



Õiguskantsler

Hr Jevgeni Luštšikov  
juhataja  
SA Kallavere Haigla  
jevgeni.lushikov@kh.ee  
info@kh.ee

Teie nr

Meie 07.01.2019 nr 7-9/180834/1900063

### **Kontrollkäik Kallavere Haigla üldhooldusteenuse osakonda**

Õiguskantsleri nõunikud kontrollisid 05.06.2018 ette teatamata Kallavere Haigla üldhooldusteenuse osakonna (edaspidi: osakond) tegevust ja klientide elamistingimusi.

Osakonna hooldajad ja meditsiinitöötajad on klientide kinnitusel abivalmid ja tähelepanelikud. Hea on see, et osakonnas on iga päev kohal ka meditsiinipersonal. Klientide terviseandmed ja ravimite manustamine dokumenteeritakse hoolikalt. Töötajate omavaheline infovahetus on hästi organiseeritud.

Kahjuks ei ole osakonnas alati tagatud klientide privaatsus hooldus- ja hügieenitoimingute ajal. Üldhooldusel olevatele klientidele tuleks pakkuda rohkem mõtestatud ajaveetmise võimalusi, neid sagedamini õue viia ning lamajatega võimelda. Kliendid peavad saama kasutada abi kutsumise seadet. Osakonnas tuleb kindlasti täita tuleohutusnõudeid. Osakonna ruumid ja klientide magamistoad on puhtad, kuid pole praegu kuigi hubased.

Üldhooldusteenuse osakond asub Kallavere Haigla polikliiniku korpuse teisel ja kolmandal korrusel. Hoones on lift. Osakonna kliendid elavad ühe- kuni neljakohalistes magamistubades.

Osakonnas on 43 kohta. Kontrollkäigu ajal oli teisele korrusele majutatud 22 inimest ning kolmandale korrusele 20 inimest. Mõlemal korrusel töötab ööpäev läbi kaks hooldajat (09.00–09.00), päeval on ametis ka hooldaja abi (07.00–17.00). Meditsiiniõde on mõlemal korrusel nii tööpäevadel (08.00–20.00) kui ka nädalavahetustel (08.00–17.00). Kallavere Haigla üldarst teeb üldhooldusteenuse osakonnas visiite igal esmaspäeval ja kolmapäeval.

Õiguskantsleri nõunikud tegid koos eksperdiga ringkäigu haigla üldhooldusosakonna ruumides, tutvusid asutuse dokumentidega ning vestlesid töötajate ja klientidega.

#### **1. Turvalisus ja hooldamine**

Enamik üldhooldusteenuse osakonna kliente vajab abi pesemisel ja muude hügieenitoimingute tegemisel. Kliente pestakse üle keha kord kümne päeva jooksul. Lamajate pesemiseks kasutatakse pesemisraami. Lamatiste ennetamiseks on kasutusel spetsiaalsed madratsid. Paljud kliendid

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee) [www.oiguskantsler.ee](http://www.oiguskantsler.ee)

kasutavad mähkmeid, neid vahetatakse osakonna päevaplaani kohaselt kolm korda päevas, ent klientide ja töötajate sõnul vajaduse korral ka tihemini.

Osakonna mõlemal korrusel on ööpäev läbi tööl vähemalt kaks hooldajat. Üksinda oleks raske lamajaid keerata või dementsete klientidega tegelda. Ka lamajal endal on mugavam ja turvalisem, kui teda abistab korraga kaks inimest<sup>1</sup>.

Iga inimese voodi juurde on paigutatud abi kutsumise seade. Suuremal osal klientidest on seda aga ilmselt keeruline kasutada, sest nõor, mida tuleb töötaja kutsumiseks tõmmata, on kokku rullitud ning patsiendi käeulatusest ära pandud. Nõnda ei täida abi kutsumise süsteem oma eesmärki. Kliendid ütlesid, et annavad abivajadusest teada hõikudes või paluvad kaaslastel abi kutsuda. Hõikumine võib olla mõnele kliendile kurnav või alandav ning rikkuda teiste klientide rahu. Kuna paljudel osakonna klientidel pole võimalust abi kutsumise süsteemi kasutada, võib mõni neist jääda abita või märgatakse tema abivajadust liiga hilja.

Igal kliendil peab olema võimalus abi kutsumise seadet kasutada. Ka Piinamise ja Ebainimliku või Alandava Kohtlemise või Karistamise Tõkestamise Euroopa Komitee (CPT) on [rõhutanud](#)<sup>2</sup> tõhusa abi kutsumise süsteemi tähtsust, eriti lamajate jaoks.

