



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Kaasrahastanud
Euroopa Liit



Eesti
tuleviku heaks

KODUTEENUS

Juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule

Sisukord

Sissejuhatus.....	3
1. Teenuse eesmärk ja sisu.....	4
2. Teenuse sihtrühm.....	8
3. Teenuseosutaja.....	8
4. Koduteenuse korraldamine.....	9
Joonis 1. Teenuse menetlusprotsess	9
4.1. Abivajaduse hindamine, teenuse määramine ja korduvhindamine.....	10
4.2. Koduteenuse maht	11
4.3. Teenuse eest tasu võtmine	11
5. Teenuse osutamise peatamine/lõpetamine ja tagasiside.....	11
6. Koduteenuse arendamine	12

Sissejuhatus

Koduteenuse juhend on soovituslik materjal kohaliku omavalitsuse (edaspidi KOV) ametnikule eesmärgiga anda sotsiaalteenuse korraldamisel vajalikku tuge. Juhend kirjeldab tööprotsesse teenuse korraldamisel ja toob välja praktilised näited.

Enne juhendi lugemist on soovitatav tutvuda „[Kohaliku omavalitsuse sotsiaalteenuse korraldamise üldjuhend ametnikule](#)“, mis käsitleb üldiseid teemasid sotsiaalteenuste korraldamisel.

Juhend on koostatud Sotsiaalkindlustusameti KOV nõustamistalituse poolt Euroopa Sotsiaalfondi projekti „Pikaajalise hoolduse kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine“ raames.

Kasutatud lühendid:

HMS – haldusmenetluse seadus

KOV – kohalik omavalitsus

SHS – sotsiaalhoolekande seadus

STAR – sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister

SÜS – sotsiaalseadustiku üldosa seadus

1. Teenuse eesmärk ja sisu

Koduteenus on KOVi korraldatav kohustuslik sotsiaalteenus, mille eesmärk on täisealise isiku iseseisva ja turvalise toimetuleku tagamine kodustes tingimustes, säilitades ja parandades tema elukvaliteeti (SHS § 17 lg 1).

Enese eest hoolitsemisega seotud igapäevaste tegevuste tähistamiseks kasutatakse praktikas rahvusvahelisi lühendeid:

1. ADL (Basic Activities of Daily Living) ehk igapäevaelu toimingud;
2. IADL (Instrumental Activities of Daily Living) ehk teatud vahendi või instrumendi kasutamist nõudvad instrumentaalsed igapäevaelu toimingud.¹

Koduteenuse osutamisel abistatakse inimest nendes toimingutes, mida ta ise ei suuda sooritada kõrvalabita, kuid mis on vajalikud kodustes tingimustes elamiseks.²

Koduabi sisaldab teenuse saaja abistamist igapäevaeluks vajalikes tegevustes, abi tegevuste korraldamisel tema kodus ning asjaajamisel väljaspool kodu.

Koduabi hõlmab abistamist ja juhendamist järgnevas:	
sisseostude tegemine ja koju toomine	Teenuse saajat abistatakse toidukaupade, majapidamistarvete, ravimite ja muu eluks vajaliku ostmisel ning koju toomisel. Vajadusel abistatakse või juhendatakse e-poe tellimuse või kullerteenuse vormistamisel.
avalike teenuste kasutamine ja asjaajamine	Teenuse saajat abistatakse nii kodus kui väljaspool kodu, näiteks tervishoiu-, sotsiaal- ja kõigi avalike teenuste kasutamisel. • Abistamine teenuse saaja saatmisel, eelduseks on inimese liikumisvõime abivahendi abil või abistava inimese toetamisel. • Abistamine teenuseosutajale vajalike taotluste esitamisel, abivahendite, ravimite kohale toomisel, rikestest teatamisel jms. • Abistamine ja juhendamine rahaliste tehingute teostamisel, pangaautomaadi ja internetipanga kasutamisel. Teenuse saajale välja antud pangakaarti, isikutunnistust ja PIN-koode isikutuvastamiseks ja digiallkirjastamiseks tohib kasutada üksnes nende omanik.
küttematerjali tellimine, ladustamine ja kütmine	• Teenuse saaja abistamine või juhendamine küttematerjali müüja leidmisel, varjualusesse ladustamisel või vastava teenuseosutaja leidmisel. • Abistamine küttematerjali elu- või kütteruumi viimisel, seejuures jälgides, et küttematerjali ei ladustataks küttekolde ees ega vahetus läheduses. Soovitusi koduseks tuleohutuseks

¹ Tegevusjuhendaja käsiraamat lk 90-95, https://intra.tai.ee/images/prints/documents/130156046355_Tegevusjuhendaja_kasiraamat_est.pdf

