



Õiguskantsler

Kaia Iva  
sotsiaalkaitseminister  
Riina Sikkut  
tervise- ja tööminister  
Sotsiaalministeerium  
info@sm.ee

Teie nr

Meie 24.08.2018 nr 16-4/181083/1803567

## Riigi panus inimeste vajadustele vastava sotsiaalhoolekandeabi tagamisel

Austatud sotsiaalkaitseminister  
Austatud tervise- ja tööminister

Juba üle kahe aasta on kehtinud uus sotsiaalhoolekande seadus, millega Riigikogu määras sotsiaalteenused, mida kohalikel omavalitsustel tuleb abivajajatele osutada. Õiguskantslerile saadetud avalduste põhjal võib järeldada, et kahjuks jäävad inimesed pahatihti vajalikest teenustest ilma. See tuleb välja ka omavalitsuste määrustest, mis sageli eiravad seaduse nõudeid.

Riik vastutab, et inimesed saaksid seadusega ette nähtud vajalikku abi. Keskvõim peab seejuures omavalitsusi nende ülesannete täitmisel juhendama ja aitama, tuginedes seaduse rakendajate, abivajajate, omavalitsusametnike ja teiste osaliste tähelepanekutele ja soovitudele.

Kohalike sotsiaalteenuste korraldamisel on ilmnenud järgmised probleemid:

- kuidas tagada kvaliteetne arstiabi neile abivajajatele, kes viibivad üldhooldusteenusel ning kuidas kajastub nende terviseinfo adekvaatselt tervise infosüsteemis;
- kuidas teha sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrist (STAR) sotsiaaltöötajale praktiline ja mugav töövahend;
- kas sotsiaalteenused vajavad ühtset standardit;
- kuidas tagada abivajaduse hindamine kogu riigis ühesugustel alustel.

Vajaliku abi andmisel ja selle eest tasumisel ei tea omavalitsused ega abivajajad sageli oma õigusi ega kohustusi. See on toonud kaasa väärarusaamade leviku ja viinud selleni, et abivajaja perele langeb sageli lubamatult suur koormus.

Teen teile ettepaneku töötada lähikuudel välja lahendused sotsiaalhoolekande seaduse rakendamisel ilmnenud probleemide kõrvaldamiseks. Palun hoidke ka õiguskantsleri ametkonda selle tööga kursis.

Õiguskantsleri Kantselei

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

### *Tervishoiuteenuse osutamine üldhooldusteenusel viibijale*

Üldhooldusteenusel viibijatele ei ole alati tagatud piisav, õigeaegne ja kvaliteetne arstiabi. [Põhjus](#) on sageli selles, et inimene elab oma perearsti teeninduspiirkonnast kaugel asuvas hooldekodus ning uut perearsti tal hooldekodu lähedal saada ei õnnestu. Paljudes hooldekodudes pole ka tervishoiutöötajat. Seega ei hinda hooldekodude elanike tervisevajadusi arst ega õde. Sel põhjusel võivad inimeste elementaarsed tervisemured jääda tähelepanuta ning tervisehädad süveneda, mistõttu tuleb sageli kutsuda kiirabi.

Õiguskantsleri [kontrollkäigud](#) on näidanud, et õendusabi puudus on toonud kaasa ka probleeme ravimite käitlemise ja manustamisega – näiteks otsustab vajaduse korral manustatavate ravimite andmise üle hooldaja. Puudulikud dokumendid ei võimalda ravimite andmist ka tõhusalt kontrollida. Mitmel puhul on ilmnenu, et hooldekodudes täidavad õe ülesandeid hooldajad, kuigi neil ei ole selleks õigust ega oskusi.

Enamikul hooldekodudel puudub ligipääs tervise infosüsteemile. Sestap ei liigu andmed hooldekodu ja tervishoiuasutuste vahel isegi siis, kui hooldekodus töötab diplomeeritud tervishoiutöötaja (juhul kui ta ei osuta koduõendusteenust). Kuna puudub ülevaade kliendi tegelikust terviseseisundist, võib see takistada nii kvaliteetse üldhooldusteenuse kui ka tervishoiuteenuse osutamist.

Üldhooldusteenusel viibija peab saama tervishoiusüsteemist kvaliteetset ja õigeaegset abi. Riigil tuleks välja selgitada, mis puudujääke põhjustab ning vajadusel täiendada õigusakte või algsatada muudatused tervishoiuteenuste osutamise praktikas.

### *STARi kasutusmugavus*

Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad on tunnistanud, et STAR võiks olla neile oluliselt tõhusam töövahend. Praegu peavad sotsiaaltöötajad asjaajamise andmeregistrit ka paberil. STARi kasutamise peamiste takistustena on välja toodud, et:

- sotsiaaltöötajatel pole alati sülearvuteid ja märkmeid tuleb teha paberile (nt kodukülastusel);
- STARis ei ole mugavaid kohti märkmete talletamiseks (nt telefonikõne põhjal tehtud märkmete sissekandmiseks);
- sotsiaaltöötajate arvutikasutamise harjumused on erinevad (osa neist kannab STARi rohkem ja teised vähem andmeid) ning nii ei pruugi registris olla vajalikku ja terviklikku infot;
- sotsiaaltöötajad ei tea, kes STARile ligi pääsevad ega julge seetõttu registrisse tundlikku infot kirja panna.

