



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Pihlakodu AS
aule@pihlakodu.ee
Klooga mnt 13, Tabasalu alevik, Harku vald
Harju maakond, 76901

31.01.2024 nr 5.1-3/42464-4

JÄRELEVALVE AKT

I. ÜLDSÄTTED

1.1. Järelevalve teostamise õiguslik alus: sotsiaalhoolekande seadus § 157 lõige 1.

1.2. Järelevalve teostamisel kontrolliti Pihlakodu ASi (registrikood 10293405) hallatavas Tabasalu Pihlakodus väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse (ÜHteenus) osutamise vastavust SHSis ja sotsiaalkaitseministri 19.06.2023 määruses nr 36 "Nõuded väljaspool kodu osutatavale ööpäevaringsele üldhooldusteenusele" (määrus nr 36) sätestatud nõuetele ning majandustegevuse nõuete täitmist tulenevalt majandustegevuse seadustiku üldosa seaduse (MSÜS) § 30 lõikest 2.

1.3. Järelevalve teostamise koht ja Tabasalu Pihlakodu kontaktandmed: Klooga mnt 13, Tabasalu alevik, Harku vald, 76901 Harju maakond. Tel +372 5190 9530 ja +372 5330 7977; e-post: aule@pihlakodu.ee ja tabasalu@pihlakodu.ee.

1.4. Paikvaatluse aeg: 28.11.2023.

1.5. Järelevalve teostajad: Sotsiaalkindlustusameti (SKA) õiguse ja järelevalve osakonna järelevalve talituse juhtivspetsialist Kristel Vallsalu, nõunik Thea Tänav, peaspetsialistid Ave Viitak, Tõnis Palgi ja Kadri Plato (järelevalvemeeskonna juht).

1.6. Järelevalvetoimingute juures viibis Tabasalu Pihlakodu juhataja Aule Kikas.

1.7. Järelevalvemenetluses kasutatud meetodid: päringud majandustegevuse registris (MTR) ja töötamise registris (TÖR), paikvaatlus, dokumentide analüüs, e-kirjavahetus, vestlused klientide ja nende lähedastega ning hooldekodu töötajate ja juhiga.

II. JÄRELEVALVE TULEMUSED

Sotsiaalkindlustusamet tuvastas, et Pihlakodu ASi hallatavas Tabasalu Pihlakodu (Hooldekodu) ei ole täitnud järgmisi õigusaktides sätestatud nõudeid:

2.1. MSÜS § 30 lõige 2, mille kohaselt on ettevõtja kohustatud tegevusloa kontrolliesemega seotud asjaolude ja kõrvaltingimustega seotud asjaolude muutumisest teatama tegevusloa andmiseks pädevale majandushaldusasutusele viivitamata, kuid hiljemalt viie tööpäeva jooksul.

Hooldekodu ei ole täitnud MSÜS §s 29 sätestatud ettevõtja hoolsuskohustust ning ei ole tulenevalt MSÜS § 30 lõikest 2 teatanud majandustegevusega seotud asjaolude muutumisest (töölepingu sõlmimisest, töösuhte lõppemisest) hiljemalt viie tööpäeva jooksul.

Järelevalve algatamise päeval (15.11.2023) oli töötajate nimekirjas kaks töötajat (Y. S. ja I. A.), kelle töösuhe TÖR andmetel oli lõppenud mitu kuud tagasi (28.04.2023 ja 30.09.2023).

Hooldekodu esitas töötajate nimekirja 28.11.2023 seisuga, kus viie töötaja (kaks hooldustöötajat ja kolm abihooldustöötajat) andmed MTRis puudusid. A. A. töötab Hooldekodus alates 19.07.2023, H.M. L. töösuhe algas 29.06.2023, J. S. töösuhe algas 01.01.2023, K. T. töötab alates 01.09.2022 ja L. M. töötab alates 15.08.2023.

Hooldekodu tööajatabelistest (september–november 2023) selgub, et vahetult osutavad ÜHteenust töötajad, kelle andmed samuti MTRis puuduvad ning kelle vastavust SHSis kehtestatud nõuetele ei ole olnud võimalik kontrollida (L. N., A. A., S. P., G. M., I. R.).

Hooldekodu on järelevalvemenetluse ajal kõikide vahetult teenust osutavate töötajate andmed kandnud MTRi ning rikkumine on kõrvaldatud 15.01.2024.

2.2. SHS § 21 lõige 2, mille kohaselt koostab teenuseosutaja koostöös teenuse saajaga või juhul, kui teenuse saaja pole kontaktne, teenuse rahastajaga 30 päeva jooksul teenuse osutamise alustamisest arvates isikule hooldusplaani.

Hooldekodu edastas 11 teenusesaaja ÜHteenuse osutamisega seotud dokumendid, milleks olid peamiselt hooldusvajaduse hindamised. Seitsmele teenuse saajale, kes on ÜHteenusel olnud enam kui 30 päeva, ei ole hooldusplaani koostatud (tühjad blanketid). Neljale teenusesaajale (H.T., H.M.U., L.U. ja I.N.) on koostatud hooldusplaani, kuid hooldusplaan ei ole koostatud 30 päeva jooksul alates ÜHteenusele saabumisest. Näited, H.T. tuli ÜHteenusele 09.06.20, kuid hooldusplaani on koostatud 09.06.21, I.N. tuli ÜHteenusele 23.09.19, kuid hooldusplaani on koostatud 30.06.21.

