

# Üldhooldusteenuse kvaliteet - mõistetav väärtus tarbijale

26.04.2019



# Kava

- ♥ Statistikast endale sobivas võtmes
- ♥ Variraporti vihjeid
- ♥ Üldhooldusteenusest
- ♥ Kvaliteedist koos juhisega



# Statistika

- ♥ 2017. aasta lõpus viibis väljaspool kodu osutataval üldhooldusteenusel 7866 inimest. Teenuse saajatest 64,4% olid naised ja 35,6% mehed. 63,7%-l teenuse saajatest oli arstlikult määratud puue.
- ♥ Ligi pooled (48,2%) tulevad teenusele kodust. Vastukaaluks 61% lahkub teenuselt igavikku.
- ♥ 2017. aasta jooksul sai hooldusteenust 11 874 inimest. Nendest natuke vähem kui pooled (49,1%) olid teenusel üle 330 ööpäeva. 25,1% teenust saanutest oli teenusel kuni 3 kuud.
- ♥ Ühe isiku arvestuslik teenusel viibimise aeg oli 238 ööpäeva, mis on arvestuslikult 7,8 kuud.
- ♥ 2017. aasta lõpus oli Eestis 158 väljaspool kodu üldhooldusteenust osutavat asutust 8356 voodikohaga.
- ♥ Omaniku järgi oli 91 (57,6%) üldhooldusteenust osutava asutuse omanikuks kohaliku omavalitsuse üksus, 60 (38,0%) teenust osutavat asutust kuulus Eesti eraõiguslikule isikule, 1 (0,6) välismaa eraõiguslikule isikule ja 6 (3,8%) riigile.
- ♥ Kohtade arv ületab viimastel aastatel teenusesaajate arvu 490–690 võrra. Keskmiselt on olnud teenuskohtade täituvus 91–94% vahel.
- ♥ Üleriigilises arvestuses ei ole seega kohtadest puudus. Probleem on pigem selles, kas alati on teenust vajava isiku soovidele vastavat kohta (nt tema endise elukoha lähedus, elamistingimused (nt soov saada omaette tuba), teenuse maksumus jms).
- ♥ Kokku kulus 2017. aastal üldhooldusteenuse osutamiseks 61,2 miljonit eurot. Teenuse saajate ja nende pereliikmete poolt tasuti sellest 47,4 miljonit eurot, mis on kogukulust 77,5%. Kohalikud omavalitsused panustasid teenusele 13,7 miljonit eurot ehk 22,4% teenuse osutamiseks kulunud vahenditest.
- ♥ Arvestuslik kulu ühe teenust saava isiku kohta ööpäevas oli 2017. aastal 21,64 eurot, mis kuu arvestuses on 658 eurot. Keskmiselt maksis teenusesaaja koos oma pereliikmetega teenuse eest kuus 509 eurot. Isiku elukohajärgse kohaliku omavalitsuse üksuse panus oli 147 eurot.
- ♥ Teenuseosutajate lõikes erineb keskmine arvestuslik kulu teenusesaaja kohta ööpäevas ligi 2,6 korda (14,1-st eurost 36,6 euroni). Keskmisest arvestuslikust kulust kuus väiksemad kulutused olid 2017. aasta lõpus tegutsevatest asutustest 102 asutusel
- ♥ 2017. aasta jooksul sai päevahoiuteenust 226 inimest, kellest enamus (71,2%) olid alla 50-aastased. 80-aastaseid ja vanemaid teenuse saajaid oli 15,0%



# ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraport

- ♥ Levinud praktika kohaselt on piiratud teovõimega inimene ise oma elukorralduslike otsuste tegemisse vähe kaasatud, rohkem toetutakse sotsiaalvaldkonna inimeste ja hoolekandeadasutuse personali arvamusel. (Eestkoste / piiratud teovõime) VKO ÜHT klient/inimene/teenuse kasutaja/teenuse rahastaja



# Variraport

- ♥ Kohalike omavalitsuste osutatavad sotsiaalteenused on erineva kvaliteediga – teenustele ei kehti seadusega kehtestatud miinimumnõuded, vaid on antud soovituslikud juhised
- ♥ Soovituslikud juhised teenuste osutamisele ei taga kvaliteeti ja tulemust kliendi jaoks.
- ♥ Puudub ühtne arusaam, mis on kvaliteet ja kvaliteetne teenus.



