



Õiguskantsler

Pr Merike Ohno
Juht
Võisiku Kodu
AS Hoolekandeteenused
voisiku@hoolekandeteenused.ee

Teie nr
Meie 29.05.2018 nr 7-9/171535/1802472

Kontrollkäik AS Hoolekandeteenused Võisiku Kodusse

Austatud Merike Ohno

Õiguskantsleri nõunikud kontrollisid 20.–21.11.2017 ette teatamata, kuidas on AS Hoolekandeteenused Võisiku Kodus korraldatud ööpäevaringse erihooldusteenuse osutamine.

Kontrollkäigul võis märgata erihooldekodu personali hoolivat suhtumist klientidesse. Positiivne on, et Võisiku Kodus kasutatakse piktogramme, mis aitavad klientidel majas orienteeruda ning paremini mõista päevakava. Tunnustust väärib see, et põhjalikult täidetakse klientide kalenderplaane ning erakorraliste juhtumite tabelit. Hea mulje jätsid tegevustuba, raamatukogu, võimlemissaal, kolmanda osakonna jalutusaed ning neljanda osakonna külalistetuba. Klientidega võetakse ette väljasõite (näiteks veekeskustesse) ning loodusmatku. Majas tegutsevad muusikaring ja tantsuring. Kliendid kiitsid muusikatunde, abivalmis töötajaid ning maitsvat toitu.

Kõigega rahule jääda siiski ei saa. Kuigi Võisiku Kodu personali arv vastab seadusega ettenähtud miinimumile, ei ole töötajaid piisavalt, et saaks korraldada kõikidele klientidele arendavat tegevust ning igapäevaseid jalutuskäike värskes õhus. Rohkem tähelepanu tuleb pöörata personali turvalisusele.

Oluline on alati tagada kliendi privaatsus intiimset laadi toimingute tegemisel. Hügieeniruumid peavad olema puhtad ja klientidel peab olema võimalus neid privaatselt kasutada. Vajaduse korral tuleb klienti abistada ka magamistoa korrashoidmisel.

Sügava liitpuudega klientide ning kolmanda osakonna klientide liikumisvabadust piiratakse õiguspärase aluseta. Klientide ohutuse tagamiseks tuleb leida õiguspärased vahendid.

Meditasiiniõe teenus peab olema vajalikul määral kättesaadav. Ravimeid tuleb käidelda nõuetekohaselt.

Erihoolekandetasutuste reorganiseerimise kava järgi on asunud Võisiku Kodu täiskasvanud kliente ette valmistama teistesse hoolekandetasutustesse ümberpaigutamiseks. Mõned hooldekodu elanikud viiakse kergemale erihoolekandeteenusele. Nendega korraldatakse koosolekuid ning neile koostatakse nn kolimismapp vajaliku abistava informatsiooniga. Samuti on igas osakonnas stendile välja pandud info erihooldusteenuse reorganiseerimise kohta. Õiguskantsler kordab AS-le Hoolekandeteenused varem saadetud [soovitust](#) kaasata kliente võimalikult palju ümberkorraldusi puudutavate otsuste tegemisse.

Õiguskantsleri Kantsleil

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. info@oiguskantsler.ee www.oiguskantsler.ee

Võisiku Kodus on kokku viis eri suurusega osakonda. Kõige väiksem on sügava liitpuudega klientide osakond (esimene osakond), kus kontrollkäigu ajal oli kohal 12 klienti. Suuremates osakondades oli 60 klienti (viies ja kuues osakond). Inimesed on majutatud ühe- kuni neljakohalistesse tubadesse, enamik neist elab kahekohalistes tubades. Lamajad kliendid (kolmandas ja neljandas osakonnas) on paigutatud neljakohalistesse tubadesse. Üksinda on toas kliendid, kes võivad olla toanaabrite vastu agressiivsed. Toad on üldiselt sisustatud inimeste vajadusi ja eripära arvestades. Mõnes toas on aga ainult voodi.