2.3. SHS § 21 lõike 3 alusel tuleb hooldusplaani koostamisel hinnata hooldusvajaduse kõrval ka tervishoiuteenuste vajadust. Hinnangu tervishoiuteenuse vajadusele annab tervishoiutöötaja kvalifikatsiooniga töötaja.

Neljast koostatud hooldusplaanist ei selgu vastava kvalifikatsiooniga tervishoiutöötaja kaasatus. Hooldekodu hooldusjuht hindab teenusesaaja hooldusvajadust, mis sisaldab lisaks isikuhooldustoimingutele ka terviseseisundiga seotud teemasid (lamatised, haavandid, ravimid), kuid tervishoiutöötaja kvalifikatsiooniga töötaja hinnang tervishoiuteenuse vajadusele hooldusplaanis puudub.

2.4. SHS § 21 lõike 4 kohaselt peab hooldusplaani sisaldama hooldusteenuse osutamise eesmärki, eesmärgi saavutamise tegevusi ja sagedust ning teenuseosutaja hinnangut tegevuste elluviimise kohta.

Hooldekodu ei ole koostanud teenusesaajatele hooldusplaanide, kuigi väljatöötatud on hooldusplaani blankett, mis sisaldab teenuse eesmärki, eesmärgi saavutamiseks vajaminevaid tegevusi ja nende sagedust ning hinnangut teenuse osutamise kohta. Hooldusplaan ei ole koostatud 11st kontrollitud hooldusplaanist seitsmele teenusesaajale (tühjad blanketid). Neljale teenusesaajale koostatud hooldusplaan, sisaldab vaid üht hooldustoimingut (abistada üldpesul) ja see on kõigil sama.

2.5. SHS § 21 lõige 5 sätestab, et teenuseosutajal tuleb hooldusplaanid üle vaadata vähemalt üks kord poolaastas ning vajadusel korrigeerida hooldusplaanid.

Hooldekodu ei ole kontrollitud 11 teenusesaaja hooldusplaanide (dokumente) üle vaadanud üks kord poolaastas. Hooldekodu on hinnanud teenusesaaja hooldusvajadust üks kord aastas.

2.6. SHS 22 lõike 3 alusel osutavad hooldusteenust vahetult hooldustöötaja ja abihooldustöötaja ning abihooldustöötaja tööd juhendab hooldustöötaja.

Tööajatabelistest nähtub, et perioodil september kuni november 2023 töötasid Hooldekodu kuues osakonnas abihooldustöötajad ilma hooldustöötaja juhendamiset. Abihooldustöötajad on töötanud ilma hooldustöötaja juhendamiset 24-tunnises töövahetuses 73-l korral. Lisaks esineb 16-tunniseid (7-l korral) ja 12-tunniseid (19-l korral) töövahetusi, kus abihooldustöötaja töötab ilma hooldustöötaja juhendamiset.

Näiteks: Merelaine osakonnas on 38 teenusesaajat, kellest üks voodikeskne – abihooldustöötaja K. T. on töötanud üksinda 24 tundi kuupäevadel: 16.09, 02.10, 06.10, 10.10, 18.10, 26.10, 30.10, 08.11 ja 12.11. Mere osakonnas on 10 teenusesaajat – abihooldustöötaja G. P. on üksinda töötanud 24 tundi 16.11 ja 30.11. Metsatuka osakonnas on teenusesaajaid (peamiselt dementsusega inimesed) 20 – abihooldustöötaja K. H. on töötanud üksi 24 tundi kuupäevadel: 16.10, 20.11 ja 23.11 (vaata punkti 3.1.4.).

2.7. Määruse nr 36 lõige 1 kohustab teenuseosutajat tagama ÜHteenuse saajatele hooldustoimingud ning muud toetavad ja toimetulekut tagavad toimingud ja teenused, mis on määratud teenusesaaja hooldusplaanis.

Hooldekodu ei ole koostanud teenusesaajatele hooldusplaane, mis sisaldaks vajaminevaid hooldustoiminguid ning muid toetavaid ja toimetulekut tagavaid toiminguid ja teenuseid (vaata punkti 2.4.), mistõttu ei ole võimalik kontrollida, kas vajalikud toimingud ja teenused on teenusesaajale tagatud.

2.8. Määruse nr 36 § 2 lõige 3 sätestab, et teenuseosutaja tagab teenusesaajale privaatsuse, tema tahte ja võimekuse arvestamise.

Hooldekodus on majutatud teenusesaajad peamiselt kahekohalistesse tubadesse, kus puudub võimalus privaatseteks toiminguteks. Paikvaatlusel selgus, et tubades puuduvad sirmid, vahekardinad või muud eraldatust võimaldavad vahendid. Hooldustöötajad kasutavad hügieenitoimingute teostamisel sirme vaid nende teenusesaajate juures, kes selleks soovi avaldavad. Teenusesaajatega vestlusest selgub, et kui tuleb toas potitooli kasutada, siis muretsevad nad privaatsuse pärast (keegi võib tuppa tulla).

2.9. Määruse nr 36 § 2 lõike 4 alusel annab teenuseosutaja teavet teenusesaaja lähedasele viivitamatult, kui teenusesaaja seisundis on olulisi muutusi.