Kontrollkäigu ajal ei olnud võimalik kasutada osakonna evakuatsiooniteed, sest seda takistas puitkonstruktsioon. Samuti oli blokeeritud evakuatsiooniväljapääs, mille ukstel olid tabalukk ja kiri, et võti asub osakonna meditsiinipersonali juures. [Tuleohutuse seadus](#) ja [siseministri määrus](#) nõuavad, et üldhooldusteenuse osakonna evakuatsioonitee [peab olema](#) läbitav ja et evakuatsiooniteele jääva ukse sulust peab saama avada ilma abivahendita. Seega ei tohi ust tabalukuga lukustada. Kui evakuatsioonitee on tõkestatud, võivad inimesed tulekahju puhkemisel ohtu sattuda.

Üldhooldusteenuse osakonnas on korduskasutuses ühekordsed raseerijad. Kuna neile ei ole märgitud kliendi nime, on oht, et sama raseerijat võib kasutada mitu inimest. Kontrollkäigul osalenud tervishoiuekspert märkis, et ühekordseks kasutamiseks mõeldud hügieenivahendeid ei tohi korduvalt kasutada, samuti peavad igal inimesel olema oma hügieenitarbed.

Kliendid tarvitasid silmatilku, mille pudelitele ei olnud märgitud nende kasutusele võtmise kuupäeva. Preparaadi pudelile tuleb alati märkida selle avamise kuupäev, kuna ravim on pärast avamist kasutuskõlblik üsna lühikest aega.

Osakonna [veebilehel](#) on märgitud, et kliente toitlustatakse neli korda päevas. Mõlema korruse stendil olevast päevakavast ja osakonna menüüst võis välja lugeda, et toidukordi on siiski kolm. Seda kinnitasid ka kliendid. Tegelik toidukordade arv peaks olema kirjas ka veebilehel. Kontrollkäigul osalenud tervishoiuekspert märkis, et menüü koostamisel ja toidukordade planeerimisel tuleb kindlasti arvestada diabeedihaigetega, kelle söögikordade vahe ei tohi olla liiga pikk.

Kõigil klientidel peaks olema võimalik abi kutsumise süsteemi reaalselt kasutada. Info toitlustamise kohta peab olema täpne, ning juhul kui klient peab tervises seisundi tõttu sööma sagedamini, kui päevakava ette näeb, tuleb sellega arvestada. Osakonnas peavad kindlasti olema täidetud tuleohutusnõuded.

---

<sup>1</sup> M. Jaanisk jt. Hoolides ja hoolitsedes. Õpik-käsiraamat hooldustöötajatele. Tartu Tervishoiu Kõrgkool. Kirjastus Argo, 2015, lk 38.

<sup>2</sup> CPT aruande p 94.

## 2. Olmetingimused ja vaba aja sisustamine

[Eesti Vabariigi põhiseaduse](#) § 10 sätestab inimväärikuse põhimõtte. Kui inimene on sunnitud viibima tingimustes, mille puhul ei ole arvestatud tema tervisliku seisundiga, võib see tekitada temas alaväärsustunnet ja jõuetust. Sobivaks keskkonnaks loetakse niisuguseid tingimusi, mis loovad positiivse, terapeutilise õhkkonna: tagavad igale inimesele piisava ruumi, valguse, sobiva temperatuuri ja ventilatsiooni ning asutuse rahuldava üldseisukorra, erilist tähelepanu peaks pöörama magamistubade ja vaba aja ruumide kaunistamisele.<sup>3</sup>

Kallavere Haigla üldhooldusteenuse osakonna kliendid on majutatud ühe- kuni neljakohalistesse magamistubadesse. Puudub eraldi tuba ühistegevuseks, ringide korraldamiseks või külalistega kohtumiseks. Ühistegevuseks kasutatakse koridore, kus asub ka televiisor.

Üldkasutatavad ruumid ja klientide magamistoad on puhtad. Magamistubades on seinakalendrid ja kell, mõnes toas on aknalaua ka toataimi, kuid üldiselt on toad minimaalselt sisustatud: seal on vaid voodi, öökapp ja mõned riidenagid. Klientide üleriideid hoitakse Kallavere Haigla kõrval asuva korpuse garderoobis.

