



Merimetsa tugikeskus
oie@merimetsa.ee

04.06.2024 nr 5.1-3/10067-2

JÄRELEVALVE AKT

I. ÜLDSÄTTED

1.1 Järelevalve teostamise õiguslik alus: sotsiaalhoolekande seaduse (SHS) § 157 lõige 1.

1.2 Järelevalve teostamisel kontrolliti MTÜ-s Merimetsa tugikeskuses (tugikeskus) registrikood 80014281, kolme erihoolekandeteenuse (EHK teenus), igapäevaelu toetamise (IET) teenuse, toetatud elamise (TE) teenuse ja töötamise toetamise (TT) teenuse - osutamise vastavust SHS-is ja selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõuetele ning majandustegevuse nõuete täitmist tulenevalt majandustegevuse seadustiku üldosa seaduse (MSÜS) § 30 lõikest 2.

1.3. Järelevalve teostamise koht: Akadeemia tee 78, Mustamäe linnaosa, Tallinn, Harju maakond, 13520, tel 6567536, e-post info@merimetsa.ee.

1.4. Paikvaatluse aeg: 19.04.2024. Kontrolliti IET teenuse osutamist.

1.5. TE ja TT teenuse osutamise kontrolliti esitatud dokumentide alusel.

1.6. Järelevalve teostajad: Sotsiaalkindlustusameti (SKA) õiguse ja järelevalve osakonna järelevalve talituse juhtivspetsialist Svetlana Kubpart ning erihoolekande ja rehabilitatsiooni talituse tiimijuht Cärolyn-Angelika Liblik ja järelevalve talituse nõunik Tiiu Pärnmäe (järelevalvemeeskonna juht).

1.7. Järelevalvemenetluses kasutatud meetodid: paikvaatlus, dokumentide vaatlus ja analüüs, vestlused, e-kirjavahetus.

1.8. Järelevalvetoimingute juures viibisid tugikeskuse sotsiaaltöötaja Mari Palumets ning tegevusjuhendajad Žanna Metelskaja, Marika Andruškevitšute ja Kaja Simanson.

II JÄRELEVALVE TULEMUSED

SKA tuvastas, et Tugikeskus ei ole täitnud EHK teenuse osutamisel järgmisi õigusaktides sätestatud nõudeid:

2.1. **SHS § 83 lõige 1 punkt 5**, mille kohaselt teenuseosutajaga lepingulises suhtes olev teenust vahetult osutav isik peab vastama SHS §-s 86 ja selle alusel kehtestatud nõuetele.

Tugikeskuses osutavad vahetult teenust isikud, kes ei ole teenuseosutajaga lepingulises suhtes ja nende andmed ei ole kantud vahetu teenuse osutajatena majandustegevuse registrisse (MTR). Detailsemalt on eelnimetatud rikkumine kajastatud akti punktis 3.4.5.

2.2. SHS § 90 lõige 5, mille kohaselt teenuseosutaja peab tagama ühe täistööajaga tegevusjuhendaja olemasolu kümne teenust saama suunatud isiku kohta (IET teenus).

Tugikeskusele on väljastatud tegevusluba IET teenuse osutamiseks max 160 isikule. Sellest lähtuvalt peab olema IET tegevusloal kokku 16 tegevusjuhendaja andmed, kes täistööajaga osutavad teenust kuni 10 isikule. Seisuga 27.03.2024 oli IET tegevusloal kokku 13 tegevusjuhendaja andmed. Töötamise registri (TÖR) andmetel on töötab üks töötaja sotsiaalhoolekande juhina ja teine sotsiaaltöötajana, kes küll oma hariduselt vastavad MTR-i kandmiseks tegevusjuhendaja nõuetele ja kahe töötajaga oli töösuhe lõpetatud. Eeltoodust tulenevalt saab teha järelduse, et 160 isikule osutavad IET teenust kokku vaid 9 täistööajaga tegevusjuhendajat, kes tugikeskuses osutavad lisaks IET teenusele ka teisi EHK teenuseid. Detailsemalt on eelnimetatud rikkumine kajastatud akti punktis 3.4.19.

2.3. SHS § 93 lõige 6, mille kohaselt TT teenusele suunatud isikule tuleb teenust osutada vähemalt neli tundi kuus ja teenuseosutaja peab pidama arvestust tundide üle, millal isiku tööandjale, isikule või isikuga koos töötavatele isikutele on töötamise toetamise teenust vahetult osutatud. Teenuse osutaja peab arvestust isiku põhiselt.

SHS § 93 lõige 7, mille kohaselt teenuseosutaja peab tagama ühe täistööajaga tegevusjuhendaja olemasolu kümne teenust saama suunatud isiku kohta (TT teenus).