Järelevalvemenetluse ajal, 21.12.23 teavitas üks teenuse saaja lähedane SKAd Hooldekodus 30.11.2023 toimunud juhtumist, kus kahtlustatakse ühte abihooldustöötajat eaka seksuaalses väärkohtlemises. Hooldekodu juhataja sai teada juhtumist 08.12.2023 ning esitas kuriteoteate PPAle 12.12.2023. Teenusesaaja lähedasi teavitati juhtumist 14.12.2023, mida ei saa pidada viivitamatuks teavitamiseks. Lähedastele teabe andmine on olulise tähtsusega, et tagada teenusesaaja õiguste kaitse, turvaline toimetulek ja vajaduste katmine hooldusteenust saades.

2.10. SHS § 3 lõike 2 alusel peab sotsiaalteenuse osutaja lähtuma sotsiaalteenuse osutamisel üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest: isikukeskus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Hooldekodu ei ole ÜHteenuse osutamisel järginud isikukesksuse ja kaasamise põhimõtteid kuna koostatud neli hooldusplaani sisaldavad üht isikuhooldustoimingut ning seitsmele teenusesaajale pole hooldusplaani üldse koostatud.

Hooldekodul, kui sotsiaalteenuse osutajal, tuleb tagada hooldusteenuse osutamine üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtete järgi. Esmatähtis on hoolitseda teenusesaajate turvalisuse eest, sest tegemist on sihtrühmaga, kes ei pruugi tulla toime enda huvide eest seismisega ja oma õiguste kaitsmisega. Pidev kõrvalise abi vajadus muudab hooldekodu elaniku haavatavaks ning seejuures võib kasvada nende väärkohtlemise risk. Samuti ei lähtunud Hooldekodu

isikukesksuse ja kaasamise kvaliteedipõhimõtetest, jättes 30.11.2023 juhtumis osalenud teenusesaaja ja tema lähedaste tahte (isikuhooldustoimingute tegemine vaid naissoost hooldustöötaja poolt) arvestamata.

Võttes arvesse, et Hooldekodu teeb koostööd ja on asunud järelevalvemenetluse ajal asunud rikkumisi kõrvaldama ning nõuetekohaseid hooldusplaane koostama, teostab SKA järelkontrolli 2024. aasta teisel poolaastal punktide 2.2., 2.3., 2.4., 2.5., 2.7., 2.8 ja 2.10 täitmise üle. Lähtudes teenusesaajate turvalisusest ja õiguste kaitsest peab SKA põhjendatuks järelevalve akti punktides 2.6. ja 2.9. rikkumiste kõrvaldamiseks ettekirjutuse tegemist. Ettekirjutus vormistatakse eraldi haldusaktiga.

III. JÄRELEVALVEMENETLUSE KOKKUVÕTE

SKA algatas järelevalvemenetluse ja teostas paikvaatluse hooldekodus 28.11.2023. Järelevalvemenetluses on seatud fookus teenuse osutamise kontrollimisel järgmistele kvaliteedipõhimõtetele, mis tulenevad SHS § 3 lõikest 2:

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

Järelevalvemenetluse kokkuvõttes käsitletakse nimetatud kvaliteedipõhimõtete järgimist koos ÜHteenuste osutamist reguleerivate õigusaktidega.

3.1. SHSis ja määruses nr 36 sätestatud nõuete täitmine

3.1.1. 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.

Hooldekodule on antud 20.12.2019 väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse osutamiseks tegevusluba nr SÜH000123 ning maksimaalselt on lubatud hooldusteenust osutada alates 16.11.2023 188le isikule. Päästeamet on hinnanud 2019. aasta detsembris hoone tuleohutusnõuetele vastavaks. Terviseameti hinnangu kohaselt vastavad ruumid tervisekaitsenõuetele ja tagatud on majas ligipääsetavus ning lubatud on ÜHteenust osutada 160le isikule ja toetatud elamise teenust 30le isikule. Toetatud elamise teenust (tegevusluba nr SEH000450) autismispektrihäirega täisealistele inimestele Hooldekodu ei osuta ning nendes ruumides osutatakse samuti ÜHteenust. 28.11.2023 seisuga oli ÜHteenusel kokku 171 teenusesaajat. Hooldekodu osutab lisaks ÜHteenusele õendusabiteenust (14 kohta).

Tabasalu Pihlakodu tegutseb alates 2019. aasta oktoobrist. Hooldekodu asub Tallinna lähedal Tabasalu alevikus (Harku vald). Hoone on U-kujuline, kus sisealale on rajatud aiaga piiratud puhkeala, võimaldades turvaliselt värskes õhus viibimist. Tabasalu Pihlakodus on kaasaegselt sisustatud tegevusruumid, koridorid ja toad. Ruumid on avarad, majas on lift, mis tagavad liikumisraskustega teenusesaajatele ligipääsetavuse. Hooldekodul on oma köök, raamatukogu, saun, soolakamber, massaaži- ja muud tegevusruumid. Samuti on avar ruum kontsertide ja muude vabaaja ürituste või tegevuste korraldamiseks. Hooldekodu [kodulehel](#) on põhjalik tutvustus ÜHteenuse osutamise võimalustest ning kirjeldatud on asutuse missioon, visioon ja väärtused.

Hooldusteenuse raames majutatakse teenusesaajaid ühe- või kahekohalistes tubades, pakutakse toitlustamist neli korda päevas, teostatakse hooldustoiminguid lähtudes teenusesaaja

abivajadusest, võimaldatakse nelja mähet ööpäevas, hügieeniabivahendeid ja võimalust osaleda vabaaja tegevustes.