Õiguskantsleri nõunikud tegid koos tervishoiuekspertidega ringkäigu Võisiku Kodu ruumides, tutvusid asutuse dokumentidega ning vestlesid töötajate ja klientidega.

1. Olmetingimused ja hügieen

Kui inimene on sunnitud viibima tingimustes, mille puhul ei ole arvestatud tema tervisliku seisundiga, võib see tekitada temas alaväärsustunnet ja jõuetust. Teenuseosutajal tuleb iga üksikjuhtumi puhul hinnata, millised on kliendi vajadused ning kohandada selle järgi tema elukeskkond. Elutingimused peavad aitama teenust parandada ja mitte tekitama kliendis hirmu, alaväärsust või rahutust. Sobivaks keskkonnaks loetakse tingimusi, mis loovad positiivse, terapeutilise õhkkonna: tagavad igale inimesele piisava ruumi, valguse, sobiva temperatuuri ja ventilatsiooni, asutuse rahuldava üldseisukorra ning kus erilist tähelepanu on pööratud magamistubade ja vaba aja ruumide kaunistamisele.¹

Võisiku Kodu ühisruumid (puhkenurgad, teleritoad) ja söögitoad olid puhtad. Klientide toad ning hügieeniruumid olid erinevas seisukorras. Mõned toad olid umbsed ning tunda oli ka ebameeldivat lõhna.

Oma magamistoa korrashoiu eest vastutab eelkõige klient ise. Paljud hooldekodu kliendid vajavad aga igapäevatoimingutes kas pidevalt või tervise ajutise halvenemise tõttu abi, mistõttu ei saa eeldada, et nad ruumide koristamises osaleksid. Näiteks kontrollkäigu ajal viibis viiendas osakonnas üks klient, kes ei saanud hiljuti avaldunud terviseprobleemi tõttu enam endist viisi liikuda ning tema abivajadus (mh hügieenitoimingute juures) suurenes oluliselt. Kliendi tuba oli koristamata ja toas oli ebameeldiv lõhn. Sellist olukorda tuleb vältida. Kui klient seda vajab, peab personal teda abistama nii hügieenitoimingutes kui ka magamistoa korrashoidmisel.

Mõne osakonna tualettruumid olid puhtad (näiteks esimene ja kolmas osakond), teistes aga põrandad ja potid määrdunud ning tunda oli tugevat uriinilehka. Paljudel tualettpottidel puudusid prill-lauad ja mõnel neljanda osakonna WC-kabiinil puudus uks.

Koristajaid Võisiku Kodus ei ole. Üldruume (mh hügieeniruumid) puhastavad kliendid ja tegevusjuhendajad, mõni klient saab selle eest ka töötasu. Mõned kliendid tühjendavad ka teiste kasutatud potitoole. Osa hooldekodu elanikke kinnitas, et üldkasutatavate tualettruumide koristamine on neile vastumeelne. Tegevusjuhendajate sõnul on ainult üksikud kliendid nõus tualettruumid koristama. Samuti mainiti, et klientide motiveerimiseks ei ole eriti palju võimalusi.

Teenuse üks osa on klientide tööskuste kujundamine ja tööharjutused, mille juures peab klienti vajaduse korral individuaalselt juhendama. Kontrollkäigul jäi mulje, et tegevusjuhendajad pigem

¹ Report to the United Nations Interim Administration in Kosovo (UNMIK) on the visit to Kosovo carried out by the European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (CPT) from 21 to 29 March 2007, [CPT/Inf \(2009\) 3](#), p 108.

tuletavad klientidele koristamise kohustust meelde kui juhendavad neid, vajadusel koristavad nad ise. Nii ei saa aga kõik hügieeniruumid piisavalt puhtaks.

Piinamise ja ebainimliku või alandava kohtlemise või karistamise tõkestamise Euroopa komitee (CPT) on [märkinud](#)², et ka juhul, kui asutus on kavas lähiajal sulgeda ning kliendid uutesse hoonetesse paigutada, peab asutuses pidevalt tagama puhtuse ja head olmetingimused, kusjuures vajaduse korral tuleb teha ka väiksemaid remonditöid.