Hoolekandeesutuse elanikud tuleks üldjuhul majutada ühe- või kahekohalistesse magamistubadesse. Olulise kõrvalabi vajaduse ja sügava liitpuudega klientide magamistuba [võib olla](#) kõige rohkem neljakohaline. Toa sisustamisel tuleb jälgida, et mööbli paigutus võimaldaks õendusabi osutajal vajaduse korral voodi juurde pääseda mõlemalt poolt. Samuti peab klientidel olema piisavalt ruumi oma isiklike asjade ja riiete hoidmiseks. Sotsiaalministri määrusega sätestatud tervisekaitseõuete [miinimumnõuete](#) kohaselt peab kliendil olema vähemalt öökapp ja riidekapp.

Üldhooldusteenuse osakonna ruumid tuleks muuta hubasemaks, kuna paljudele inimestele on osakond pikka aega nende kodu. Ruumid on puhtad ja korras, kuid mõelda tuleks ka sellele, kuidas luua kodusem õhkkond. Näiteks võiks klientidel lubada tuua osakonda rohkem isiklikke asju, võimalusel ka väikseid mööbliesemeid. Toaseinu võiks kaunistada näiteks piltidega. Ka CPT on [rõhutanud](#)<sup>4</sup>, et ruumide kaunistamine on hoolekandeesutuse elanikele oluline.

Vaba aja sisustamisega osakonnas süsteemselt ei tegelda: huviringe ega ühiseid ettevõtmisi ei korraldata, samuti puudub individuaalteraapia. Osakonda tutvustaval [kodulehel](#) on küll märgitud, et klientide aktiivset tegevust juhendab taastusraviõde, kuid tegelikult sellist teenust ei pakuta. Füsioteraapiat tehakse vaid lisatasu eest. Lamavate haigetega ei võimelda.

Inimesed mainisid, et otsivad endale ise tegevust: vaatavad televiisorit, loevad raamatuid ja pikutavad. Aeg-ajalt käivad osakonnas esinemas muusikud. Töötajad kliente õue ei vii, seetõttu saavad nad õues käia vaid siis, kui lähedased neid aitavad. Ühe kliendi sõnul on ta saanud sugulaste abiga õues käia vaid korra kolme aasta jooksul. Mitmed inimesed mainisid, et kui poleks lähedasi, kes neid aitavad, siis ei saaks nad õues käia. Õuemineku teeb keeruliseks ka see, et üleriideid hoitakse kõrvalhoone garderoobis. Samas pääseks klient personali abiga õue üsna hõlpsasti – osakonnas on piisavalt suur lift ning olemas on ka kaldtee. Töötajad tunnistasid, et kuna nad on

<sup>3</sup> 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. Report to the Lithuanian Government on the visit to Lithuania carried out by the CPT from 21 to 30 April 2008, [CPT/Inf \(2009\) 22](#), p 96.

<sup>4</sup> CPT aruande p 150.

hõivatud hooldustegevuse (hügieenitoimingud, klientide söötmine ja sööma suunamine jms) ja tubade koristamisega, pole neil võimalik kliente välja jalutama viia.

Kui hooldekodu elanike vaba aja sisustamisele ja nende aktiveerimisele ei pöörata piisavalt tähelepanu, võivad nad muutuda oma elu ja käekäigu suhtes passiivseks. Et ennetada liikumisvaegusest põhjustatud probleeme, tuleb rohkem tegelda just piiratud liikumisvõimega klientide aktiveerimisega. Lamavatele haigetele on regulaarne võimlemine ja tegevusteraapia väga oluline: see aitab säilitada liigeste liikuvust, lihaste tugevust ja ennetada tüsistusi, mida põhjustab pikaajaline lamamine. Kontrollkäigul osalenud tervishoiuekspert soovitas samuti pakkuda klientidele rohkem aktiivset tegevust. Mõistagi tuleks seejuures arvestada iga inimese terviseseisundi ja vanusega.

Üldhooldusteenusel olevate klientide toimetulek ja inimväärne elu sõltub paljuski nendega vahetult tegelevatest hooldekodu töötajatest. Hooldekodu peab looma kõigile klientidele turvalise keskkonna ja tagama nende toimetuleku ([sotsiaalhoolekande seaduse](#) (SHS) § 20 lg 1). Töötajad on kohustatud tegema hooldusplaanis määratud hooldustoiminguid ning kliente igati aitama. Selleks peab hooldekodus olema piisavalt palju töötajaid.

[Seadus](#) ei kehtesta hooldekodule nõutavat minimaalset töötajate arvu. Niisiis tuleb selle määratlemisel arvestada hooldekodu kohtade arvu, klientide abivajaduse, hoonete, territooriumi ja asutuse muude eripäradega.