Teenusesaajate toad on sisustatud koduselt, olemas on erinevaid sisustuselemente (lilled, voodikatted, kardinad, seintel pildid, vaibad, tugitool) ning mööbel on kaasaegne. Tubades on oma tualett ja dušinurk. Lisaks on võimalus käia pesemas saunas. Igal osakonnal on oma puhkeala, kus on võimalik telerit vaadata, muusikat kuulata või kaaslastega vestelda. Koridorides on mugavad istumisnurgad, kus on võimalus raamatut lugeda või lihtsalt puhata. Metsatuka osakond on sisustatud dementsusega inimeste paremaks toimetulekuks, koridoris on istepink ja bussipeatuse märk, rohkelt lilli ja maale seintel.

Hooldekodus on ruume mitmekesiste tegevuste (võimlemine, käelised tegevused, puhkealad, üritused) läbiviimiseks ning muude toetavate teenuste (juuksur, maniküür, pediküür, soolakamber, mullivann, massaaž jms) pakkumiseks lisatasu eest.

Hooldekodus on kasutusel erinevad turvaseadmed (häirenupusüsteem, turvakaamerad üldaladel) ning korruste vahel on rajatud invalift. Teenusesaajate tubades on nn topelt häirenupusüsteem, turvanupud on voodi juures, tualetis ja koridori osas. Hooldekodu välisuks on lukus, kuid teenusesaajate lähedastele on antud personaalne kood, mis võimaldab neil sisenemist teenusesaaja koju.

Toitu valmistatakse hooldekodu köögis. Igale teenusesaajale kaetakse oma kandik ning arvesse võetakse toitude puhul teenusesaajate erisoove (ei söö kala, punapeeti, laktoosi vaba toit vms). Vajadusel toit püreestatakse ja pakutakse ka dieettoitu lähtudes teenusesaaja tervises seisundist. Nädalamenüü on leitav iga osakonna infotahvil.

Hooldekodu juhindub oma töös Pihlakodu AS ÜHteenuse korraldamist reguleerivatest dokumentidest Kodukord kirjeldab hooldekodusse vastuvõtmist, teenusesaajate õiguseid ja kohustusi ja muud üldist teavet teenusesaajale, töötajale ja hooldekodu külalisele. Kodukord on avalikustatud iga osakonnas asuval infotahvil. Pihlakodude tagasiside juhtimissüsteem ja kaebuste lahendamise kord reguleerib tagasiside ja kaebuste esitamist ning nende analüüsi, esitajale vastamist, kõrvalekalde lahendamist ja ettepanekute rakendamist. Töötajatele on kehtestatud klienditeenindusstandard, mille eesmärgiks on sõbraliku, hooliva ja toetava keskkonna loomine teenusesaajatele. Töökorraldusreeglid on koostatud eesmärgiga, kirjeldada tööandja ja töötajate käitumisreeglid töösuhetes ning nende koostöös vajalike kohustusi ja õiguseid.

Seega Hooldekodu füüsiline keskkond on teenusesaajatele ligipääsetav ja turvaline võimaldades teenusesaajatele majutust mugavates kahe- ja ühekohalistes tubades, kus on olemas töötajate väljakutsesüsteem. Arvestatud on teenusesaajate vajadustega toitlustamisel ja osutatakse muid toetavaid vabaaja tegevusi.

3.1.2. SHS § 20 lõike 4 alusel on sotsiaalkaitseminister kehtestanud täpsustatud nõuded väljaspool kodu osutatavale üldhooldusteenuse eesmärgile ja selle sisule, sealhulgas tegevustele, mis on vajalikud teenuse eesmärgi saavutamiseks (määrus nr 36).

Määruse nr 36 § 2 lõike 1 alusel tuleb teenuseosutajal tagada hooldusteenuse saajale hooldustoimingud ning muud toetavad teenused, mis on määratud kindlaks kliendi hooldusplaanis.

Hooldekodu ei ole koostanud teenusesaajatele hooldusplaane, mis vastaksid SHS § 21 lõike 4 nõuetele (vaata punkte 2.4. ja 2.7.). Hooldustoimingud ning muud toetavad tegevused ja teenused peavad kajastuma teenusesaajale koostatud hooldusplaanis. Teenuseosutaja ülesanne on teha kõik endast olenev, et toetada teenusesaaja toimetulekut võimalikult heal tasemel. Arusaadavalt ja põhjalikult täidetud hooldusplaani on personalile nende igapäevatoos abiks.

Hooldusplaanis tuleb kajastada konkreetseid toiminguid ja tegevused, mis toetavad teenusesaaja turvalist toimetulekut, tema oskuste ja võimekuse paranemist või säilimist. Hooldekodu on koostanud teenusesaajale isikliku toimiku, mis sisaldab andmeid hooldusvajaduse ja

tervise seisundi kohta (näiteks hammaste olukord, uni ja puhkus, eritamine, hoid ja tegevused, psüühika olukord, liikumine, abivahendid jms).

Määruse nr 36 § 2 lõike 2 kohaselt hooldustoimingud jagunevad isikuhooldustoiminguteks, tervise seisundiga seotud toiminguteks ja füüsilise, vaimse ning sotsiaalse aktiivsuse toetamisega seotud toiminguteks.