Kliente võib nende soovi ja tervises seisundit arvesse võttes kaasata ruumide korrashoidmisse, kuid üldkasutatavate hügieeniruumide seisukord ei tohi sõltuda vaid klientide oskustest ja soovist neid puhtana hoida. Samuti ei saa kliendid vastutada teiste klientide abivahendite (nt potitoolide) puhtuse eest. Korralikult koristamata hügieeniruumid või puhastamata abivahendid võivad olla tervisele ohtlikud. Samuti peab jälgima, et tualettruumid oleksid heas tehnilises seisukorras, mh tualettpotid varustatud prill-laudadega.

Mõnel WC-kabiinil puudus uks (näiteks neljandas osakonnas). Personali selgituste kohaselt takistab uks ratastooli kasutajatel kabiini pääseda. Mõne tualettruumi ust, nagu ka mõne duširuumi ust ei saanud lukustada (näiteks viienda osakonna naiste duširuumis³).

CPT on psühhiaatria haiglatega seoses [märkinud](#)⁴, et naispatsiendid võivad olla eriti haavatavad ning neile tuleb mh tagada kaitstud ja privaatsust võimaldavad tualett- ja pesemisruumid. Inimväärset elutingimused ei ole tagatud, kui inimene on sunnitud taluma privaatsuse puudumist intiimsete toimingute tegemisel⁵. Klientide privaatsust aitab paremini tagada see, kui tualett- ja duširuumidel oleksid seestpoolt suletavad ukseid (näiteks nn liblikaga), nii et töötajad saaksid neid vajaduse korral väljastpoolt kiiresti avada. WC-kabiinid peavad olema kohandatud ka ratastooli kasutajatele, et neil oleks võimalik kabiini ust sulgeda.

Võisiku Kodus on palju potitooli ja mähkmeid kasutavaid kliente. Selliste klientide tubades peavad privaatsuse tagamiseks olema sirmid või kardina. Need peavad olema ka siis, kui inimene ise sirmi või kardina kasutamist ei nõua. Privaatsuse puudumine hügieenitoimingute tegemisel võib häirida ka teisi toaelanikke ning põhjustada ebamugavustunnet.

2. Liikumisvabaduse piiramine

Võisiku Kodu esimese ja kolmanda osakonna ukseid on lukus. Kliendid ei pääse ise osakonnast välja. Ühe esimese osakonna kliendi magamistoas uksele puudus ukse link. Inimesel ei olnud võimalik ust avada. Personali sõnul on see klient keerulise käitumisega, võib kergesti ärritada ning tihti ei soovi teiste seltsis olla. Kolmandas osakonnas oli kontrollkäigu ajal üks klient oma magamistuppa lukustatud. Personali selgituste kohaselt on tegemist ettearvamatu käitumisega inimesega, kes võib olla teiste vastu agressiivne. Kolmandas osakonnas lukustatakse ööseks oma tuppa ka kolm meesklienti, sest nad kipuvad teisi segama. Klientide tuppa jäetakse ööseks potitool, üks ööseks lukustatud klientidest kasutab mähkmeid.

[Põhiseadus](#) lubab liikumisvabadust piirata vaid seaduses sätestatud juhul ja kindlat menetluskorda järgides (Eesti Vabariigi põhiseaduse § 20). Kohtumääruseta ööpäevaringsel erihooldusteenusel viibiva inimese vabaduspõhiõigust võib piirata erandlikel tingimustel ja üksnes kuni kolmeks

² Vt p 206.

³ Võisiku Kodu juhi kinnitusel on tänaseks kõik duširuumi ukseid lukkudega varustatud

⁴ Vt p 122.

⁵ EIK otsus [Kalashnikov vs. Venemaa](#), avaldus nr 47095/99, p 99.

tunniks isiku ohutusse eraldusruumi paigutamise (SHS § 107). Õiguskantsler rõhutab, et eraldamisel ei tohi isikut jätta või lukustada ükskõik millisesse ruumi – eraldamiseks kasutatav ruum peab vastama kõikidele eraldusruumi kohta esitatud nõuetele. Teenuseosutaja peab kindlustama nii teiste hooldekodu elanike kui ka eraldatu turvalisuse⁶.