# Variraport

- ♥ Terviseamet leidis 2017. aastal läbi viidud hoolekandeesutustes tervisehoiuteenuse osutamise uuringus, et tervishoiuteenuste kättesaadavus hoolekandeesutustes ei ole ühetaoliselt tagatud.
- ♥ Mitmete hooldekodude ruumid pole ligipääsetavad, mistõttu lamavaid teenusekasutajaid ei viida õue.
- ♥ Pooltes hoolekandeesutustes ei ole lamavatel klientidel võimalik abi kutsuda häirenupu vahendusel.
- ♥ Kvaliteetse hoolekandeteenuse osutamiseks ei ole ka piisavalt personali.



# Variraport

- ♥ Sotsiaalhoolekande seaduse alusel, samuti õiguskantsleri hinnangul ei peaks teenuste saamine sõltuma mitte taotleja võimekusest, vaid objektiivselt hinnatud abivajadusest



# Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus

- ♥ § 20. Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse eesmärk ja sisu
- ♥ (1) Väljaspool isiku kodu osutatav üldhooldusteenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealisele isikule, kes terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda kodustes tingimustes ajutiselt või püsivalt iseseisvalt toime tulla.
- ♥ (2) Teenuse osutamisel tagab teenuseosutaja teenuse saajale hooldustoimingud ning muud toetavad ja toimetulekut tagavad toimingud ja teenused, mis on määratud hooldusplaanis.
- ♥ (3) Teenuse osutamisel ööpäevaringselt tagab teenuseosutaja teenuse saajale lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud toimingutele ka majutamise ja toitlustamise.
- ♥ (4) Vabariigi Valitsus või tema volitusel valdkonna eest vastutav minister võib kehtestada määrusega täpsustatud nõuded väljaspool kodu osutatavale üldhoolduse eesmärgile ja selle sisule, sealhulgas tegevustele, mis on vajalikud teenuse eesmärgi saavutamiseks.





# VKO ÜHT

## ♥ § 21. Hooldusplaan

- ♥ (1) **Kohaliku omavalitsuse üksus** koostab koostöös **teenust saava isiku ja teenuseosutajaga** teenuse osutamise haldusakti või halduslepingu, määrates selles muu hulgas kindlaks kõrvalabi vajaduse määrast tulenevad toimingud, mis tagavad isiku turvalisuse ja toimetuleku hooldusteenuse kasutamise ajal.
- ♥ (2) Teenuseosutaja koostab koostöös teenuse saajaga või juhul, kui teenuse saaja pole kontaktne, **teenuse rahastajaga** 30 päeva jooksul teenuse osutamise alustamisest arvates isikule hooldusplaani.
- ♥ (3) Hooldusplaani koostamisel hinnatakse hooldusvajaduse kõrval ka tervishoiuteenuse vajadust. Hinnangu tervishoiuteenuse vajadusele annab vastava kvalifikatsiooniga **tervishoiutöötaja**.
- ♥ (4) Hooldusplaan peab sisaldama hooldusteenuse osutamise eesmärki, eesmärgi saavutamise tegevusi ja sagedust ning teenuseosutaja hinnangut tegevuste elluviimise kohta.
- ♥ (5) Teenuseosutaja vaatab hooldusplaani üle **vähemalt üks kord poolaastas**. Vajaduse korral korrigeerib teenuseosutaja ülevaatamise tulemusel hooldusplaani.