Tugikeskusele on väljastatud tegevusluba TT teenuse osutamiseks max 40 isikule. Sellest lähtuvalt peab olema TT teenuse tegevusloal kokku neli tegevusjuhendajat, kes täistööajaga osutavad teenust kuni 10 isikule. Seisuga 27.03.2024 oli TT teenuse tegevusloal kokku nelja tegevusjuhendaja andmed. TÖR-i andmetel töötab üks töötaja sotsiaalhoolekande juhina ja teine sotsiaaltöötajana, kes küll oma hariduselt vastavad MTR-i kandmiseks tegevusjuhendaja nõuetele ja ühe töötajaga oli töösuhe lõpetatud. Eeltoodust tulenevalt saab teha järelduse, et 40 isikule osutab TT teenust vaid üks täistööajaga tegevusjuhendaja, kes tugikeskuses osutab lisaks TT teenusele ka teisi EHK teenuseid. Detailsemalt on eelnimetatud rikkumine kajastatud akti punktis 3.5.19.

2.4. SHS § 96 lõige 6, mille kohaselt SHS §-is 94 lõikes 2 nimetatud tegevusi tuleb teenust saama suunatud isiku suhtes ellu viia vähemalt kaks tundi nädalas. TE teenuse teenuseosutaja on kohustatud pidama arvestust tundide üle, millal isikule on toetatud elamise teenust vahetult osutatud. Teenuse osutaja peab arvestust isiku põhiselt.

SHS § 96 lõige 7, mille kohaselt teenuse osutaja tagab ühe täistööajaga tegevusjuhendaja olemasolu kümne toetatud elamise teenust saama suunatud isiku kohta (TE teenus).

Tugikeskusele on väljastatud tegevusluba TE teenuse osutamiseks max 20 isikule. Sellest lähtuvalt peab olema TE tegevusloal kokku kaks tegevusjuhendajat, kes täistööajaga osutavad teenust kuni 10 isikule. Seisuga 27.03.2024 oli TE tegevusloal kokku kolme tegevusjuhendaja. TÖR-i andmetel töötab üks töötaja sotsiaalhoolekande juhina, kes küll oma hariduselt vastavad MTR-i kandmiseks tegevusjuhendaja nõuetele ja ühe töötajaga oli töösuhe lõpetatud. Eeltoodust tulenevalt saab teha järelduse, et 20 isikule osutab TE teenust vaid üks täistööajaga tegevusjuhendaja, kes tugikeskuses osutab lisaks TE teenusele ka teisi EHK teenuseid. Detailsemalt on eelnimetatud rikkumine kajastatud akti punktis 3.5.19.

2.5. MSÜS § 30 lõige 2, mille kohaselt on kõikidel tegevusloa omajatel kohustus teavitada tegevusloa väljaandjat tegevusloa kontrolliesemega ja kõrvaltingimustega seotud asjaolude muutumisest viivitamata, kuid hiljemalt viie tööpäeva jooksul.

Kontrollimisel selgus, et Tugikeskuse kolmel tegevusloal on tegevusjuhendajad, kellega on lõpetatud töösuhe, kuid nende andmed on majandustegevuse registrist (MTR) kustutamata. Teenuseosutaja ei ole majandustegevusega seotud asjaolude muutustest (vahetult teenust osutava isiku töölt lahkumisest) tegevusloa menetlejat (SKA) teavitanud ning SKA-l pole olnud võimalust kontrollida, kas teenuseosutamisel on tagatud piisaval hulgal tegevusjuhendajaid, kes

vastavad seaduses sätestatud nõuetele. Detailsemalt on eelnimetatud rikkumine kajastatud akti punktis 3.5.20.

Arvestades Tugikeskuse koostöövalmidust ei pea SKA ettekirjutuse tegemist Järelekontroll toimub pärast 01.11.2024.

III JÄRELEVALVEMENETLUSE KOKKUVÕTE

3.1. Järelevalve fookused teenuse osutamise kontrollimisel tulenevad SHS § 3 lõikest 2:

3.1.1. **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;

3.1.2. **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;

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

3.2. Tugikeskusele on väljastatud IET teenuse osutamiseks tegevusluba nr SEH000093 kokku max 160 isikule tegevuskohas: Akadeemia tee 78, Mustamäe linnaosa, Tallinn, Harju maakond, 13520.

3.3. Tugikeskusele on väljastatud TT teenuse osutamiseks tegevusluba nr SEH000094 kokku max 40 isikule tegevuskohas: Akadeemia tee 78, Mustamäe linnaosa, Tallinn, Harju maakond, 13520.

3.4. Tugikeskusele on väljastatud TE teenuse osutamiseks tegevusluba nr SEH000474 kokku max 20 isikule tegevuskohas: isiku eluruumis.