Õiguskantsler on varem [öelnud](#), et lubatavaks ei saa pidada olukorda, kus mitu potentsiaalselt abivajavat klienti on terveks ööks lukustatud ühte magamistuppa, ilma et neil oleks võimalust sealt väljuda ning kiiresti abi kutsuda ja saada.

Kohtumääruseta teenusel viibivat klienti ei tohi jätta hoolekandeesutuse ruumi (välja arvatud eraldusruumi), sealhulgas eraldatud sektsiooni nii, et klient ei saa sealt soovi korral lahkuda. Teenuseosutaja peab klientide ohutuse ja järelevalve (ka ruumidesse sisenemise ja ruumidest väljumise kontrolli) tagama muul õiguspärasel viisil.

Mõistagi on Võisiku Kodu klientide seas väga keerulise käitumisega inimesi, kes vajavad pidevat jälgimist ning see paneb osakonna töötajatele raske ülesande. Ent ka piiratud teovõimega ja ümbritsevat ebaadekvaatselt tajuvate inimeste liikumisvabadust võib piirata üksnes juhtudel, mis on seadusega selgelt ja üheselt määratletud.

Õiguskantsler soovib võimalikud murekohad töötajatega aegsasti läbi arutada, et klientide ohutus oleks igal juhul kindlustatud õiguspärase ja sobivate meetmetega. Selleks võib töötajaid koolitada, tööülesandeid ümber jagada, klientidega rohkem tegelda või töötajate arvu suurendada. Isikute vabaduspõhiõigust ei tohi seadusliku aluseta piirata, mh kliente osakonda ega tuppa lukustada.

Vahel vajab klient tugevamat järelevalvet või halveneb tema tervislik seisund niivõrd, et ööpäevaringne kohtumääruseta erihooldusteenus ei taga enam tema enda ega teiste ohutust. Sel juhul peab teenuseosutaja sellest teavitama Sotsiaalkindlustusametit, isiku rahvastikuregistrirajooni elukoha valla- või linnavalitsust ja eestkostjat, et klient suunataks teisele teenusele.

3. Töötajate arv ja turvalisus

Võisiku Kodus on päevasel ajal igas osakonnas (olenevalt osakonna suurusest) kohal 2–4 töötajat (kella 7–19). Õhtuti ja öösiti (kella 19–7) on neljandas, viiendas ja kuuendas osakonnas tööl kaks inimest ning esimeses ja kolmandas osakonnas üks. Majas on ka kaks tegevusjuhendajat, kelle ülesandeks on tööpäeviti (08.00-16.00) klientide vaba aja sisustamine. Üks nendest korraldab muusika- lugemis, ja tantsuringe. Teine vastutab tegevustoas ning õues toimuvate tegevuste eest. Tegevustoas käivad graafiku alusel kliendid erinevatest osakondadest.

Võisiku Kodu klientidel võib oma haiguse tõttu vahel olla raske oma käitumisest aru saada või seda juhtida. Erakorraliste juhtumite tabeli kannetest põhjal ilmneb, et osakondades tuleb ette ka vägivaldset käitumist – enamasti lõhutakse mööblit ja riideid, kuid lüüakse ka ennast, teisi kliente ja töötajaid. Keeruliste olukordadega hakkamasaamine sõltub töötajate väljaõppest ja kogemusest. Turvalise töökeskkonna tagamiseks peab olema pidevalt kohal piisavalt palju töötajaid ning iga töötaja peab saama vajaduse korral kiiresti abi kutsuda.

