



Õiguskantsler

Lp Anneli Eelmaa
Juhatuse liige
Hooldusosakonna juhataja
SA Koeru Hooldekeskus
anneli.eelmaa@koeruhk.ee

Teie nr

Meie 22.08.2017 nr 7-9/170188/1703603

Kontrollkäik SA Koeru Hooldekeskusesse

Austatud proua Anneli Eelmaa

Õiguskantsleri nõunikud kontrollisid 22.02.2017 eelneva teavitusega üldhooldusteenuse osutamist SA Koeru Hooldekeskuses (edaspidi *hooldekodu*).

Tunnustada tuleb hooldekodu personali hoolivat suhtumist klientidesse ning häid olmetingimusi. Elu- ja hügieeniruumid on puhtad ja ajakohased ning hooldusteenuse osutamiseks kasutatakse vajalikke abivahendeid (pesemistoolid, käepidemed jms). Klientide turvalisust aitavad tagada töötajate väljakutse süsteem ning sisevalve töötaja. Ööpäev läbi on kohal meditsiiniõde ning ravimeid käideldakse nõuetekohaselt. Et muuta teenust paremaks, kaasab hooldekodu kliente majakoosolekutele ja kliendiesindusse. Kiitust väärib ka päevakeskuse tegevusjuhendajate töö.

Kontrollkäigul selgus, et mõndagi tuleb ka muuta. Suure abivajadusega kliente peab sagedamini pesema. Osaliselt või täielikult liikumisvõimetud kliendid peavad saama rohkem viibida värskes õhus. Klientidele tuleb pakkuda tegevusteraapiat ning mõtestatud ajaveetmise võimalusi mitte ainult päevakeskuses, vaid ka nende eluosakonnas. Lamavate klientidega tuleb rohkem võimelda. Dementsed kliendid peavad samuti saama viibida värskes õhus ning neile peab pakkuma jõukohast tegevust.

Oluline on alati tagada kliendi intiimsete hügieeniprotseduuride privaatsus. Klientidega suheldes ei ole kohane kasutada tõredat tooni ning tema tupp sisenemisel tuleks uksele koputada.

Hooldekodus on üldhooldusteenuseks 110 kohta ning dementsete klientide osakonnas 30 kohta. Hoone on rajatud hoolekandeteenuste osutamiseks ning kohandatud nõnda, et ka liikumisraskustega kliendid saaksid mugavalt liikuda. Majas on liftid. Üldhooldusteenuse klientide magamistoad on ühe- kuni neljakohalised ning asuvad viies osakonnas.

Päeval (kella 8–19) on hooldekodu igas osakonnas tööl tavaliselt kaks hooldajat (tööpäeviti kella 8–16.30 on lisaks veel vanemhooldaja) ning õhtuti ja öösiti (kella 19–8) üks hooldaja. Dementsete klientide osakonnas on päevane hooldaja ametis kella 7–19, et suurema hooldusvajadusega kliente saaks hommikuste ja õhtuste hügieenitoimingute ajal rohkem aidata. Tööpäeviti kella 8–16.30 on igas osakonnas tööl ka koristaja, kes vajadusel aitab kliente hooldada. Ööpäev läbi on kohal meditsiiniõde.

Õiguskantsleri Kantselei

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

Õiguskantsleri nõunikud tegid koos meditsiinieksperdiga ringkäigu hooldekodu ruumides, tutvusid asutuse dokumentidega, vestlesid töötajate ja klientidega.

Olmetingimused

Kui inimene on sunnitud viibima tingimustes, mille puhul ei arvestata tema tervisliku seisundiga, võib see tekitada alaväärsustunnet ja jõuetust. Hooldusteenuse osutamisel tuleb silmas pidada iga kliendi vajadusi ning kohandada elukeskkond nendele vastavaks. Elutingimused peavad aitama võimalikult head teenust pakkuda ja mitte tekitama klientides hirmu, alaväärsust või rahutust. Sobivaks keskkonnaks loetakse tingimusi, mis loovad positiivse, terapeutilise õhkkonna: tagavad igale inimesele piisava ruumi, valguse, sobiva temperatuuri ja ventilatsiooni ning asutuse rahuldava üldseisukorra, kusjuures erilist tähelepanu peaks pöörama magamistubade ja vaba aja ruumide kaunistamisele.¹