3.5. SHS ja MSÜS nõuete täitmine

3.5.1. **SHS § 83 lõike 1 punkti 1** kohaselt on teenuseosutaja kohustatud teenuse osutamise alustamisel tutvustama isikule ja/või tema seaduslikule esindajale kodukorda ning teenusel oleva isiku õiguseid ja kohustusi. Tugikeskuses on dokumendid koostatud kirjalikult, st on välja töötatud kodukord (nt arvestan teistega, pean puhtust tugikeskuse ruumides ja territooriumil, korrastan töö lõpetamisel töökoha jne) ning dokument klientide õiguste ja kohustuste kohta (teenusesaaja õigused, kohustused ja keelatud tegevused). Teenuseosutaja sõnul tutvustatakse kliendile ja/või tema lähedasele teenuseosutamise koha kodukorda nii suuliselt kui kirjalikult ning antakse ülevaade isiku õigustest ja kohustustest teenuse saamise ajal. Lihtsustatud kodukord on keskuse ruumis seinal, väljendatuna kliendile arusaadavas sõnastuses, lisatud juurde pildid. Kodukorda tutvustatakse sotsiaaltöötaja (M. Palumets) sõnul suuliselt, lisaks selgitab tegevusjuhendaja teenuse saajale tema õiguseid ja kohustusi.

3.5.2. **SHS § 83 lõike 1 punkti 2** kohaselt on teenuseosutaja kohustatud teenuse alustamisel tutvustama isikule teenuse osutamiseks vajalikke ruume. Teenuseosutaja sõnul seda tehakse. Tegevusjuhendaja tutvustab uuele kliendile tugikeskuse kõiki olulisi ruume teenuse saamiseks.

3.5.3. **SHS § 83 lõike 1 punkti 3** kohaselt peab teenuseosutaja tagama teenust saava isiku kohta käiva teabe ning dokumentide kogumise ja säilitamise. Kogutavate ja säilitatavate dokumentide loetelu on kehtestatud sotsiaalkaitseministri 21.12.2015 määrusega nr 72 „Erihoolekandeteenuse osutaja kogutavate ja säilitatavate dokumentide loetelu kehtestamine“. Teenuseosutajal peab olema iga teenust saava isiku kohta säilitamisel suunamisotsus, isikut tõendava dokumendi koopia, tegevusplaan. Pistelise kontrolli tulemusel selgus, et säilitamist vajavad dokumendid on teenuseosutajal olemas. Lisaks sisaldab isikutoimik veel dokumente: kliendi nõusolek isikuandmete töötlemiseks, kliendi võrgustik, esmase tutvumise ankeet, kliendileping jm. SHS §

83 lõike 3 kohaselt on teenuseosutajal kohustus säilitada eelnimetatud dokumente kuni 10 aastat pärast teenuse osutamise lõppemist.

3.5.4. **SHS § 83 lõike 1 punkti 4** kohaselt on teenuseosutajal kohustus koostada kirjalikult asutuse kaebuste lahendamise kord, milles on märgitud asutusesisesed ja asutusevälised kaebuste esitamise ja lahendamise viisid ning eelnimetatud asutuste kontaktandmed. Teenuseosutajal on ka kohustus seda korda selgitada kõikidele klientidele ja nende lähedastele neile arusaadaval viisil.

Teenuseosutaja saatis kaebuste ja ettepanekute esitamise korra, mille kohaselt saab kaebusi ja ettepanekuid esitada vabas vormis nii suuliselt kui kirjalikult. Kirjalike kaebuste tarbeks on paigaldatud vastavad postkastid. Kiireloomuliste kaebustega on lubatud pöörduda otse sotsiaaltöötaja või juhataja poole.

Välja on töötatud kaebuste registreerimise leht, kuhu märgitakse kaebuse esitamise kuupäev, selle sisu, lahendus, vajadusel märkused ning kaebuse lahendaja allkiri. Tegevuskohas on ka nähtaval Õiguskantsler, Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet kontaktandmed, Hädabinumber 112, ohumärkide plaan jmt.

3.5.5. **SHS § 83 lõike 1 punkti 5** kohaselt peab teenuseosutaja tagama, et temaga lepingulises suhtes olev teenust vahetult osutav isik vastab SHS §-s 86 ja selle alusel kehtestatud nõuetele. Erinõuded on nimetatud sotsiaalkaitseministri 26.04.2022 määruses nr 38 „Tegevusjuhendajate ettevalmistusnõuded ja nõuded koolitusele“.

27.03.2024 seisuga osutavad MTR andmetel:

IET teenust kokku 11 tegevusjuhendajat: M. Palumets (sotsiaaltöötaja), M. Rästa, Ž. Metelskaja, K. Lootus, K. Simanson, T. Vainola, Õ. Reinmets (sotsiaalhoolekande juht), E. Lasman, A. Gretškosi, L. Gerassimova, A. Kasekivi, L. Erm ja M. Andruškevitšute.

TT teenust kokku 4 tegevusjuhendajat: Õ. Reinmets (sotsiaalhoolekande juht), E. Lasman, M. Palumets (sotsiaaltöötaja) ja K. Lootus.

TE teenust kokku 3 tegevusjuhendajat: Õ. Reinmets (sotsiaalhoolekande juht), K. Lootus ja E. Lasman.

Eelnimetatud tegevusjuhendajad vastavad SHS §-s 86 ja selle alusel ministri määrusega kehtestatud nõuetele.