# VKO ÜHT

## ♥ § 22. Nõuded teenuseosutajale

- ♥ (1) Teenuseosutaja peab tagama personali olemasolu, kelle kvalifikatsioon ja koormus võimaldavad tegevusi ja toiminguid viisil, mis on kindlaks määratud hooldusteenust saavate isikute hooldusplaanis.
- ♥ (2) Teenuse osutamisel ööpäevaringselt peab vastava personali olemasolu olema tagatud ööpäevaringselt, kui see on vajalik hooldusteenust saavate isikute hooldusplaanis kindlaks määratud tegevuste ja toimingute sooritamiseks.
- ♥ (3) Hooldusteenust osutavad vahetult **hooldustöötaja** ja **abihooldustöötaja**.  
Abihooldustöötaja tööd juhendab hooldustöötaja.  
[\[RT I, 30.12.2015, 5 - jõust. 01.01.2020\]](#)
- ♥ (4) Teenust vahetult osutaval hooldustöötajal peab olema täidetud üks järgmistest ettevalmistusnõuetest:
  - 1) läbitud hooldustöötaja kutsestandardis kirjeldatud õpiväljundite saavutamisele suunatud kutseõppe tasemeõppe õppekava;
  - 2) läbitud hooldustöötaja kutsestandardis kirjeldatud õpiväljundite saavutamisele suunatud täienduskoolituse õppekava;
  - 3) isikul on kutseeaduse alusel antud hooldustöötaja kutse.[\[RT I, 30.12.2015, 5 - jõust. 01.01.2020\]](#)
- ♥ (5) Teenust ei tohi vahetult osutada isik, kelle karistus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saada õigustatud isiku elu, tervise ja vara.



# Kvaliteedipõhimõtted 01.01.2018

- ♥ Isikukesksus
- ♥ Teenuse võimestav iseloom
- ♥ Tulemustele orienteeritus
- ♥ Vajaduspõhine lähenemine
- ♥ Terviklik lähenemine
- ♥ Isiku õiguste kaitse
- ♥ Kaasamine
- ♥ Töötaja pädevus ja eetika
- ♥ Organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine



Kliendikeskne kvaliteet ehk vastavus kliendi ootustele	TEENUS	KVALITEET
<b>MÕISTE</b>	Tegevus, mis oma olemuselt pole käega katsutav, mis luuakse teenindaja ja kliendi vahelise suhtlemise käigus ja mille eesmärgiks on leida lahendus kliendi probleemile (Grönroos)	<p>Kvaliteetne toode on selline, mis vastab täielikult kliendi ootustele ja nõudmistele (Thomas).</p> <p>Kvaliteet on määr, milleni olemuslike karakteristikute kogum täidab nõudeid</p>
<b>TUNNUSED</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pole käega katsutav</li> <li>2. tegevus, mitte asi</li> <li>3. "valmistamine" ja tarbimine toimub üheaegselt</li> <li>4. klient osaleb "valmimisprotsessis"</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. koosneb nn tehnilistest<sup>(1)</sup> ja funktsionaalsest<sup>(2)</sup> osast</li> <li>2. kvaliteedi taset hindab klient</li> </ol>

<sup>(1)</sup> tehniline = teenusega seotud, füüsiliselt eksisteerivad asjad, nt dokumendid, taotlusblanketid

<sup>(2)</sup> funktsionaalne= meeltega tajutav osa, nt ruumikujundus, abivalmidus



# Kvaliteedijuhis

## ♥ Isikukeskus

- ♥ KOV üksus on koostanud koostöös inimese ja teenuseosutajaga haldusakti või halduslepingu, milles määratakse kindlaks kõrvalabi vajaduse määrast tulenevad toimingud, mis tagavad inimese tervishoiuteenuste vajaduse, turvalisuse ja toimetuleku hooldusteenuse kasutamise ajal.
- ♥ KOV on inimese enne teenusele suunamist/ asumist ära hinnatud ning abivajadused on välja selgitatud.
- ♥ Teenuseosutaja on inimesega sõlminud kliendilepingu, mida on võimalik inimese ja/või tema eestkostja soovil muuta.
- ♥ Hooldusplaanis on märgitud muud toetavad ja toimetulekut tagavad toimingud ning teenused on inimesele tagatud. Vajaduspõhiselt on tagatud tervishoiuteenuse kättesaadavus.
- ♥ Inimese maksevõimekuse puudumisel tuleb teenuse eest tasuda ülalpidamiskohuslastel.
- ♥ Teenuseosutajal koostöös KOViga tuleb leida sobivaim lahend teenuse eest tasumisel, kui inimesel või ülalpidamiskohuslastel on tekkinud finantsraskusi.