Hooldekodu kasutab hooldustoimingute dokumenteerimiseks mitmeid hoolduslehti (pesemine, söömine, eritamine, pööramine) ning hooldustoimingute läbiviimiseks töölehti (nimetatud hooldusplaan), kus on osakondade kaupa kirjeldatud, millistes toimingutes konkreetne teenusesaaja abi vajab (tööleht klienditoimingud ja üldinfo). Hooldustoimingute teostamise ja muude olulisemate tegevuste teostamise kohta jagatakse kuupäevade kaupa infot ka hooldustöötajate tööalal olevale magnetahvile (vererõhu ja veresuhkru mõõtmine, silmatilkade panemine, pesemine, proteeside puhastamine jms). Hooldustöötajad dokumenteerivad ka logiraamatusse teenusesaajate isikuhooldustoiminguid, tervise seisundi ja vabaaja tegevustega seotud toiminguid.

Paikvaatluse päeval olid Hooldekodus ruumid puhtad ja heas korras, teenusesaajad väljendasid rahulolu hooldustoimingute ja hooldustöötajate abivalmiduse üle (vestlused teenusesaajatega). Hooldustöötajad olid aktiivses tegevuses hooldustoimingute teostamisega ja teenusesaajate juhendamise ja majas toimunud rühmavõimlemistunnid.

Määruse nr 36 § 2 lõike 3 sätestab, et teenuseosutajal tuleb tagada teenusesaajale privaatsus, tema tahte ja võimekuse arvestamine ning hooldustoimingute sisu selgitamine.

Hooldekodus on olemas voldiksirmid, mida hooldustöötajad kasutavad siis, kui teenusesaaja seda soovib. Hooldustöötajatega vestlustest selgub, et kui kaheses toas on vajalik teostada hügieenitoiminguid, siis viiakse toimingud läbi duširuumis. Teenusesaajatega vestlustest selgub, et sirme ei kasutata, kuid potitoolil käimisel peab valvama, et tuppa keegi ei tuleks (vaata punkti 2.8.). Inimese privaatsust rikutakse, kui näiteks isikuhooldustoiminguid (mähkmete vahetus, intiimpiirkonna pesemine, kateetri hooldus, voodi kõrval asuva potitooli kasutamine jms) tehakse toanaabrite nägemisulatuses. Niisamuti võib toanaabri hooldus- ja intiimtoimingute nägemine häirida teisi teenusesaajaid.

Teenusesaajate või nende lähedaste konkreetse sooviga/nõudmisega tuleb Hooldekodul enam arvestada, lisades vastava teabe ka kirjalikult hooldusplaani või hooldustoimikusse (nt naishooldustöötaja eelistamine hügieenitoimingutes) ning lähtuda sellest ÜHteenuse osutamisel. Hooldekodu juhataja ja hooldusjuhi vestlustest selgus, et teenusesaajate tahtega arvestatakse ja mõistlikke soovide täidetakse (näiteks toitumise valmistamisel, vabaaja tegevuste korraldamisel).

Hooldustöötajatele on koostatud erinevaid juhiseid (hooldustöötaja tegevusjuhend, tööprotsessi kirjeldus) hooldustöö kvaliteetseks läbiviimiseks, kus on kirjeldatud hooldustoimingute tegemist ja selgitamiskohustust enne toimingute teostamist teenusesaajale. Hooldustöötajatega vestlused kinnitavad, et teenusesaajatega suheldakse viisakalt ja selgitatakse tegevuste läbiviimist.

Määruse nr 36 § 2 lõike 4 kohustab teenuseosutajat teavitama teenusesaaja lähedasi viivitamatult, kui teenusesaaja seisundis on ilmnenud olulisi muutusi.

Hooldekodu ei ole täitnud viivitamata teavitamise kohustust 30.11.2023 juhtumi puhul (vaata punkti 2.9.).

Isikuhooldustoimingud (määruse nr 36 § 2 lõike 5)

Hooldekodu abistab ja juhendab teenusesaajaid söömisel ja joomisel. Hooldustöötaja poolt toitmist vajab umbes kuus teenusesaajat. Teenusesaajatel on võimalus süüa toitu kas oma toas või osakonna puhkealal. Piisava vedeliku hulga tarbimiseks on olemas jälgimisleht. Paikvaatluse ajal oli teenusesaajate joogitopsides vesi olemas ja voodikesksetele klientidele käiakse juua pakkumas kahe kuni kolme tunni tagant.

Teenusesaajad kandsid vabaaja riideid, mis olid puhtad. Teenusesaajad kasutavad oma isiklikke riideid ja jalanõusid, mille pesemise ja puhastamise on Hooldekodu korraldanud. Teenusesaajatel on võimalus kasutada liikumiseks abivahendeid (käimisraamid, ratastoolid, tugikepid) ja kasutusel on muud hooldustööd toetavad abivahendid (lamatistevastane madrats, pesemisraam). Liikumisprobleemide ennetamiseks toimuvad igal hommikul võimlemisminutid, lisaks on rühmatreeningud füsioterapeudiga teisipäeviti ja neljapäeviti. Voodikesksete teenusesaajate asendit muudetakse ning öisel ajal jälgitakse teenusesaajate seisundit iga kahe-kolme tunni järel. Asendimuutmisel dokumenteeritakse pööramise jälgimislehele. Voodikeskseid teenusesaajaid oli kokku 10. Teenusesaajatel on võimalik liikuda nii sise- kui välisruumides (turvaline õueala). Hooldekodus on teenusesaajatele tagatud regulaarne värskes õhus viibimine.