Tegevusjuhendaja ja teenuseosutaja vahelist lepingulist suhet kontrolliti TÖR-ist ja esitatud töögraafikuste jaanuar-märts 2024 alusel. TÖR-i andmetel ei ole lepingulist suhet Tugikeskuse kahel tegevusloale kantud tegevusjuhendajal K. Lootus ja A. Gretškosi.

Tugikeskus on MTR-s sisestanud tegevusjuhendajaks Õ. Reinmetsa, kes vastab tegevusjuhendaja nõuetele, kuid TÖR-i andmetel töötab Tugikeskuse sotsiaalhoolekande juhina. Samuti on Tugikeskus MTR-s sisestanud tegevusjuhendajaks M. Palumetsa, kes vastab tegevusjuhendaja nõuetele, kuid TÖR-i andmetel töötab Tugikeskuses sotsiaaltöötajana.

Teenuseosutaja on võimaldanud tegevusjuhendajatele viimasel kahel aastal mitmeid täiendkoolitusi (nt alkoholi sõltuvusest, vaimse tervise ja stressijuhtimise toimetulek agressiivse käitumisega, meeskonnakoolitus jne).

3.5.6. **SHS § 83 lõike 1 punkti 6** kohaselt peab teenuseosutaja koostama teenusel olevale isikule tegevusplaani. Pistelisel kontrollimisel selgus, et klientidele on tegevusplaani koostatud.

3.5.7. **SHS § 83 lõike 1 punkti 7** kohaselt on teenuseosutajal kohustus aktiivselt tegeleda kliendiga, kaasates teda vastavalt tema võimetele ja vajadustele teenuse sisuna sätestatud tegevuste elluviimisse.

Tugikeskuses on klientidele loodud tingimused ja võimalused aja veetmiseks siseruumides. Samuti on klientidel võimalus teha tööd ja osaleda töösarnastes tegevustes.

Tegevuskohas saab siseruumides vaadata televiisorit, kuulata muusikat, mängida lauamänge, osaleda käelistes tegevustes. Paikvaatluse ajal toimusid erinevaid käelisi tegevusi (pisidetallide pakendamine, meisterdamine jms) pakkuvad töötoad. Lisaks on võimalus osaleda kokandusringis ja mitmes erinevas käelise tegevuse ringis. Klientidele korraldatakse väljasõite ja ühisüritusi. Kutsutakse esinema külalisi, korraldatakse kontserte jm.

3.5.8. SHS § 83 lõike 1 punkti 13 kohaselt peab teenuseosutaja tagama teenuse osutamiseks vajalike ruumide ja maa-ala vastavuse rahvatervise seaduse alusel kehtestatud erihoolekandeteenuste tervisekaitsenõuetele, kui teenust osutatakse teenuseosutaja omandis või kasutuses oleval maa-alal või ruumides.

Akadeemia tee 78 hoone teenuse osutamise ruumid olid tegevustele vastavalt viimistletud ja sisustatud, Terviseameti 09.05.2018 hinnangu nr 12.5-1.4.28/1388 kohaselt võib teenuse osutamise kohas osutada IET teenust max 70 isikule (Töötuba nr 1 kuni 35-le ja Töötuba nr 2 kuni 35-le).

3.5.9. SHS § 85 lõike 1 kohaselt on teenuseosutajal kohustus kliendi suunamisotsuses esitatud eesmärkide saavutamiseks koostada tegevusplaan 30 päeva jooksul arvates teenusele saabumisest koos isiku ja/või tema seadusliku esindajaga. Pisteliselt kontrolliti klientide tegevusplaani koostamise tähtaegadest kinnipidamist. Selgus, et kontrollitavad tegevusplaanid on koostatud 30 päeva jooksul arvates teenusele saabumisest.

3.5.10. SHS § 85 lõike 2 kohaselt peab tegevusplaan sisaldama isikule seatud eesmärki ja soovitatud tegevusi selle saavutamiseks, tegevuste elluviimise ajakava ja kirjeldust ning teenuseosutaja hinnangut tegevuste elluviimise kohta vähemalt üks kord kvartalis.

Kontrolliti kaheksa IET teenusel oleva isiku (R.K., A.H., A.J., C.K., I.Š., A.R., N.N., H.K.) tegevusplaani. Tegevusplaani koostamiseks saadakse infot esmase tutvuja (klient) ankeedist, isiku profiilist, elukvaliteedi hinnangust (täidab esialgu klient, pärast tegevusjuhendaja hindab täidetut) ning elektroonsest kliendi info andmebaasist. Andmebaas sisaldab mh terviseandmeid, haridust, teenuste loetelu, mida klient saab Tugikeskuses, teenuse alustamise ja lõpetamise kuupäeva jm. Kolm kuud enne teenuse lõppemist vesteldakse kliendiga ning selgitatakse välja, kas on vajalik ja otstarbekas jätkata teenust.

Tegevusplaani koostamisel osaleb klient ise, sotsiaaltöötaja, vastutav tegevusjuhendaja. Tegevusplaanid allkirjastatakse nii kliendi kui vastutava tegevusjuhendaja poolt.

