SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

ÖÖPÄEVARINGSE HOOLDUSTEENUSE TEABELEHT

Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus on ööpäevaringne hooldusteenus, mille korraldamine on kohaliku omavalitsuse (KOV) ülesanne. Kui inimene ei tule enam kodus igapäevatoimingutega toime, tuleb pöörduda tema rahvastikuregistrijärgse elukoha KOV sotsiaaltöötaja poole, kes hindab terviklikult inimese abivajadust ja määrab abivajadusest lähtuva abi (teenused, toetused). Kui abivajaduse hindamisel selgub, et inimene vajab ööpäevaringset hooldusteenust, osutab sotsiaaltöötaja vajaduse korral abi sobiva hooldekodukoha leidmisel. Ööpäevaringse hooldusteenuse eesmärk on tagada abivajajale igapäevaeluks vajalik abi ning turvaline ja toetav elukeskkond.

Täpsemalt saab lugeda hooldusteenuse kohta Sotsiaalkindlustusameti kodulehelt. Hooldekodude asukohad leiad siit ning andmed ja tegevusload majandustegevuse registrist.

Pöördumisvõimalused hooldekodus tekkinud murede või rikkumiskahtluste korral

Pöördu mure või probleemi korral esmalt hooldekodu juhi poole, kes vastutab nõuetekohase ja kvaliteetse hooldusteenuse osutamise eest.

1. **Hooldekodu** – osutab hooldusteenust

Hooldekodu peab hooldusteenuse osutamisel juhinduma sotsiaalhoolekande seadusest (SHS § 20-22[2], § 153-154) ja teistest õigusaktidest, mis reguleerivad Hooldekodu tegevust. Kuna Hooldekodu sõlmib teenusesaaja või teenuse rahastajaga (nt teenusesaaja lähedane, KOV) lepingu hooldusteenuse osutamiseks, siis vastutab Hooldekodu lepinguga seotud küsimuste eest (nt hooldusvajaduse tase, hooldusteenuse rahastamine, poolte õigused ja kohustused).

Mõned näited Hooldekodu ülesannetest lähtudes SHS-ist:

- tagama hooldusteenusel turvalisuse, majutuse ja toitlustuse
- tagama piisava arvu hooldustöötajaid, sealhulgas vajaliku kvalifikatsiooniga töötajad ja kvaliteetse töökorralduse
- teostama hooldustoiminguid, milleks on isikuhooldustoimingud (nt pesemine, riietumine, söömine, abivahendite kasutamine); terviseseisundiga seotud toimingud (nt ravimite võtmise jälgimine, tervise jälgimine, abistamine liikumisel) ja füüsilise, vaimse ja sotsiaalse aktiivsusega seotud toimingud (nt päevategevused, suhtlemise ja toimetuleku toetamine)
- arvestama inimese tahte ja võimekusega (inimese kaasamine otsustesse), tagama hooldustoimingute tegemisel privaatsuse ning teavitama lähedasi, kui teenusesaaja seisundis on olulised muutused.

Kui mure ei lahene või vajab lahendamine täiendavat abi

Alljärgnevas loetelus on asutused, kes kontrollivad hooldusteenuse kvaliteeti ja hooldusteenusele kehtestatud nõudeid:

2. **Sotsiaalkindlustusamet** (SKA) – hooldusteenuse järelevalve

SKA teostab hooldekodude üle järelevalvet, kontrollides SHS-is ja sotsiaalkaitseministri määruses sätestatud nõudeid, sealhulgas:

- kas hooldekodu tegutseb kehtiva tegevusloa alusel (keskkond, personal)
- kas hooldusteenuse osutamise keskkond on turvaline
- kas koostatud on hooldusplaan, mis vastab SHS-is sätestatud nõuetele
- kas hooldusteenuse osutamiseks on piisavalt hooldustöötajaid, sealhulgas koolituse läbinud hooldustöötajaid

Sotsiaalkindlustusameti kontaktid: e-post info@sotsiaalkindlustusamet.ee, telefon +372 612 1360.