Töötajad tõid vestlustes välja, et alati ei tunne nad ennast tööl turvaliselt. Kuna tööülesandeid on palju ja personali napib, ei pruugi töötajad kliendi ärritust õigel ajal märgata või ei suuda nad

⁶ Vt õiguskantsleri 11.03.2015 ringkiri nr [7-9/150232/1501086](#) ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajatele (p 5, lk 6–7).

konflikti omal jõul lahendada. Töötajad kurtsid veel, et pärast kliendi rünnakut ei pakuta töötajale piisavalt psühholoogilist tuge. Nendega küll vesteldakse ja analüüsitakse olukorda, kuid mõnikord vajab ohtlikus olukorras olnud inimene ka professionaalse psühholoogi abi. Kodu juhi kinnitusel, on töötajal, kui ta selleks soovi avaldab, siiski võimalik pärast erakordset üleelamist töökohal ka psühholoogi poole pöörduda. Tegevusjuhendajaid peaks sellisest võimalusest paremini teavitama.

Tegevusjuhendajad väitsid, et ohtlikus olukorras peab abi kutsuma mobiiltelefoni teel, ent kui klient ründab ootamatult, ei ole võimalik alati helistada. Õhtul ja öösel on mõnes osakonnas tööl vaid üks tegevusjuhendaja, kellel võib olla keeruline iseseisvalt rahutu kliendiga hakkama saada ning kaitsta samal ajal ka osakonna teisi kliente. Samuti võib tegevusjuhendaja jääda osakonda üksi siis, kui tema kolleeg on näiteks mõne kliendiga arsti juures. Paljud Võisiku Kodu kliendid on mehed, kes võivad olla naistöötajatest füüsiliselt tugevamad. Tegevusjuhendajad ütlesid, et on olnud sunnitud agressiivse kliendi eest tegevusjuhendajate tuppä varjuma ja ukse sulgema. Selline toimimisviis ei ole rahutu kliendi ega ka teiste klientide jaoks ohutu, kuna agressiivne inimene võib vigastada nii ennast kui ka teisi. Ettearvamatult käituvaid kliente lukustatakse nende magamistuppa, mis ei ole lubatud (vt p 2). Eraldamiseks [kohandatud](#) ruumi Võisiku Kodus ei ole.

CPT on [rõhutanud](#)⁷, et kvaliteetse teenuse osutamisel on oluline tagada personali turvalisus.

Õiguskantsler palub Võisiku Kodul leida viisi, kuidas oleks töötajatel võimalik ohu korral alati kiiresti abi saada. Näiteks korraldada töö nõnda, et töötaja ei pea jääma osakonda üksinda. Samuti võib kaaluda kaasaskantava hädakutsunginupu kasutusele võtmist. Võisiku Kodu juhtkonnal tuleb koostöös tegevusjuhendajatega mõelda, millised lahendused sobiksid nende töökeskkonda kõige paremini. Kliendi rünnakut kogunud töötajale tuleks pakkuda psühholoogilist nõustamist.

4. Värskes õhus viibimine ja arendavad tegevused

Osakonna päevaplaanis on ette nähtud õues jalutamine ning kindel aeg arendavaks tegevuseks (kognitiivsete oskuste arendamine, vestlusringid jms). Kliendid ei pruugi ajakavast ise kinni pidada ning paljud neist vajavad juhendamist ning arendavasse tegevusse kaasamist, mis on tegevusjuhendajate ülesanne. Kui klientide vaba aja sisustamisele ja nende aktiveerimisele ei pöörata piisavalt tähelepanu, võivad nad muutuda oma elu ja käekäigu suhtes passiivseks.

Mitmed Võisiku Kodu kliendid vajavad abistamist ja individuaalset juhendamist ka kõige tavapärasemas tegevuses (söömine, riietumine, hügieenitoimingud jms). Kolmanda osakonna tegevusjuhendajad mainisid, et nad peavad kliendid juba kella 5 paiku äratama ning alustama hügieenitoimingute ja riietamisega. Varahommikul on tööl vaid üks tegevusjuhendaja, kes peab päevaks ette valmistama 31 klienti. Öörahu peab kalenderplaani kohaselt kestma kella 6-ni.