Suuhügieenitoimingute tegemine on teenusesaajatele tagatud kaks korda päevas (hommikul ja õhtul) ning teostatakse igapäevaselt ka proteeside puhastamist. Mähkmete vahetamine toimub vastavalt vajadusele. Igas teenusesaaja toas asub tualett koos dušinurgaga, mis võimaldab mugavalt teostada hügieenitoiminguid. Vajadusel on olemas toas ka potitool või uriinipudel.

Üle keha pesemine toimub vähemalt üks kord nädalas või vastavalt teenusesaaja soovile sagedamini. Üldpesu järgselt vahetatakse ka teenusesaaja voodipesu ja puhastatakse voodi. Hooldustöötajad pesevad igal päeval neli kuni viis teenusesaajat. Hooldustöötajate sõnul enamik teenusesaajatest tulevad toime enda pesemisega, vajades abi vaid minimaalselt või üldse mitte. Pesemisel on võimalik kasutada pesemistooli või -raami.

Hooldekodus on tagatud teenusesaajate abistamine ja juhendamine juuste, habeme ja küünte korraldamisel ning võimalused on ka iluprotseduurideks (näohoolitsused). Iganädalasel pesemisprotseduuril tehakse vajadusel habeme ajamine ning küünte lõikus kahenädala tagant. Tasulisi teenuseid pakuvad maniküür, pediküür, juuksur, kosmeetik, massöör (Pihlakodu Ilutuba). Hooldekodu juhataja sõnul on väga populaarne soolakambri kasutamine (tasuline). Avalikele teenustele juurdepääs on Hooldekodul korraldatud majasiseste teenuste osutamisega ning vajadusel võimaldatakse transporti ka muudele teenustele (nt eriarsti vastuvõtt vms).

Vaimset ja hingelist toetust Hooldekodus pakub hingehoidja ning võimalus on loodud ka psühholoogi nõustamiseks (tasuline teenus). Hooldekodus on rajatud eraldi tuba lahkunu ärasaatmiseks, kus tema lähedastel ja teistel teenusesaajatel on võimalus lahkunut leinata. Hooldekodu töötajad oskavad vajadusel lähedasi nõustada, millised on järgmised vajalikud sammud matuste korraldamisel.

Terviseseisundiga seotud toimingute tegemine (määruse nr 36 § 2 lõige 6)

Tervishoiuteenused on teenusesaajatele kättesaadavad. Igal tööpäeval (kella 8.00–16.00) on tööl neli meditsiiniõde ja lisaks õendusjuht ning kord nädalas käib majas arst. Hooldustöötajatel on võimalus muul ajal nõu ja abi saada õendusteenuse osakonna meditsiiniõelt. Vajadusel on korraldatud ka teenusesaajate transport arsti vastuvõttudele. Ravimeid hoitakse eraldi lukustatud ruumis. Meditsiiniõed teevad koostööd teenusesaajate perearstidega, tellivad ravimid lähtudes teenusesaaja raviskeemist, teostavad õendusprotseduure, jälgivad hooldustöötajate logiraamatut, kus on kirjas info teenusesaaja igapäevaste olulisemate olukordade ja käsimüügiravimite andmise kohta. Meditsiiniõed kinnitavad, et teenusesaajatele on tagatud vaid raviskeemi alusel määratud ravimid.

Hooldustöötajad jälgivad teenusesaajate vedeliku tarbimist ja toitumist; tegelevad lamatiste ennetamise ja asendivahetusega; oskavad anda esmaabi teenusesaajatele ning teevad koostööd meditsiiniõega, kes kontrollib teenusesaajate üldisi tervisenäitajaid. Õendusjuht või meditsiiniõed selgitavad teenusesaajale või tema lähedasele teenusesaaja terviseseisundiga seotud muutuseid.

Füüsilise vaimse, ja sotsiaalse aktiivsuse toetamisega seotud tegevused (määruse nr 36 § 2 lõige 7)

Tunnustust väärrib, et Hooldekodu võimaldab teenusesaajatele mitmekesiseid vabaaja tegevusi ning selleks on loodud ka vastavad tingimused (ruumid, töötajad) ja soetatud vahendid (mängud, kirjatarbe, tegelusvahendid jms). Hooldekodu päevakava sisaldab igal päeval vähemalt kaks tundi aega huvi- ja vabaaja tegevusteks. Näiteks esmaspäeviti on laulmine, teisipäevadel ja

neljapäevadel toimub rühmavõimlemine, igal päeval saab siseõues värskes õhus viibida, toimuvad vestlusringid, tähistatakse erinevaid tähtpäevi (rahvakalender, kogukonna teemad). Lisaks käib majas vähemalt kord nädalas erinevaid esinejaid pakkudes nii muusikalist kui sõnalist elamust. Kuna enamik teenusesaajatest tulevad liikumisega iseseisvalt või abivahendi toel toime, siis osalevad nad Hooldekodu poolt korraldatud tegevustes aktiivselt. Kui teenusesaaja ei ole suuteline või ei soovi vabaaja tegevustes osaleda, pakkuvad hooldustöötajad talle tegevusi toas (raamatu või ajalehe lugemine, võimlemisharjutused, käelised tegevused, vestlemine). Hooldekodu jagab teavet majas toimuvatest tegevustest ja muust üldisest teabest ka teenusesaajate lähedastele, koostades igakuuliselt Hooldekodu infokirja.

Hooldekodu on lähtunud osaliselt määruse nr 36 täitmisel isikukeskuse, kaasamise ja turvalisuse kvaliteedipõhimõtetest.