3. **Õiguskantsler** – põhiõigused ja inimväärikus

Õiguskantsler kontrollib hooldekodus elavate inimeste põhiõiguste ja inimväärikuse tagamist. Kontrollid toimuvad kogutud teabe alusel ja ka õiguskantsleri enda algatusel. Pöördumiseks tuleb esitada kirjalik avaldus.

Õiguskantsleri kontaktid: e-post info@oiguskantsler.ee, telefon +372 693 8404.

4. **Terviseamet** – elukeskkond, nakkusohutus ja tervishoiuteenuse kvaliteet

Terviseamet kontrollib hooldekodudes:

- teenuse osutamise maa-ala
- hoone, ruumide ja sisustuse seisukorda, puhtust ja korrashoidu
- sisekliima (ventilatsiooni, temperatuuri, valgustuse) ja hügieeni nõuete täitmist
- elukeskkonna sobivust sh magamistoa pindala nõuete täitmist
- joogivee ja toitlustamise nõuete täitmist
- iseseisva õendusabi osutamisel patsiendiohutuse, tervishoiuteenuse kvaliteedi, teenuse osutamise tingimuste, sh dokumenteerimise nõuete täitmist
- nakkushaiguste leviku ennetamist ja tõrjet

Terviseamet nõustab kuidas kaitsta enda või teiste tervist (sh info vaktsineerimise kohta) kui asutuses esineb haiguspuhang või on nakkusoht.

Terviseameti poole saab pöörduda ka järgmistel juhtudel:

- kui on põhjust kahelda hooldekodus osutatud õendusteenuse kvaliteedis, võib pöörduda Terviseameti poole. Seda saab teha ka juhul, kui tekib kahtlus tervishoiutöötaja pädevuses või kui teenuseosutaja ei vasta pöördumistele;
- kui hooldekodus osutatav õendusteenus on põhjustanud teenusesaajale tervisekahju, võib pöörduda tervishoiuteenuse osutaja kindlustusandja poole hüvitise saamiseks. Täpsem info on kätte saadav Terviseameti kodulehel patsiendikindlustus. Teenuseosutaja kindlustusandja andmed leiab tervishoiukorraldamise infosüsteemist;
- kui tervishoiuteenuse osutaja kindlustusandja otsus ei rahulda, saab pöörduda Terviseameti lepituskomisjoni poole. Terviseametile esitatakse pöördumised kirjalikult.

Terviseameti kontaktid: e-post info@terviseamet.ee, telefon 794 3500.

5. **Tervisekassa –** õendusabiteenuse järelevalve lepingulistes hooldekodudes

Tervisekassa kontrollib õendusabiteenuse osutamist nendes hooldekodudes, kellel on Tervisekassaga leping. Õe teenus on hooldekodus üldjuhul kättesaadav tööpäeviti ja päevasel ajal.

Hooldekodu õde:
- jälgib terviseolukorda ja arsti määratud raviskeemi
- teeb lihtsamaid õendusprotseduure (nt sidumised, vaktsineerimine)
- tegeleb nõustamise ja haiguste ennetamisega

Tervisekassa kontaktid: e-post info@tervisekassa.ee, telefon +372 669 6630.

6. **Päästeamet –** tuleohutus

Päästeamet kontrollib hooldekodu territooriumi, ehitise ja selles asuvate tuleohutuspaigaldiste ning ehitises toimuva tegevuse tuleohutusnõuetele vastavust, sealhulgas oluliste tuleohutusnõuete täitmist ehitise kasutamisel.

Päästeameti kontaktid: e-post info@paasteamet.ee, riigiinfo telefon 1247.