Tegevusplaanid on koostatud järgmiselt: pikaajaline eesmärk, alaeesmärk, tegevused, tegevuste sagedus. Eesmärk peab olema mõõdetav ja väljendatud soovitud tulemusena. Siis on võimalik selle saavutamist hinnata. Tegevused eesmärgi saavutamiseks on tegevusplaanides mõistlikud ja sobilikud. Tegevuste sagedus on konkreetselt märgitud (iga päev, E-R k 10.00-12.00, iga nädal, kaks korda nädalas jne).

Kvartaalsed hinnangud tegevusplaanide tegevuste hindamisel on iga kolme kuu järel tehtud. Hinnangutest on võimalik aru saada, kui kaugele on klient eesmärgi saavutamisel jõudnud, mida ta juba oskab ning mis valmistab veel raskusi.

3.5.11. SHS § 85 lõike 3 kohaselt on teenuseosutajal kohustus üks kord aastas koostada eelneva 12 kuu kohta kirjalik hinnang tegevusplaanis nimetatud tegevuste täitmise ja eesmärkide saavutamise kohta.

Pistelise kontrolli ja sotsiaaltöötaja vestluse tulemusel on kirjalikud hinnangud klientide tegevusplaanide kohta tehtud ning nende tulemusel on võimalik aru saada, kas klient jätkab järgmise 12 kuu jooksul samade eesmärkidega või on midagi saavutatud ning tuleb lisada uusi eesmäärke.

3.5.12. **SHS § 86 lõike 1** kohaselt võib EHK teenust vahetult osutada isik, kellel on vähemalt keskharidus ja vajalik erialane ettevalmistus või sobiv kutse- või kõrgharidus EHK teenuse osutamiseks. Lisaks on vastavalt SHS § 86 lõikele 7 kehtestatud tegevusjuhendaja ettevalmistusnõuded, sh nõuded haridusele ja koolitusele ning nõuded koolituse läbimisele, koolituse mahule ja sisule sotsiaalkaitseministri 26.04.2022 määruses nr 38 „Tegevusjuhendajate ettevalmistusnõuded ja nõuded koolitusele“.

Tegevusjuhendajate vastavust või mittevastavust on analüüsitud akti punktis 3.4.5. ja siin kordamine ei ole vajalik.

3.5.13. **SHS § 86 lõike 3** kohaselt ei tohi EHK teenust vahetult osutada tegevusjuhendaja, kelle karistus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise ja vara.

Teenuseosutaja sõnul tegevusjuhendajad tööle tulles kinnitavad, et neil puudub eelnimetatud karistus. Karistusregistrist teatiseid sotsiaaltöötaja sõnul on personali andmetega koos, neid paikvaatluse ajal vaadata ei saanud, sest need on juhataja valduses, kes sel ajal oli puhkusel. Juhatajaga vesteldes, 24.05.2024, kinnitas juhataja töötajate tausta kontrolli RIK-s.

3.5.14. **SHS § 87 lõige 1** sätestab IET teenuse eesmärgina parima võimaliku iseseisva toimetuleku ja arengu psühhosotsiaalse toimetuleku toetamise, igapäevaelu toimetulekuoskuste ja tööoskuste kujundamise ning isiku lähedaste ja isikuga koos elavate isikute kaudu.

Paikvaatluse, vestluste, aktis eelnevalt kirjeldatu ja esitatud dokumentide (tegevusplaanid, kodukord, ametijuhendid, töökorralduse reeglid jm) põhjal saab öelda, et Tugikeskuses osutatav IET teenus on eesmärgipärane.

3.5.15. **SHS § 87 lõike 2** kohaselt on teenuseosutaja lähtuvalt isiku vajadustest ja suunamisotsuses nimetatud teenuse saamise eesmärgist kohustatud muu hulgas kujundama isiku isiklikke ja igapäevaelu oskusi, kaasates ta nimetatud oskusi arendavatesse tegevustesse, arvestades isiku tervises seisundit; juhendama isikut sotsiaalsete suhete loomisel, säilitamisel ja arendamisel; juhendama isikut aja planeerimisel ja vaba aja sisustamisel; kujundama isiku tööoskusi ja võimaldama isikule töö tegemise harjutamist; kaasama isikut muudesse tegevustesse, mis on vajalikud teenuse eesmärgi saavutamiseks.

Nõutavad kohustused teenuse osutamisel on Tugikeskuses täidetud. Suures osas leiab see kinnitust akti eelmistes punktides kirjeldatule, lisaks vestlustele ja saadetud dokumentidele (tegevusplaanid jm). Teenuseosutaja sõnul toimub IET teenuse osutamine reeglina kliendiga eelnevalt kokkulepitud ajal, misjärel arutatakse kliendile olulisi teemasid. Oluline abi ja toetus kliendile on asjaajamiste korraldamisel ametiasutustes, arsti juures käimisel ning teistes olukordades, mis on kliendile hirmutavad või võivad tekitada raskusi õigesti arusaamisel. Lisaks toimub enne ja pärast Tugikeskuse tegevusi ning ka muul ajal tegevusjuhendaja ja kliendi kokkulepitud kohtumisi, vajadusel minnakse linna või mujale vajalikele asjaajamistele.