3.1.3. SHS § 21 sätestab nõuded hooldusplaanile, sealhulgas kohustuse koostada teenuse saajale hooldusplaan 30 päeva jooksul alates teenuse osutamise alguskuupäevast; kaasata hooldusplaani koostamisse klient või teenuse rahastaja, hooldusplaanis tuleb hinnata tervishoiuteenuste vajadust tervishoiutöötaja poolt; hooldusplaan peab sisaldama hooldusteenuse osutamise eesmärki, eesmärgi saavutamiseks vajaminevaid tegevusi ja sagedust ning teenuseosutaja hinnangut eesmärgi saavutamise kohta; hooldusplaan tuleb vaadata üle ja vajadusel korrigeerida vähemalt kord poolaastas.

Hooldekodu ei koosta teenusesaajatele hooldusplaane, mis vastaksid SHS § 21 lõigetes 2–5 sätestatud nõuetele. Hooldekodu hindab põhjalikult ja regulaarselt (umbes kord aastas) teenusesaaja hooldusvajadust. Hooldekodu on välja töötanud hooldusplaani blanketi, kuhu on märkinud teenuse osutamise eesmärgi, eesmärgi saavutamiseks vajaminevad tegevused ja nende sageduse ning hinnang teenuse osutamise kohta, kuid hooldusplaani pole teenusesaajale koostatud või see ei vasta määruse nr 36 lõigetes 5–7 nimetatud hooldustoimingutele. Koostatud neljas hooldusplaanis ei selgu, kas tervishoiutöötaja on hinnanud teenusesaaja tervishoiuteenuste vajadust (vaata punkte 2.2.–2.5.).

Hooldusteenus koosneb reast tegevustest, mida teenuse raames tuleb teenuseosutajal ellu viia, kuid iga konkreetse inimese puhul on oluline teenuse raames pakkuda talle just neid tegevusi, mis on tema vajadustele kohased ja teenuse osutamise eesmärgi täitmiseks kõige vajalikumad. Selleks, et tagada inimesele individuaalne ja terviklik abi, peab teenuseosutaja koos inimese või teenuse rahastajaga koostama teenusesaajale personaalse hooldusplaani. Hooldusplaanis määratakse kindlaks hooldusteenuse osutamise eesmärk (tuleneb hooldusvajadusest) ja eesmärgist lähtuvad toimingud (isikuhooldustoimingud, tervises seisundi ja vabaaja tegevustega seotud toimingud, määrus nr 36 lõiked 5–7) ning nende teostamise sagedus. Hooldusplaani koostamisel tuleb lähtuda konkreetse teenusesaaja abivajadusest. Hooldusplaan peab kajastama konkreetseid toiminguid ja tegevusi ning nende osutamise sagedust, et tagada teenusesaaja personaalne abivajadus, turvaline toimetulek, oskuste ja võimekuse paranemine või säilimine.

3.1.4. SHS § 22 lõiked 1 kuni 4 sätestatavad teenuseosutaja 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 karistatus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise ja vara.

ÜHteenuse osutajad peavad planeerima hooldusteenuse osutamist ja tagama nõuetele vastavate hooldustöötajate piisavuse, kes teostavad hooldustoiminguid. Hooldustöötajate hulk ja kvalifikatsioon peavad vastama teenuse sisule ja keerukusele ning asutuse suurusele ja hooldusel olevate isikute vajadustele (hooldusplaanid).

Hooldekodu on koostanud hooldustöötajatele hooldustöö kvaliteetsemaks osutamiseks mitmeid juhiseid, nt hooldustöötaja profiil, hooldustöötaja tegevusjuhend, hooldustöötaja tööprotsessi kirjeldus ja hooldustöötaja ametijuhend.

Hooldustöötajad vastavad SHSis sätestatud nõuetele ja nende töötamine on registreeritud TÖRis. Hooldekodu juhataja kontrollib töötajate tööle võtmisel nende karistusregistrit. Hooldustöötajad töötavad üldjuhul 24-tunnises (kell 8.00–8.00) ja 12-tunnises (kell 8.00–20.00) vahetuses, kuid esineb ka lühemaid vahetuse perioode (2-8 tundi), mil lahendatakse suurema töökoormuse perioodi päevasel ajal. Enne hooldustöötajate tööpäeva algust toimub alati vahetuse üleandmine.

Hooldekodu edastas 28.11.2023 seisuga töötajate nimekirja, kus kokku on 93 töötajat, kellest hooldustöötajaid oli 58, sealhulgas abihooldustöötajaid 20. MTRi 15.01.2024 andmetel töötas Hooldekodus kokku 62 hooldustöötajat, kellest abihooldustöötajaid on 24. ÜHteenusel viibis 28.11.2023 seisuga 171 teenusesaajat. Hooldekodu juhataja sõnul on päevasel ajal kuue osakonna peale hooldustöötajaid kokku 16 ja öisel ajal (kell 22.00–6.00) kokku 11 hooldustöötajat.