Sügava liitpuudega klientide osakonna töötajad tunnistasid, et märkimisväärse osa tööajast võtab klientide abistamine hügieenitoimingute tegemisel (hambapesu, WC-toimingud, mähkmevahetus) ning nende pesemine. Kliente pestakse (kogu keha pesemine) vähemalt kaks korda nädalas ja ühe inimese pesemisega võivad olla korraga hõivatud mõlemad tööl olevad tegevusjuhendajad. Samal ajal on osakonna ülejäänud kliendid otsese järelevalveta ning neile ei ole võimalik pakkuda juhendatud tegevust (käeliste oskuste arendamine, õues käimine vms). Samuti peavad tegevusjuhendajad ruume koristama, millesse ei saa sügava liitpuudega kliente üldiselt kaasata. Vahel aitavad ruume koristada ka teiste osakondade kliendid. Esimese osakonna liitpuudega kliendid käivad õues väikeste rühmadena ning iga päev neid kõiki õue viia ei saa.

⁷ Vt p 187.

Ka teiste osakondade tegevusjuhendajad mainisid, et neil ei ole aega klientidega individuaalselt tegelda. Suur osa tööajast kulub kalenderplaanide ja muude dokumentide täitmisele, samuti ruumide korrashoiule ja klientide koristama motiveerimisele. Klientidele mõeldud juhendatud ühistegevusi on tegevusjuhendajate hinnangul ajapikku vähemaks jäänud. Esimese korruse tegevustoas ja spordisaalis paljud ei käi, sest seal ei ole kõigi jaoks piisavalt ruumi. Tegevustoas toimuvate ettevõtmiste korraldamiseks on Võisiku Kodu personalikoosseisus ette nähtud eraldi tegevusjuhendaja. Kontrollkäigu päeval oli tegevustoas samas viienda osakonna tegevusjuhendaja, kes ühtlasi korraldab seal aeg-ajalt klientidele käsitööringe, võimlemist ja loodusmatku. Majas on ka osakondades huviringide korraldamise eest vastutav tegevusjuhendaja, kes juhendab tööpäeviti muusika-, tantsu- ja lugemisringe, mida kliendid väga kiitsid. Mõistagi saab huviringide juht korraga tegutseda vaid ühes osakonnas ja väikese klientide rühmaga. Kontrollkäigul osalenud tervishoiuekspert märkis, et lisaks huviringidele vajaksid paljud kliendid ka võimlemist ja füsioteraapiat.

Osakondade kalenderplaanidest selgub, et arendavateks tegevusteks ettenähtud ajal vaatavad kliendid väga sageli televiisorit. Telerit vaadatakse ka õhtusel ajal enne magamaminekut. Seega võib mõne kliendi jaoks olla telerivaatamine põhiline ajaveetmise võimalus. Mõnes osakonna ettevõtmises (nt söögitegemine, vestlusring) osaleb üsna vähe kliente.

CPT on [seisukohal](#)⁸, et terapeutilised ja arendavad tegevused peavad olema tagatud kõigile hooldekodu elanikele. Inimestele peab tegevust pakkuma nende eripära ja abivajadust arvestades ning vajaduse korral tuleb suurendada klientidega tegelevate terapeutide hulka. CPT on [märkinud](#)⁹, et aktiivsesse tegevusse peab kaasama võimalikult palju kliente ning eriti oluline on arendada nende klientide oskusi, kes võiksid suunduda kergemale teenusele.

Võisiku Kodu osakondades töötavate tegevusjuhendajate arv vastab seadusega ettenähtud miinimumnõuetele. Samas mõjutab tegevusjuhendajate töökoormust neile pandud ülesannete ring. Erihoolekandeteenust saab vahetult osutada vaid nõuetekohase kvalifikatsiooniga tegevusjuhendaja ([SHS](#) § 86), kes peab esmajoones täitma teenuse sisuks olevaid tööülesandeid. Lisakohustuste (nt üld- ja hügieeniruumide koristamine) andmine tegevusjuhendajatele võib takistada neil täitmast oma põhiülesandeid – pakkuda hoolealustele iga päev mõtestatud ja arendavat tegevust.

CPT on [seisukohal](#)¹⁰, et töötajate ülemäärane koormus ohustab nende tervist ning mõjutab ka klientide heaolu. Samuti on CPT [rõhutanud](#)¹¹, et personalipuudusega ei saa õigustada seda, et patsiendid/kliendid ei pääse õue. CPT on [märkinud](#)¹², et ratastooli kasutajatel peab olema võrdselt teistega võimalus iga päev õues käia.