3.5.16. **SHS § 90 lõike 1** kohaselt võib, IET teenuse tegevusloa alusel, teenust osutada isiku eluruumides. Paikvaatluse raames isiku eluruume ei külastatud.

3.5.17. **SHS § 90 lõike 3** kohaselt tuleb teenuse sisuks olevaid tegevusi isiku suhtes ellu viia suunamisotsuses nimetatud soovituslikus mahus, kuid vähemalt 4 tundi kuus. Teenuseosutajal on kohustus pidada arvestust tundide üle, millal isikule või tema lähedasele teenust vahetult osutati.

Tugikeskuses peetakse arvestust osutatud teenuste üle, olemas on osaluslehed ja kaustik osavõtu kohta, on kohustus sisestada andmeid osutatava teenuse aja, kestuse ja sisu kohta. Pistelise kontrolli tulemusena paikvaatlusel oli näha, et kliendid on saanud IET teenust vähemalt neli ja isegi rohkem tundi kuus.

3.5.18. **SHS § 90 lõike 4** kohaselt on teenuseosutajal kohustus teavitada õigustatud isikut, millistel päevadel ja kellaaegadel teenust osutatakse.

Sotsiaaltöötaja sõnul kõikide toetavate teenuste osutamisel tegevusjuhendajad lepivad kokku kliendiga kokkusaamise aja teenuse osutamiseks ning märgivad selle osaluslehtedele. Pistelise kontrollimise tulemusena oli näha kliendiga kokkulepitud kohtumise kuupäevad, tegevuste sisu ning järgnev kokkusaamise kuupäev.

3.5.19. SHS § 90 lõike 5 kohaselt peab IET teenuse osutaja tagama ühe täistööajaga tegevusjuhendaja olemasolu kümne teenust saama suunatud isiku kohta.

Selle kohustuse täitmist on kontrollitud MTR-s oleva IET teenuse tegevusloa alusel, kus on märgitud teenuse osutamise kohad ning konkreetset tegevusjuhendajat selles tegevuskohas osutatava teenuse osutamiseks.

Seisuga 27.03.2024 võib

IET teenust osutada Akadeemia tee 78, Tallinn maksimaalselt kuni 160 isikule, tegevusloale on sisestatud tegevusjuhendajaid 13: M. Palumets, M. Rästa, Ž. Metelskaja, K. Lootus, K. Simanson, T. Vainola, Ö. Reinmets, E. Lasman, A. Gretškosi, L. Gerassimova, A. Kasekivi, L. Erm ja M. Andrushevitsute.

TT teenust osutada maksimaalselt kuni 40 isikule, tegevusloale on sisestatud tegevusjuhendajaid neil: Ö. Reinmets, E. Lasman, M. Palumets ja K. Lootus

TE teenust osutada maksimaalselt kuni 20 isikule, tegevusloale on sisestatud tegevusjuhendajaid kolm: Ö. Reinmets, K. Lootus ja E. Lasman.

Analüüsiti nõude – teenuseosutaja peab tagama ühe täistööajaga tegevusjuhendaja olemasolu 10 teenust saava isiku kohta – täitmist kolme tegevusjuhendaja näitel. Selgus alljärgnev:

Ö. Reinmets - osutab IET teenust 12,3 isikule, TT teenust 6,7 isikule ja TE teenust 10 isikule, tegevusjuhendajana töötamisele lisaks on Ö. Reinmets ka asutuse juht, millega kaasnevad juhataja tööülesanded.

Et välja selgitada, kui mitmele isikule Ö. Reinmets toetavaid teenuseid kokku osutab, tuleb lisada tema poolt osutatava IET, TT ja TE teenuste teenusesaajad. MTR-st nähtub, et Ö. Reinmets osutab IET teenust 12,3 isikule (160 isikut, 13 tegevusjuhendajat), TT teenust 10 isikule 40 isikut, 4 tegevusjuhendajat) ning TE teenust isiku eluruumides 6,7 isikule (20 isikut, 3 tegevusjuhendajat). Seega osutab Ö. Reinmets IET, TT ja TE teenust kokku 29 isikule.

Kokkuvõtvalt – täistööajaga töötades osutab Ö. Reinmets Tugikeskuses EHK toetavaid teenuseid kokku 29 isikule, millele lisandub töö asutuse juhina TÖRi andmetel.

M. Palumets - osutab IET teenust 12,3 isikule ja TE teenust 10 isikule, tegevusjuhendajana töötamisele lisaks on M. Palumets ka asutuse sotsiaaltöötaja, millega kaasnevad sotsiaaltöötaja tööülesanded.