STAR [ei ole praegu parim tööriist](#) ka statistika kogumiseks ja edastamiseks. Näiteks tuleb sotsiaaltöötajate sõnutsi kanda STARist andmeid käsitsi aruandevõttesse, kuigi riik võiks STARist andmeid otse võtta. Juhtub sedagi, et pole ette teada, millist statistikat järgmisel aastal omavalitsustelt oodatakse ehk milliseid andmeid tuleb koguma hakata. Samuti ei saa omavalitsused sellest ülevaadet oma piirkonna inimeste ja neile osutatud abi kohta.

Sotsiaalministeeriumil kui STARi vastutaval töötajal tuleks analüüsida, kuidas muuta registri toimimine efektiivsemaks, teha see kasutajasõbralikumaks ning soodustada STARi kui tervikliku sotsiaaltöösüsteemi kujunemist (nt õpetada inimesi STARiga töötama).

### *Teavitamine*

Iga õiguse kasutamise vältimatu eeltingimusena peab inimene olema seesugusest õigusest teadlik. Paraku ei tea paljud abivajajad ega nende lähedased, kas ja millist abi on neil õigus saada riigilt ja kohalikult omavalitsustelt. Samuti ei ole inimesed kursis ülalpidajate kohustustega ning levivad eksiarvamused, nagu peaksid lähedased ise pereliiget hooldama või talle osutatava teenuse kulud alati ise täielikult katma.

Niisiis tuleks riigil pöörata senisest oluliselt rohkem tähelepanu sotsiaalsetest õigustest teavitamisele. Inimesi peaks teavitama kõigist abi liikidest, mida riik pakub. Teavitamisel tuleb silmas pidada ka inimeste erivajadusi. Teave peab olema kättesaadav nii vaegkuuljatele ja -nägijatele kui ka kerge intellektipuudega inimestele. Seejuures tasuks mõelda, kas erivajadustega inimestele suunatud teavitust (nt viipekeelsed videod, lihtsustatud keeles infolehed jms) oleks mõistlikum korraldada riigil, kuivõrd igalt omavalitsuselt seda nõuda ei pruugi olla kõige otstarbekam.

Inimeste teadlikkust parandada on oluline, aga kui vallad-linnad oma kohustusi ei tea või pole valmis sotsiaalteenuseid osutama, võib ette tulla segadust ja konflikte. Seepärast peaks ka omavalitsusjuhte ja sotsiaaltöötajaid teavitama nende õigustest ja kohustustest. Sotsiaalteenuste osutamine ei ole reguleeritud ainult ühe õigusaktiga, vaid eeldab mitme õigusakti tundmist, puhuti ka kohtupraktikaga kursis olemist. Koolituste ja muude teavituspriikide korraldamine aitaks kaasa sellele, et inimesi koheldakse abi andmisel nii, nagu seadus ette näeb.

Selleks et inimesed teaksid kohalikult omavalitsuselt abi küsida, oleks mõistlik selgitada sotsiaalteenuste osutamise korraldust kõigile spetsialistidele (perearstid, pereõed, ohvriabitöötajad, haiglate sotsiaaltöötajad jt), kelle juurde abivajaja võib sattuda.

### *Teenusstandardid ja ühtne hindamisinstrument*

Sotsiaaltöötajad on mitmel juhul tõstatanud küsimuse, kas kohustuslike kohalike sotsiaalteenuste kohta ei peaks lisaks seaduses sätestatud kehtestama ka ühtsed standardid, mis aitaksid sotsiaalteenuste osutamise kvaliteeti ühtlustada. On erinevad arusaamad ja ootused, mida standardid peaksid kehtestama ja kas juhised peaksid olema kohustuslikud või soovituslikud. Kõige rohkem on küsitud väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse nõuete kohta – oleks vaja selgitada personaliküsimusi ning kuidas üldhooldusteenusel viibijate tervishoiuteenuse vajadust hinnata.

Sotsiaaltöötajad on välja toonud, et inimese abivajaduse hindamiseks oleks vaja ühtseid hindamisreegleid. Sama rõhutas ka hoolduskoormuse vähendamise rakkerühm oma [lõpparuandes](#). Riigil tuleks siin esmalt täpselt välja selgitada, millest sotsiaaltöötajad puudust tunnevad: kas neid tuleks nõustada inimeste abivajaduse (takistuste) väljaselgitamisel, sobiva abi väljaselgitamisel või hoopis milleski muus. Sotsiaalhoolekande seadus sätestab praegu täpselt, millisel juhul peab kohalik omavalitsus abivajajale sotsiaalteenust korraldama. Samas ei pruugi olla alati ilmselge, milline teenus konkreetsele inimesele kõige rohkem sobib. Selle peabki välja selgitama sotsiaaltöötaja.

Ühe võimalusena on välja pakutud, et riigil tuleks välja töötada ühtne hindamisinstrument. Võttes aga arvesse, et sobiva sotsiaalteenuse valik sõltub iga inimese olukorrast, tema füüsilisest ja sotsiaalsest elukeskkonnast ning tema tegevusvõimest, ei pruugi olla võimalik kõiki lahenduskäike ette näha. Abi võib olla veel sotsiaaltöötajate parimate kogemuste jagamisest ja koolitustest.

Samuti on hea see, et riik plaanib linnade ja valdade sotsiaaltöötajatele appi saata hoolduskoordinaatorid. Igal juhul peaks nii teenusstandardite kui ka abivajaduse hindamise kohta küsima sotsiaaltöötajate arvamust, selgitama välja probleemi olemuse ning püüdma muresid lahendada võimalikult efektiivsel viisil.

Austusega

*/allkirjastatud digitaalselt/*

Ülle Madise

Teadmiseks: Riigikogu sotsiaalkomisjon; Riigikontroll