Õiguskantsler rõhutab, et kuigi õigusaktiga on määratud hoolekandeesutuste minimaalne töötajate arv, ei taga see alati kvaliteetset teenust ega seda, et klientide põhiõigused oleksid kaitstud. Klientide heaolu ja arengu huvides palub õiguskantsler üle vaadata osakondade töökorralduse ning töötajate koosseisu. Tegevusjuhendajal peab muude ülesannete kõrval jääma piisavalt aega, et korraldada klientidele arendavaid huviringe ning jalutuskäike värskes õhus. Töökorraldus peab võimaldama tegevusjuhendajal kliendiga vajadusel ka individuaalselt tegeleda.

⁸ Vt p 156, 160.

⁹ Vt p 117.

¹⁰ Vt p 186.

¹¹ Vt p 125–126.

¹² Vt p 183.

5. Õendusabiteenus

Võisiku Kodus pakub õendusabiteenust OÜ Eldred. Lepingu järgi osutab ettevõtte teenust 1000 tundi kuus, kusjuures õde peab kohal olema 350 tundi kuus. Võisiku Kodus viibib igal tööpäeval (7–8 tundi päevas) kaks meditsiiniõde. Tööpäevaõhtuti, öösiti ja nädalavahetustel saab õdedega ühendust võtta telefoni teel. Võisiku Kodule osutavad õendusabiteenust kokku viis õde.

Ööpäevaringse erihooldusteenuse osutaja peab kindlustama iseseisva õendusabiteenuse kättesaadavuse 40 kliendile vähemalt 40 tundi nädalas ([SHS § 102 lg 4](#)), mis tähendab ühe kliendi kohta üks tund nädalas. Seadus sätestab vaid nõutava miinimumi, kuid asutuse eripärast lähtudes (nt sõltuvalt klientide diagnoosidest) võib kvaliteetse ja nõuetekohase teenuse osutamiseks olla õendusteenus vajalik oluliselt suuremas mahu.

Võisiku Kodus oli kontrollkäigu ajal 220 ööpäevaringse erihoolduse klienti. Sellist klientide hulka arvestades peaks õendusabiteenus olema tagatud vähemalt 220 tundi nädalas. 2017. aasta oktoobris oli meditsiiniõde kohal keskmiselt 80 tundi nädalas.

[Majandustegevuse registri](#) andmetel on Võisiku Kodus ööpäevaringset erihooldusteenust saavate klientide arv vähenenud. Alates 01.04.2018 on Võisiku Kodus 213 klienti, kellest 13 on sügava liitpuudega. Seega peaks tänava aprillist alates pakkuma erihoolekande klientidele õendusabiteenust vähemalt 213 tunni ulatuses nädalas.

Tegevusjuhendajate sõnul on paljudel klientidel kroonilised haigused, neil esineb krambihooe ja rahutust. Suurema hooldusvajadusega klientidel on sageli neelamisprobleemid ning hingamisteede haigused (ka kopsupõletik). Tegevusjuhendajad suhtlevad meditsiiniõdedega spetsiaalse arvutiprogrammi abil, kuhu nad saavad jätta teate meditsiinilist nõustamist vajava kliendi kohta. Kuigi see on mugav suhtlemisviis, ei saa inimesed tegevusjuhendajate arvates piisavalt kiiresti abi. Paljud terviseküsimused lahendab perearst telefoni teel, klienti nägemata. Sestap on kliendi terviseseisundi jälgimine paljuski tegevusjuhendaja ülesanne, tema peab oskama märgata krooniliste haiguste kõrval ka uusi vaevusi ja sellest õdedele või perearstile teatama. Sellist kohustust meditsiinilise ettevalmistuseta inimesele seada ei ole mõistlik.