Et välja selgitada, kui mitmele isikule M. Palumets toetavaid teenuseid kokku osutab, tuleb lisada tema poolt osutatava IET ja TT teenuste teenusesaajad. MTR-st nähtub, et M. Palumets osutab IET teenust 12,3 isikule (160 isikut, 13 tegevusjuhendajat) ja TT teenust 10 isikule 40 isikut, 4 tegevusjuhendajat). Seega osutab M. Palumets IET ja TT teenust kokku 22,3 isikule.

Kokkuvõtvalt – täistööajaga töötades osutab M. Palumets Tugikeskuses EHK toetavaid teenuseid kokku 22,3 isikule, millele lisandub töö asutuse sotsiaaltöötajana TÖR-i andmetel.

E. Lasman - osutab IET teenust 12,3 isikule, TT teenust 6,7 isikule ja TE teenust 10 isikule.

Et välja selgitada, kui mitmele isikule E. Lasman toetavaid teenuseid kokku osutab, tuleb lisada tema poolt osutatava IET, TT ja TE teenuste teenusesaajad. MTR-st nähtub, et E. Lasman osutab IET teenust 12,3 isikule (160 isikut, 13 tegevusjuhendajat), TT teenust 10 isikule 40 isikut, 4 tegevusjuhendajat) ning TE teenust isiku eluruumides 6,7 isikule (20 isikut, 3 tegevusjuhendajat). Seega osutab E. Lasman IET, TT ja TE teenust kokku 29 isikule.

Kokkuvõtvalt – täistööajaga töötades osutab E. Lasman Tugikeskuses EHK toetavaid teenuseid kokku 29 isikule.

3.5.20. **MSÜS § 30 lõike 2** kohaselt on tegevusloa omajal kohustus teavitada tegevusloa väljaandjat (SKA) ettevõtjast sõltumata aset leidnud tegevusloa kontrolliesemega seotud asjaolude ja kõrvaltingimustega seotud asjaolude muutumisest viivitamata, kuid hiljemalt viie tööpäeva jooksul.

Teisisõnu, teenuseosutaja peab teavitama SKA-d muudatustest vahetu teenuse osutajate hulgas, st tegevusjuhendajate töölt lahkumistest ning uutest tööle tulnud tegevusjuhendajatest. SKA-l peab olema võimalus kontrollida tegevusjuhendajate vastavust nõuetele ning teenuseosutajal peab olema kindlus, et teenust osutavad nõuetele vastavad tegevusjuhendajad, kes kõik on kajastatud tegevusloal.

MTR-i andmetel olid Õ. Reinmets ja M. Palumets tegevusjuhendajad, ka kolme kuu töögraafikutes on nad märgitud täistöökoormusega tegevusjuhendajaks, TÖR-i andmetel tegevusjuhendajana töötamist ei olnud märgitud.

3.6 SHS § 3 lõige 2 – isikukesksuse kvaliteedipõhimõtte järgimine.

3.6.1. Paikvaatluse ja esitatud dokumentide põhjal võib väita, et teenuseosutaja on lähtunud oma kohustuste täitmisel ja teenuse osutamisel isikukesksuse põhimõttest. Kliendi teenusele saabudes vesteldakse nii kliendi kui tema lähedastega, et saada teavet kliendi isikupärasest käitumisest, tema harjumustest, omapärasest jm. Koostatakse kliendi profiil, mille aluseks on individuaalne vestlus, koostamises osalevad nii klient kui tegevusjuhendaja. Klient täidab ise või lähedase abiga esmase tutvuja ankeedi, millest teenuseosutaja saab teavet kliendi soovide ja eripära kohta. Samuti on abiks isikukeskse teenuse osutamisel kliendi enda koostatud elukvaliteedi hinnang. Kliendile tegevusplaani koostamises osaleb samuti klient ise ja/või tema lähedane, et tagada tegevusplaani eesmärkideks ja tegevusteks kliendist ja tema vajadustest tulenev. Kui lisada siia juurde veel kliendi jälgimine teenuseosutaja juures igapäevaeluga hakkamasaamisel, siis on alust arvata, et kliendi tegevusplaani eesmärgid ja tegevused nende saavutamiseks on isikupärased ja jõukohased.

3.6.2. Isikukesksuse põhimõtte rakendamine väljendub ka toitumise eripära arvestamisel, kliendi soovide arvestamisel tegevusesse suunamisel jm valikul, vajaliku privaatsuse arvestamisel. Paikvaatluse ajal ratastooli kasutavaid kliente teenusel ei olnud.

3.6.3. Isikukesksuse põhimõtte rakendamine avaldub ka tegevusjuhendaja ametijuhendis, mille kohaselt tuleb osutatav teenus kohandada konkreetse kliendi vajadustega, arendada kliendi võimetekohaseid tööoskusi jm.

3.7. SHS § 3 lõige 2 – isiku õiguste kaitse (turvalisuse) kvaliteedipõhimõtte järgimine.

Turvalisus sotsiaalteenuse osutamisel peab olema tagatud nii teenuse saaja kui vahetu teenuse osutaja jaoks. Turvalisuse loovad nii teenuse osutamise keskkond kui töökorraldus.