# Kvaliteedijuhis

- ♥ Teenuse võimestav iseloom
  - ♥ Teenust viiakse läbi võimalikult inimese tavapärast elukeskkonda (sh sotsiaalsed keskkonda) ja loomulikku elukorraldust arvestades ning aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele.
  - ♥ Inimesel on võimalik kasutada avalikke teenuseid ja huvialaringe kogukonnas.
- ♥ Tulemustele orienteeritus
  - ♥ Hooldusplaani eesmärk tugineb inimese tegelikele vajadustele, huvidele ja teenuseosutaja võimalustele.



# Kvaliteedijuhis

- ♥ Vajaduspõhine lähenemine
  - ♥ Teenuseosutaja hindab hooldusplaanis märgitud tegevuste elluviimist
- ♥ Terviklik lähenemine
  - ♥ Teenuste osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajaduste eripäraga.
  - ♥ Teenuseosutaja on tutvustanud inimesele ja/või tema lähedasele teenuse osutamise protseduuri (sh teenuse kasutaja rolli teenusel); teenuse osutamiseks kuluvaid ressursse (meeskond, rahalised vahendid, majutus jm).



# Kvaliteedijuhis

## ♥ Isiku õiguste kaitse

- ♥ Kirjeldatud on inimese õigused ja piirangud teenuse saamisel ning inimesed on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlikud.
- ♥ Inimese privaatsus ja väärikus on tagatud.

## ♥ Kaasamine

- ♥ Inimene ja/ või tema eestkostja on kaasatud kõikidesse teda puudutavate otsuste tegemisse. Inimese arvamus ja sooviga arvestatakse.
- ♥ Teenuseosutaja annab regulaarselt inimese lähikondsetele ja/ või eestkostjale tagasisidet inimesele osutatava teenuse tulemuslikkusest.





# Kvaliteedijuhis

- ♥ Töötaja pädevus ja eetika
  - ♥ Töötajate koormus on optimaalne hooldusplaani täitmiseks, töötajate alammäär sõltub hooldatavate arvust.
- ♥ Organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine
  - ♥ Töötajad on teadlikud asutuse missioonist, visioonist ja väärtustest ning oskavad oma tööst lähtuvalt neid selgitada.
  - ♥ Teenuseosutaja rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.



# Tarbija hinnang

- ♥ Inimese elukvaliteedi määratlemine:
  - ♥ füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus)
  - ♥ eneseteadlikkus/enesemääratlus ja õigused;
  - ♥ sotsiaalne kaasatus
  - ♥ emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted
  - ♥ isiklik areng
  - ♥ materiaalne heaolu.
- ♥ Mõju elukvaliteedile on inimese poolt hinnatud teenuse kasutamise tulemusel saavutatud muutus mõnes elukvaliteedi valdkonnas/valdkondades. (Hooldusplaan, aktiveerivad tegevused)



# Kodu

- ♥ Alaline elukoht või **pelgupaik**.
- ♥ Kui kodu all peetakse silmas maja või korterit, on see tavaliselt paik, kus inimene või perekond **saab puhata** ning **hoida oma isiklikku vara**.
- ♥ Samuti kõneldakse kodust geograafilise piirkonna tähenduses (olgu see siis küla, linnajagu, linn või maa), kus keegi on üles kasvanud või millega tajub **ühtekuuluvustunnet**.
- ♥ Ülekantud tähenduses võidakse koduks pidada mitte füüsilist kohta, vaid **vaimset** või **emotsionaalset seisundit**, milles tuntakse end mugavalt ja rahulikult. Seda kutsutakse ka **kodutundeks**.
- ♥ Kodu on inimesele tavaliselt psühholoogiliselt tähtis. Kodust eemal võidakse tunda **koduigatsust**.
- ♥ Mõnes kultuuris pole inimestel alalisi kodusid, näiteks rändrahvastel.



# Täna kuulamast!

## MTÜ Eesti Omastehooldus

Kontaktisik: Ivar Paimre

Telefon: +372 53 671 418

E-mail: [ivar.paimre@gmail.com](mailto:ivar.paimre@gmail.com)

Kontaktisik: Helle Lepik

Telefon: +372 52 68 822

E-mail: [info@omastehooldus.eu](mailto:info@omastehooldus.eu)