Õiguskantsler leiab, et kuigi seadus ei täpsusta, kas õde peab hoolekandeesutuses kohal viibima, on iseseisev õendusabi tagatud vaid siis, kui õde saab kliendi vahetult läbi vaadata ja tema seisundit hinnata. Kokkulepe, et tegevusjuhendaja võib öele väljaspool graafikujärgset tööaega helistada ja temaga konsulteerida, ei taga õendusabi ööpäevaringse erihooldusteenuse osutamisel. Kliendi seisundit hindab sel juhul tegevusjuhendaja, kes võib meditsiinihariduse puudumise tõttu teha seda valesti ja ohustada nõnda kliendi elu ja tervist. Terviseseisundi hindamist ja retseptiravimite manustamist puudutavad otsused võib langetada üksnes meedik pärast kliendi läbivaatust.

Õendusabiteenuse osutamise lepingu järgi tagab OÜ Eldred õendusabi osaliselt telefoni teel nõustamisega. Osaühinguga sõlmitud leping ei kohusta õde tegelikult õhtuti ega öösiti ametlikult koduvalves olema ega kliendi seisundi hindamiseks kohale tulema. Selleks et õendusabiteenus oleks tõhus ja tegelikult kättesaadav, tuleks koduvalve kokkulepe vormistada kirjalikult ja määrata ära ka kellaajad, millal õde peab telefonivalves olema ning kliendi seisundi hindamiseks kohale tulema. Samas ei saa seaduses sätestatud õendusabiteenuse kättesaadavuse nõuet asendada koduvalvest kohale tulemise kokkuleppega. Koduvalvel saab olla vaid toetav funktsioon olukorras, kus õendusabiteenust tuleb pakkuda rohkem, kui seadus ette näeb.

Õiguskantsler palub Võisiku Kodul tagada selline õendusabiteenus, mis arvestaks asutuse eripära ja seaduse nõudeid.

6. Ravimite käitlemine

Võisiku Kodus hoitakse ravimeid meditsiiniõdede ruumides, aga ka tegevusjuhendajate tubades ning osakonna laoruumides. Enamasti on ravimid jagatud nimeliselt pinalitesse ning neid hoitakse lukustatud ravimikapis. Kontrollkäigu ajal oli osakondades ka tähistamata retseptiravimeid, mille kohta personal ei osanud öelda, kellele need on määratud. Samuti hoiti osakondades aegunud retseptiravimeid. Mõne kliendi ravimit purustati või leotati vees enne manustamist.

Õiguskantsler on korduvalt [rõhutanud](#)¹³, et ravimeid tuleb käidelda nõuetekohaselt. Peab jälgima, et asutuses ei säilitataks kõlbmatuid ravimeid (nt ravimid, mille säilivusaeg on möödunud), sest need võivad põhjustada tõsist ohtu klientide elule ja tervisele. Igale retseptiravimile peab kirjutama kliendi nime, kellele arst on selle määranud.

Kontrollkäigul osalenud tervishoiuekspert märkis, et ravimpreparaatide leotamist tuleb vältida, sest pole teada, kas ja kui palju valesi manustatud ravim imendub. Kui patsient ei taha või ei saa ravimeid võtta, siis tuleb välja selgitada selle põhjus ja seejärel leida kliendile sobiv ravimivorm (mikstuurid, süstid jne). Neelamisprobleemi korral peab konsulteerima raviarstiga.

Õiguskantsler palub Võisiku Kodul järgida ravimite ohutu käitlemise reegleid.

7. Tervishoiueksperti hinnang

Kontrollkäigule kaasatud tervishoiueksperti arvamus on lisatud kirjale. Palun Võisiku Kodul kujundada oma seisukoht tervishoiueksperti arvamusel toodud tähelepanekute ja soovitude suhtes ning saata see õiguskantslerile koos vastusega kirjas esitatud tähelepanekute kohta.

Teie seisukohta ootan võimalusel hiljemalt 02.07.2018.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Lisa: Tervishoiueksperti arvamus

Koopia: Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet, AS Hoolekandeteenused

Maria Sults 693 8448; Maria.Sults@oiguskantsler.ee

¹³ Vt p 5 (lk 9-11)