Tähtis on, et ka suuremate liikumisraskustega inimestele või voodihaigetele pakutaks jõukohast tegevust. Sellised kliendid ei peaks olema kuude kaupa vaid siseruumides, vaid neile peab andma võimaluse ka värskes õhus viibida. Klientide suurema abivajadusega tuleb arvestada personali koosseisu ning tööülesannete planeerimisel, et personalinappus ei takistaks klientidega tegelemist.

CPT [standardite](#)<sup>5</sup> kohaselt peab asutuses ravil või hooldusel olevatel inimestel olema võimalus iga päev vähemalt tund aega värskes õhus viibida. CPT [on rõhutanud](#)<sup>6</sup>, et ka ratastooli kasutajad peavad saama õues käia ning vajaduse korral tuleb neid selles igakülgsest abistada: sel puhul peaks saama kasutada näiteks spetsiaalset tõstukat.

Hooldajad nentisid, et töö on füüsiliselt raske ning nad tunnevad puudust kliendi tõstmist hõlbustavatest abivahenditest. Asutuse kui tööandja kohustus on hoolitseda ka töötajate tervise eest.<sup>7</sup> Selleks peaks tööandja hankima tööks vajalikud nüüdisaegsed abivahendid. Kui klienti on vaja aidata ratastooli, vanni või õue, peab hooldajal olema võimalik kasutada tõsteseadmeid.<sup>8</sup> Õiguskantsler on märkinud, et nüüdisaegsed tõsteseadmed on hoolekandeaasutustes vajalikud, sest hõlbustavad personali tööd ning võimaldavad klientidel pääseda õue, osaleda ühisüritustes jms.<sup>9</sup>

Paljud üldhooldusteenuse osakonna kliendid kasutavad mähkmeid ja potitoole. Privaatsuse tagamiseks mitme asukaga magamistubades tuleb kasutada sirme või kardinaid.<sup>10</sup> Osakonnas on

<sup>5</sup> Vt CPT aruande p 37.

<sup>6</sup> Vt CPT aruande p 121.

<sup>7</sup> [Töötervishoiu ja tööohutuse seaduse](#) § 4 lg 2.

<sup>8</sup> Patsiendi tõstmisega kaasnevad ohud ja nende ennetamine: <https://osha.europa.eu/et/tools-and-publications/publications/e-facts/efact28>

<sup>9</sup> Vt õiguskantsleri 20.10.2017 [kontrollkäik AS Hoolekandeteenused Imastu Kool-Kodusse](#) (lk 6); 08.11.2017 [kontrollkäik MTÜ-sse Valgamaa Tugikeskus](#) (lk 4).

<sup>10</sup> Õpik-käsiraamat hooldustöötajatele „Hoolides ja hoolitsedes“ juhib samuti hooldaja tähelepanu abivajaja privaatsuse austamisele ning sirmide või kardinate kasutamisele intiim- ja hügieenitoimingute tegemisel. (M. Jaanisk jt. Hoolides ja hoolitsedes. Õpik-käsiraamat hooldustöötajatele. Tartu Tervishoiu Kõrgkool. Kirjastus Argo, 2015.)

vaid üks sirm, seda igapäevaselt ei kasutata ning see asub hoiuruumis. Oluline on kindlustada privaatsus kõigi hügieenitoimingute tegemisel (nt mähkmete ja uriinikoti vahetamine, sidumine), ka juhul, kui inimene ise sirmi või kardinat ei nõua.

Õiguskantsler palub pakkuda üldhooldusteenuse osakonna klientidele mitmekesisemaid võimalusi vaba aja veetmiseks. Inimestel peab olema võimalik õues käia ning nende üleriideid peaks hoidma osakonnas. Suuremat tähelepanu tuleb pöörata klientide privaatsuse tagamisele. Osakonna ruumid tuleks muuta hubasemaks. Kaaluma peab hooldajate tööd hõlbustavate abivahendite soetamist.

### 3. Hooldusteenuse dokumenteerimine

Üldhooldusteenuse osakonnas dokumenteerivad klientide hügieeniprotseduure, terviseandmeid ning ravimite (nii retsepti- kui ka käsümüügiravimite) manustamist meditsiiniõed. Ka osakonna personalivalve infovahetuse vihikuid täidavad õed. Hooldajad oma tegevust ei dokumenteeri.