Hooldekodus on kuus osakonda:

- 1) Saare osakonnas on 45 teenuskohta ja 13 hooldustöötajat, kellest kaheksa on abihooldustöötajad;
- 2) Merelaine osakonnas on 38 teenuskohta. Hooldustöötajaid on 10, kellest viis on abihooldustöötajad;
- 3) Poolsaare osakonnas on 30 teenuskohta ja 10 hooldustöötajat, kellest neli on abihooldustöötajad;
- 4) Metsa osakonnas on 36 teenuskohta, kus ÜHteenusel on teenusesaajad, kes tulevad enamasti iseseisvalt toime isikuhooldustoimingutega (nimetatakse pansionaadi tüüpi hooldusteenuseks). Hooldustöötajaid on kaheksa ja neist üks on abihooldustöötaja;
- 5) Metsatuka osakonnas on 20 teenuskohta (nn dementsusega inimeste osakond) ja kaheksa hooldustöötajat, kellest üks on abihooldustöötaja;
- 6) Mere osakond kus peamiselt asuvad õendusabiteenuse saajad (14 kohta), kuid ÜHteenuse saajaid on selles osakonnas 10. Hooldustöötajaid on seitse, kellest üks on abihooldustöötaja.

Töötajatabelistest (september–november 2023) selgus, et abihooldustöötajad töötasid osakondades 24 tundi, 16 tundi ja 12 tundi ilma hooldustöötaja juhendamiseta (vaata punkti 2.6.) Lubamatu on, et Hooldekodu erinevates osakondades töötavad abihooldustöötajad iseseisvalt ilma hooldustöötaja juhendamiseta. ÜHteenuse saajate hulgas võib esineda inimesi, kes tervises seisundi tõttu ei suuda seista enda turvalisuse eest, siis on kriitilise tähtsusega, et vahetult teenust osutav personal oleks kompetentne, sh professionaalselt eetiline. Abihooldustöötajate töötamine 24 tundi ilma hooldustöötaja juhendamiseta osakondade kaupa:

- 1) Merelaine osakonnas järgmistel kuupäevadel: 16.09, 02.10, 06.10, 10.10, 18.10, 22.10, 26.10, 30.10, 08.11.
- 2) Poolsaare osakonnas järgmistel kuupäevadel: 26.09, 29.09, 02.10, 06.10, 07.10, 10.10, 14.10, 15.10, 18.10, 22.10, 26.10, 30.10, 03.11, 07.11, 11.11, 15.11, 19.11, 23.11.
- 3) Saare osakonnas järgmistel kuupäevadel: 01.09, 05.09, 14.09, 15.09, 19.09, 22.09, 28.09, 29.09, 02.10, 03.10, 05.10, 06.10, 09.10, 10.10, 12.10, 15.10, 17.-19.10, 21.10, 22.10, 24.10, 26.-28.10, 31.10, 03.11, 04.11, 07.11, 09.11, 10.11, 17.11, 23.11, 24.11, 28.11.
- 4) Mere osakonnas järgmistel kuupäevadel: 16.11 ja 30.11.
- 5) Metsa osakonnas järgmistel kuupäevadel: 07.09, 06.11 ja 13.11.
- 6) Metsatuka osakonnas järgmistel kuupäevadel: 16.10, 20.11 ja 23.11.

Lisaks selgub töötajatabelistest, et hooldustöötajad või abihooldustöötajad töötavad osakondades 24 tundi üksi, kus teenusesaajate arv on enam kui 36 (Merelaine osakonnas 07.11.-09.11, 11.11.-13.11; Saare osakonnas 06.11). Metsatuka osakonnas, mida Hooldekodu nimetab dementsete inimeste osakonnaks, oli samuti hooldustöötaja töö üksi 24 tundi: 02.10, 10.10, 14.10, 04.11, 28.11.

Hoolduspersonaali peab olema Hooldekodus piisavalt, et võimaldada töötajal senisest enam panustada aega ja personaalset lähenemist igale teenusesaajale.

3.1.5. SHS § 22¹ lõike 6 kohaselt avalikustab ÜHteenuse osutaja teenuskoha maksumuse hooldustöötajate ja abihooldustöötajate tegelike kulude (tööjõukulud, tööriietuse,

isikukaitsevahendite, tervisekontrolli, vaktsineerimise, koolituse ja supervisioonide kulud), maksumuse ühe teenusesaaja kohta.

Hooldekodu tõstab alates 01.02.2024 kohatasu. Koht kaheses toas maksab 1970 eurot, koht üheses toas 2570 eurot, kahene tuba ühekohalisena maksab 2670 eurot ning lühiajalise hooldusteenuse ööpäeva hind on 85 eurot. Hoolduskulu ühele isikule (hoolduskomponent) kuus on 871 eurot.

Rahandusministeeriumi 2023. aasta juunis koostatud hoolduskulu mudeli soovitusliku näidiskalkulaatori andmetel peaks Tabasalu Pihlakodus hoolduspersonali kulu 15.01.2024 MTR andmetel olema ühe teenusesaaja kohta kuus 763 eurot. Kalkulaatoris on hooldus- ja abihooldustöötaja töötasudena arvesse võetud meditsiinisüsteemis töötavate hooldus- ja abihooldustöötajate töötasud.

IV. TÄHELEPANEKUD/ETTEPANEKUD/SOOVITUSED

4.1. Lähtuda ÜHteenuse osutamisel väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse [kvaliteedijuhisest](#).

4.2. Järgida ÜHteenuse osutamisel töö- ja puhkeaja arvestamist (igapäevane puhkeaeg ja iganädalane puhkeaeg).

4.3. Kontrollida regulaarselt (nt kord aastas) vahetult teenust osutatavatel töötajatel töötamise piirangute puudumist karistusregistrist.

(allkirjastatud digitaalselt)
Kadri Plato
järelevalve peaspetsialist