Hooldekodu kliendid on majutatud ühe- kuni neljakohalistesse magamistubadesse ning toasisustus on üldiselt hubane ja kena. Dementsetele klientidele mõeldud osakonna magamistoad on äärmiselt askeetlikud ning kontrollkäigu ajal puudusid mitmes toas kohustuslikud sisustuselemendid. Teistes osakondades puudus mõnes magamistoas tool. Hügieeniruumid olid puhtad ja korras, kuid dementsete klientide osakonnas oli tualettruumis tunda ebameeldivat lõhna.

Üldiselt [tuleb](#) klientide majutamisel eelistada ühe- või kahetoalisi magamistube. Olulise kõrvalabi vajaduse ja sügava liitpuudega elanike magamistuba [võib](#) olla maksimaalselt neljakohaline. Igas magamistoas peavad olema [nõuetekohased](#) sisustuselemendid.

Mõnes mitmekohalises magamistoas olid klientide kasutuses potitoolid, ent puudusid eraldavad sirmid või vahekardinad. Leidus ka nelja elanikuga tube, kus olid vahekardinad, kuid potitooli kasutamise ajal neid ette ei tõmmatud. Personali sõnul igas osakonnas sirmi pole, kuid seda saab vajadusel tuua ning kliendi soovil kasutada. Üldiselt kliendid aga selleks soovi ei avalda. Kliendid tunnistasid, et hügieenitoimingute privaatsuse puudumine häirib ka toanaabreid ning põhjustab neis ebamugavustunnet.

Mitmekohalistes tubades, kus vähemalt üks klientidest kasutab potitooli, peavad olema sirmid või kardinad ka siis, kui inimesed selle järele ei küsi.² Samuti tuleb privaatsus tagada muude intiimsete toimingute juures (nt mähkmete ja uriinikoti vahetamine, sidumised). Inimväärsed elutingimused ei ole tagatud, kui kliendid ei saa hügieenitoiminguid teha privaatset. Privaatsuse tagamise vajadust rõhutas ka meditsiiniekspert.

Hooldekodus võib klient kanda isiklikke või hooldekodu pakutavaid riideid. Hooldekodu riide kasutamisel ei saa klient peale riidepesu tagasi samu riideesemeid (sh aluspesu), mis võib kahandada kliendi isiksusetunnetust ning panna end tundma teenuse objektina. Inimväärne kohtlemine tähendab, et klienti tuleb suhtuda austusega. Selleks tuleks vähemalt ihupesu ringlust

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.

² Õpik-käsiraamat hooldustöötajatele „Hoolides ja hoolitsedes“ juhib samuti hooldaja tähelepanu abivajaja privaatsuse austamisele ning sirmide või kardinade kasutamisele intiim- ja hügieenitoimingute tegemisel. (M. Jaanisk jt. Hoolides ja hoolitsedes. Õpik-käsiraamat hooldustöötajatele. Tartu Tervishoiu Kõrgkool. Kirjastus Argo. 2015.)

vältida. Võimalikuks lahenduseks on näiteks ihupesu pesemine eraldi pesukottides või pesu markeerimine, et riideesemed ei läheks ringlusesse, vaid jõuaks pärast pesu taas selle kasutaja kätte.

Hooldamine ja klientide aktiveerimine

Hooldekodus pestakse kliente üle keha ja vahetatakse voodipesu üldjuhul kord kahe nädala jooksul. Erandiks on liikumisvõimetud kliendid, keda pestakse sagedamini (mähkmekasutajatel mähkmete piirkonda igal mähkmevahetusel). Kliendid avaldasid vestlustes soovi pesta end tihemini.

Klientide pesemine kaks korda kuus ei ole piisav. Naha- ja nahaaluskudede infektsioonide vältimiseks on peale igapäevaste hügieenitoimingute vaja kogu keha pesta vähemalt kord nädalas. Seda rõhutas ka kontrollkäigul kaasas olnud tervishoiuekspert. Sama tihti tuleb [tervisekaitsenõuete](#) järgi vahetada ka voodipesu.