7. **Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet –** ligipääsetavus ja tehniline ohutus

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet kontrollib hooldekodudes:
- ehitise ohutuse hindamine – kas ehitis ja selle kasutamine vastavad ehitusohutuse nõuetele ning ei ohusta elanike, töötajate ega külastajate turvalisust
- tehnosüsteemide ohutus ja korrashoid – kas tehnosüsteemid ja tehnilised paigaldised (sh elektripaigaldised, gaasiseadmed, liftid jm seadmed) on ohutud ning nõuetekohaselt hooldatud
- hoone füüsiline ligipääsetavus – kas kasutajal on võimalik iseseisvalt hoonesse siseneda ja seal liikuda (sh liikumine erinevate korruste ja tasapindade vahel, invaparklad, juhtteed, suunaviidad ning üldine orienteerumine hoones)
- muud ruumid hoones (nt pesemisruumid, saalid, inva-WC jne) – kas need on ligipääsetavad ja vastavad kehtestatud miinimumnõuetele

Tarbijavaidluste komisjon - hooldusteenuse osutamise lepingust tulenevad vaidlused, sealhulgas:
- lepingu sõlmimine, muutmine ja lõpetamine
- esitatud arved
- lepingust tulenevad kõrvalkulud

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti kontaktid: e-post info@ttja.ee, telefon +372 667 2000 (tööpäeviti 10.00-15.00), tarbijate nõustamine E-N kell 10-14 telefonil +372 620 1707.

8. **Tööinspektsioon –** tööohutus ja töösuhted

Tööinspektsioon kontrollib hooldekodudes:
- töötervishoiu ja tööohutuse nõuete täitmist töökeskkonnas
- riskianalüüsi olemasolu ja vastavust tegelikkusele
- töötajate tööohutusalase juhendamise ja väljaõppe korraldamist
- isikukaitsevahendite väljastamist ja nõuetekohast kasutamist
- töötervishoiuteenuse korraldamist
- esmaabi korraldust
- kemikaalide ohutut käitlemist
- töö- ja puhkeaja nõuete täitmist

Tööinspektsiooni kontaktid: telefon +372 640 6000 (tööpäeviti 9.00-15.00). E-posti aadressid: üldine teave ti@ti.ee, nõustamisjuristid jurist@ti.ee, vihjed vihje@ti.ee. Tutvu tööelu portaaliga.

9. **Ravimiamet –** ravimite hankimine ja säilitamine

Ravimiameti poole tuleb pöörduda juhul, kui on kahtlus, et hooldekodus kasutatavad ravimid ei ole kvaliteetsed, ohutud või ehtsad.

Ravimiamet kontrollib hooldekodudes:
- ravimi müügi- või turustamisloa olemasolu
- ravimite hankimist, transporti, säilitamist või kasutuselt kõrvaldamist
- ravimite arvestust

Ravimiameti kontaktid: probleemist teavitamine veebivormi kaudu, telefon +372 737 4140.

Lisainfo: ametiasutused vastavad pöördumistele üldjuhul 15 kalendripäeva jooksu

Politsei- ja Piirivalveametit tuleb **viivitamata** teavitada, kui järelevalve käigus või muul viisil saadakse teada võimalikest rikkumistest hooldekodu elaniku poolt või tema suhtes.

Teavita Politsei- ja Piirivalveametit järgmistest võimalikest rikkumistest:
- kehaline väärkohtlemine (füüsiline, emotsionaalne, seksuaalne, materiaalne)
- tervise kahjustamine (nt puudulik toit, ebapiisav hügieen, lamatised, järelevalve puudumine, ravi või ravimite andmata jätmine)
- abita jätmine (nt kukkumise korral abi osutamata jätmine, tervise halvenemisel kiirabi kutsumata jätmine)
- ohtu asetamine (nt teenusesaajate jätmine järelevalveta, tuleriskile mitte reageerimine)
- keelatud esemete omamine (nt relvad, lõhkeained või muud ohtlikud ained)

Enne politsei poole pöördumist: kogu esmane info ja fikseeri toimunu (mis juhtus, millal ja kus, võimalusel fotod, võimalikud tunnistajad)

Vahetu või kõrgendatud ohu või süüteo kahtluse korral:
- helista numbril **112**
- esita avaldus Politsei- ja Piirivalveametile