3.7.1. Tugikeskuses kehtivad ametijuhendid, kus on kindlaks määratud tööandja ja tema töötajate kohustused, töö tulemuslikkuse kriteeriumid ja suhtlemisoskused. Töögraafikute alusel jaanuar-märts 2024 olenemata teenuse liigist, on märgitud töötajate/tegevusjuhendajate tööpäeva pikkus 8 tundi päevas ja 40 tundi nädalas.

Selline töökorraldus peaks tagama, et tegevusjuhendaja on tähelepanelik ja aktiivne ning suudaks kiiresti reageerida ohuolukordadele.

Ametijuhendis on eraldi välja toodud tegevusjuhendajale oluline, eneseteadlikkus ja enesejuhtimisoskus, töös ettetulevate olukordade lahendamiseks.

Tegevusjuhendajatel on kohustus reageerida klientide pöördumistele/kaebustele, mis on seotud töötajate või klientide turvalisusega. Ettenägematu juhtumi korral, reageeritakse koheselt ja fikseeritakse juhtum, kirjeldatakse probleemi lahendust. Probleemide lahendamisel kaasatakse

vajadusel vastava eriala spetsialiste, professionaale ning lahendatakse need vastavalt õigusaktidele koostöös kolleegide ja juhatajaga.

3.7.2. Tegevusjuhendaja ametijuhendis on tähelepanu pööratud isiku, st kliendi õiguste kaitsele. Nimelt on seal kirjas, et tegevusjuhendajal on kohustus käidelda tööülesannete täitmisega teatavaks saanud konfidentsiaalset infot konfidentsiaalsena. Lisaks on tegevusjuhendajal kohustus hoida saladuses tööülesannete täitmisel teatavaks saanud klientide isikuandmeid.

3.7.3. Sotsiaaltöötaja ja tegevusjuhendaja sõnul on teenust saavatele isikutele koostatud ohumärkide plaanid. Eelnimetatu on vajalik klientidele, kelle puhul on täheldatud raskesti mõistetavat käitumist või agressiivsust, et tagada nii tegevusjuhendajate kui klientide turvalisus. Tugikeskus on seisukohal, et sellise plaani olemasolu kõikidel teenust saavatel klientidel on tegevusjuhendajatele abiks ohtlike olukordade ennetamiseks. Pistelise kontrolli tulemusel on eelnimetatud plaanid olemas.

3.8. SHS § 3 lg 2 - kaasamise kvaliteedipõhimõtte järgimine.

3.8.1. Kaasamine on Tugikeskuses läbiv kvaliteedipõhimõtte kõikide kohustuste täitmisel ja tegevuste sooritamisel. Siin võib nimetada aktis eelnevalt kirjeldatud – tegevusplaani koostamisse kaasamine, tegevustesse kaasamine, tegevuste valikusse kaasamine, toiduvalmistamisse kaasamine, tööalastes tegevustesse kaasamine jne.

3.8.2. Kaasamine ei tähenda mitte üksnes klientide kaasamist teenuse saamisel, vaid ka nende lähedaste kaasamist teenuse osutamisel, nende arvamuste ja ettepanekutega arvestamist. Nii tegevusjuhendaja kui sotsiaaltöötaja sõnul on klientide lähedastega tihe koostöö ning teenuse osutamisel ja tegevuste planeerimisel arvestatakse võimalusel nende soovide ja ettepanekutega. Teenusel olevatele isikutele võimalikult parima teenuse osutamiseks kaasatakse tegevusjuhendaja sõnul lisaks lähedastele ka eestkostjaid, vajadusel ravi- või perearst, klientide tööandjaid jt.

3.8.3. Teenuste kvaliteetsemaks osutamiseks on Tugikeskuses juhataja sõnul tehtud rahulolu küsitlusi nii tegevusjuhendajate kui klientide hulgas. Tulemusi analüüsiti ning selle põhjal võeti vastu vajalikke otsuseid.

IV TÄHELEPANEKUD/ ETTEPANEKUD/SOOVITUSED

4.1. Soovitame rahulolu uuringuid hakata tegema teatud regulaarsusega, see annab operatiivset tagasisidet ning võimaldab seeläbi tõsta teenuste kvaliteeti.

4.2. Soovitame kontrollida regulaarselt vahetult teenust osutavate tegevusjuhendajate karistatust karistusregistrist. Kuna EHK teenust ei tohi tulenevalt SHS § 86 lõikest 3 osutada tegevusjuhendaja, kelle karistus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenusel oleva isiku elu, tervise ja vara, on mõistlik kontrollida karistusregistrit mitte üksnes tegevusjuhendaja tööle tulles, vaid regulaarselt. See tagab teenuseosutajale kindluse, et teenust ei osuta isikud, kellel on karistus ja kes võivad ohtu seada kliendid.

(allkirjastatud digitaalselt)
Tiiu Pärnmäe
nõunik