Mõni klient kurtis, et osa hooldekodu töötajaid on kurjad ega süvene nende probleemidesse. Õiguskantsleri nõunikud märkasid, kuidas koristaja kurjustas kliendiga sobimatul toonil. Samuti võis märgata, et kliendi tuppa sisenemisel sageli ei koputatud ega kõnetatud klienti, vaid asuti kiirustades hooldustoimingute juurde.

Kurjustav või etteheitev suhtlemine paneb kliendi tundma, et tema vajadused ei ole olulised ja et ta on töötajatele tülik, mis võib põhjustada hirmu ja alandustunnet. Asjatundlik suhtlemine klientidega ei saa olla tõre, tõrjuv või muul moel kliendi suhtes negatiivne.

Hooldekodus on tegus päevakeskus. Sellest hoolimata viibis enamik kliente oma tubades, mitmed lebasid voodis, mõned vaatasid televiisorit. Päevakeskuses käis vaid mõni liikumisvõimeline klient. Kontrollkäigu ajal jäi ebaselgeks, millist tegevust piiratud liikumisvõimega klientidele pakutakse ning kui palju lamavate klientidega võimeldakse. Kliendid soovisid rohkem võimelda, ning kurtsid, et liikumiskustega inimesi igasse tegevusse ei kaasata. Dementsete klientide osakonnas käivad päevakeskuse tegevusjuhendajad tegevusi läbi viimas. Mitmed teiste osakondade elanikud leidsid, et päevakeskuse tegevusjuhendajad võiksid korraldada rohkem huvitegevust ka nende eluruumides.

Mitmed kliendid avaldasid soovi viibida rohkem värskes õhus. Mõni hooldekodu elanik olid viimati õues käinud mitu kuud tagasi. Samuti soovis mitu klienti, et töötajad neid jalutuskäikudel rohkem toetaksid, nii saaksid nad parandada oma liikumisvõimet. Töötajad selgitasid, et klientidega käiakse õues pigem kevadel ja suvel.

Liikumisvaegusest põhjustatud probleemide ennetamiseks tuleb ka piiratud liikumisvõimega klientide aktiveerimisele pöörata kõrgendatud tähelepanu. Paljud hooldekodu vaba aja veetmise võimalused ei ole tõsisema liikumispuudega või liikumatutele klientidele kättesaadavad.

Kui klientide vaba aja sisustamisele ja aktiveerimisele ei pöörata piisavalt tähelepanu, võivad nad muutuda oma elu ja käekäigu suhtes passiivseks. Lamavatele haigetele oleks regulaarne tegevusteraapia väga oluline, see aitab säilitada liigeste liikuvust, lihaste tugevust ja ennetada tüsistusi, mida põhjustab pikaajaline lamamine.

Suurema abivajadusega klientidele tuleb pakkuda jõukohast arendavat ja huvitavat tegevust. Liikumispuudega kliente peab rohkem abistama ühisüritustes ja huviringides osalemisel ning tagama neile teistega võrdsed võimalused värskes õhus viibimiseks. Kliendid ei peaks olema sunnitud viibima kuude kaupa vaid siseruumides.

Klientide suurema abivajadusega tuleb arvestada ka personali koosseisu ning tööülesandeid kavandades. Personalinappus ei tohiks takistada klientide aktiveerimist. Seadus ei sätesta hooldekodule nõutavat minimaalset töötajate arvu. Hooldajate arvu määramisel tuleb silmas pidada siiski seda, et kõik kliendid saaksid kvaliteetset hooldust ning nende elu ja tervis oleksid kaitstud. Samuti tuleb töötajate arvu planeerimisel arvestada asutuse hoone, territooriumi jms eripäradega.

Teie seisukohta kirjas toodud tähelepanekute ja kontrollkäigule kaasatud tervishoiueksperti arvamuse kohta ootan võimalusel hiljemalt 12.09.2017.

Austusega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Lisa: Tervishoiueksperti arvamus 4 lehel

Koopia: Sotsiaalministeerium, Terviseamet, Järva Maavalitsus