rahul.

Hooldusreformiga seonduvalt on kujunenud meie jaoks uus olukord. Näiteks oli meil hiljuti kokku lepitud kahe teenusevajaja viimine Vahtra Hooldemajja. Vahetult enne viimist esitas hooldekodu lisanõude, et nad võtavad inimesed teenusele ainult juhul, kui nad teevad juba enne hooldekodusse viimist avalduse nende jooksvate sissetulekute kandmiseks hooldekodu arveldusarvele. Sellist nõuet me inimestele esitada ei saanud, mistõttu tuli meil leida neile teine võimalus vajaliku teenuse saamiseks. Meie jaoks on ka see probleemiks, et kuigi meil on kehtiv leping ja me oleme suusõnal saanud kinnituse selle kehtivuse osas, ei pea hooldekodu vajalikuks ja võimalikuks lepingus olevaid kokkuleppeid täita.

9. Mis praeguses koostöös vajaks muutmist? Kas olete muutmisvajadust Hooldekoduga arutanud?

Vajaksime selgust ja kindlust, milliste reeglite alusel ja kuidas toimub uute klientide teenusele suunamiseks. Käisime 2023. a oktoobris hooldekodus lootusega need asjad läbi rääkida ja stabiilsus saavutada, kuid paraku toob päriselu meile siiani üllatusi. Näiteks kasvõi eeltoodud nõue, et inimesed peavad igal juhul laskma oma sissetulekud hooldekodu arveldusarvele kanda.

10. Palun hinnake koostööd Hooldekoduga 10 palli skaalal. Skaalal 1 tähendab väga halba koostööd, 10 tähistab väga head koostööd. Tooge palun välja kuni kolm head ja/või parendamist vajavat näidet.

Juba teenusel olevate klientide osas hindan koostööd 8-9 palliga. Lepingulistes suhetes ja uute klientide suunamisel on paraku hetkel hinnang madal.

Head näited:

- eestkostet teostavat ametnikku hoitakse kursis eestkostetava eluga, abistatakse igati eestkostetavatele vajaliku korraldamisel;
- hooldekodul on oskus kujundada teenust tulenevalt kliendi eripärast;
- hooldekodu on asunud aktiivsemalt kaasajastama teenuskeskkonda.

Probleemsemad kohad:

- kehtivat lepingut ei loeta endale siduvaks;
- klientide teenusele suunamisel tuleb ootamatuid uusi nõudmisi.

11. Kas ja millal on Hooldekodu Teid kaasanud rahulolu küsitlusse või küsinud muud sisendit koostöö/asutuse tegevuse kohta?

Minule teadaolevalt ei ole meilt sellist sisendit küsitud.

Vabandan, et minu puhkuse tõttu vastus hilines.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)
Marelle Erlenheim
Sotsiaalosakonna juhataja