Dokumenteerimisel kasutatakse üsna tihti kliendi nime asemel palati ja voodikoha numbrite kombinatsiooni. Näiteks vererõhu mõõtmise tulemuse järel on kliendi nime asemel kirjas numbrikombinatsioon. Samuti on numbrid ravimikarpidel ning paberile kirjutatud raviskeemidel. Kontrollkäigul võis märgata, et klienti kõnetatakse nimepidi, kuid omavahelises suhtluses kasutasid töötajad kliendist kõneldes numbrikombinatsiooni. See võib olla inimesele solvav, sest võib panna teda end tundma väheväärtuslikuna. Nime asemel numbrit kasutades võib tekkida ka oht, et töötaja annab ravimit valele inimesele või seostatakse dokumenteeritud info vale inimesega. Ka CPT on [öelnud](#)<sup>11</sup>, et tuleb vältida patsiendi nime asendamist numbriga. Inimese kohta käiva info edastamisel ja dokumenteerimisel peab kasutama tema nime.

Osakonnas kasutatakse elektroonilist dokumentatsioonisüsteemi (e-haiguslugu). Õed teevad kliendi seisundi kohta öenduspäevikusse kandeid sageli ja põhjalikult. Klientide vererõhku ja kehatemperatuuri mõõdetakse regulaarselt ning need andmed ka talletatakse alati.

Kohe, kui klient on osakonda saabunud, hindavad meditsiinitöötajad VISA meetodi abil tema üldist abivajadust (söömine, tualeti kasutamine, riietamine jm). Edaspidi hinnatakse inimese abivajadust üks kord kuus ning õde kannab hindamise andmed paberdokumentidesse. Elektroonilises öendusplaanis on pikemalt kirjeldatud kliendi tervisemuresid, hooldusvajadust ja kavandatud hooldustoiminguid.

[SHS](#) § 21 lg 2 kohustab teenuseosutajat koostama igale kliendile hooldusplaani. Seda peab tegema 30 päeva jooksul alates kliendi hooldekodusse saabumisest. Hooldusplaani tuleb üle vaadata ja seejuures kliendi seisundit hinnata vähemalt üks kord poolaastas ([SHS](#) § 21 lg 5). Hooldusplaani koostamine ja ülevaatamine kuulub seega lahutamatu üldhooldusteenuse juurde.

Seadus ei sätesta hooldusplaani vormi, kuid näeb ette, et hooldusplaani koostades tuleb hinnata nii inimese hooldus- kui ka tervishoiuteenuse vajadust, ning seda peaks tegema vastava kvalifikatsiooniga tervishoiutöötaja. Teenuseosutaja tagab teenuse saajale hooldusplaanis määratud hooldustoimingud ning muud toetavad ja toimetulekut tagavad teenused ([SHS](#) § 20 lg 2).

Osakonna meditsiinipersonal aitab kindlaks teha kõigi klientide (sealhulgas krooniliste ja raskete haigustega inimeste) tervishoiuteenuse vajaduse. Kliendi hooldusvajadust ning terviseseisundit ja

---

<sup>11</sup> CPT aruande p 100.

ravi kirjeldatakse üksikasjalikult õenduspäevikus ja õendusplaanis. Samuti hinnatakse kord kuus kindla metoodika abil klientide abivajaduse ulatust.

Hooldusplaanis peaks senisest rohkem kirjeldama ka neid toiminguid, mis aitavad kliendil säilitada elukvaliteeti, võimaldavad tal toime tulla igapäevahügieeniga ning osaleda aktiivses tegevuses (nt võimlemine, õues viibimine, huviringid). Selleks võiks peale meditsiinipersonali kaasata hooldusplaani koostamisse hooldajad, kes tegelevad klientidega igapäevaselt ning saaksid oma kogemuse ja oskuste põhjal pakkuda häid lahendusi. Hooldusplaani koostamisel ja hindamisel võib abi saada [sotsiaalhoolekande seaduse eelnõu seletuskirjast](#), milles on selgitatud hooldusplaani koostamise põhimõtteid.

Õiguskantsler tunnustab meditsiiniõdede head tööd klientide terviseseisundi dokumenteerimisel. Klientide hooldusplaanis tuleks aga senisest rohkem ette näha toimetulekut toetavaid terapeutilisi tegevusi ning jõukohast huvitegevust. Inimese kohta andmete ülesmärkimisel tuleb alati kasutada tema nime.

#### **4. Tervishoiueksperti hinnang**

Kirjale on lisatud kontrollkäigule kaasatud tervishoiueksperti arvamus. Palun Kallavere Haiglal esitada oma seisukoht tervishoiueksperti arvamusel ja siinses kirjas toodud tähelepanekute ja soovitude kohta.

Ootan Teie seisukohta võimaluse korral hiljemalt 08.02.2019.

Lugupidamisega

*/allkirjastatud digitaalselt/*

Ülle Madise

Lisa: tervishoiueksperti arvamus

Koopia: Päästeamet, Raviamet, Terviseamet, Sotsiaalkindlustusamet