² Sotsiaalkaitseministri 29.06.2023 määrus nr 40 „Nõuded koduteenusele“ <https://www.riigiteataja.ee/akt/104072023056>

	leiab Päästeameti kodulehel. Eluruumis nõutava temperatuuri säilitamine on eluliselt vajalik, mistõttu tuleb abistada kütmisel ka puhkepäevadel ja pühadel.
eluruumi turvalisuse jälgimine ja ohutu elukeskkonna tagamine	• Teenuse saaja eluruumis suitsu- ja vinguanduri olemasolu jälgimine ja regulaarselt nende korrasoleku kontrollimine. • Kütte-, gaasi-, elektri-, vee- ja kanalisatsioonisüsteemide seisukorra jälgimine, teenuse saajale parandamise vajaduse selgitamine, abistamine tööde teostaja leidmisel ning ohtlikest olukordadest ametiasutuste teavitamisel. • Elukeskkonna ohutuse jälgimine - vajadusel eemaldada kukkumist põhjustavad vaibad, mööbliesemed, lävepakud. • Soovituste andmine eluruumi kohandamiseks ja sellest KOVi teavitamine (nt kui eluruumi või trepikodadesse on vaja paigutada käsipuu, abivahendiga liikumisel kaldtee jms).
eluruumi korrastamine, teenuse saaja hooviala hooldamine ja heakorraeeskirjade täitmine	• Abistamine ja juhendamine eluruumide korrastamisel või selle vajadusele tähelepanu pööramine, kui teenuse saaja on võimeline ise korrastama. Korrastamine hõlmab nii koristamist, prügi väljaviimist, remonttööde korraldamist, eramu korral hooviala muru niitmist, lumest puhastamist, käiguradade libedusetõrjet jms. Tegemist ei ole saavutustasemega hoovi täielikuks korrashoiuks, vaid tegevusega, milles sellise vajaduse korral juhendatakse, abistatakse inimest tema tegevusvõimet arvestades või talle teenuse korraldamisel. • Abistamine ruumiosa koristamisel, mis on eluliselt vajalik ja mida teenuse saaja kasutab igapäevaselt. Teenuseosutaja kas teeb ise või juhendab teenuse saajat otsima sobiv teenusepakkuja suuremateks korrastustöödeks.
muude koduabi toimingute tegemine, mis toetavad iseseisvat ja turvalist toimetulekut kodus	• Abistamine kõikides muudes, eelpool loetlemata ühekordsetes koduabi toimingutes, mis toetavad teenuse saaja iseseisvat ja turvalist toimetulekut kodus, arvestades inimese tavapärast elukorraldust (nt korraldatakse suurpuhastust, akende pesu, juhitakse tähelepanu lemmiklooma heaolu tagamisel ja toailide eest hoolitsemisel).

Isikuabi sisaldab teenuse saaja abistamist tema enesehooldusega seotud toimingute sooritamisel ja nõuab abivajajaga füüsilist kontakti.

Isikuabi hõlmab abistamist ja juhendamist järgnevas:	
isiklik hügieen, tualeti ja inkontinentsivahendite kasutamine	- Abistamine teenuse saaja hügieenitoimingutes pesuruumis või suurema hooldusvajaduse korral voodis või toolil. Teenuse saajal peab olema võimalus üle keha pesemiseks teenuse saaja kodus või selle puudumisel vastava teenusepakkuja juures. - Pesemise vajaduse meelde tuletamine või juhendamine (nt hambaproteeside puhastamisel). - Abistamine ja juhendamine tualeti kasutamisel, samuti toas asuva potitooli tühjendamisel ja pesemisel. - Abistamine ja juhendamine inkontinentsivahendite kasutamisel. Kuna koduteenus ei ole ööpäevaringne teenus, siis pideva inkontinentsuse või teenuse saaja vähesema võimekuse korral võib olla vajalik ka täiendav tugi pereliikmetelt või teistelt teenuseosutajatelt.
toitumine	Abistamine ja juhendamine tervisliku ja sooja toidu tagamisel (nt toidu valmistamine ja soojendamine; valmistoidu koju toomine; toidunõude pesemine; toiduainete säilivusaja jälgimine).
riietumine ja enese korrastamine	Abistamine ja juhendamine riietumisel, sobiva riietuse valimisel, välimuse korrastamisel (nt juuste kammimine, habeme piiramine, küünte lõikamine jms). Spetsiifiliste vajaduste korral, näiteks ravipediküür tuleb korraldada vastav teenus kas koju või viia teenuse saaja kohale, samamoodi professionaalsete ilutoimingute puhul (nt juuste värvimine, lokkide tegemine, iluhooldus).
voodipesu vahetamine ja pesupesemine	- Abistamine pesuvahetuse ja riiete pesemise vajaduse regulaarsuse jälgimine, soovitamine ja suunamine. - Abistamine ja juhendamine pesupesemisel kas teenuse saaja kodus, kui on pesumasin või selle korraldamist vastava teenuseosutaja juures (pesumaja, päevakeskus).
ravimite manustamine ja tervise seisundi jälgimine vastavalt tervishoiutöötaja juhiste	Ravimite manustamise jälgimine ja meelde tuletamine. Retseptiravimid võiksid olla personaalselt pakendatud apteegis. Kuivõrd koduteenust vahetult osutavale töötajale kutsenõuet ei ole kehtestatud, siis tuleb teenuseosutajal silmas pidada, millisteks toiminguteks on töötajal pädevus.

tegevusvõime jälgimine teenuse osutamise ajal	• Muutuste märkamine teenuse saaja tegevusvõimes ja sellest teada andmine KOVile. Vajadusel tuleb teha koostööd tervishoiutöötajaga ja teiste spetsialistidega.
lähivõrgustikuga kontakti hoidmine ja kogukonnaelus osalemine	• Teenuse saaja soovil/nõusolekul kontakti hoidmine lähivõrgustikuga. Info edastamine teenuse saaja seisundist, vajadustest, aga ka teenuse saaja motiveerimine ise suhtluse hoidmiseks. • Kogukonnaelus osalemise soodustamine, mis aitavad teenuse saajal kogukonnaelus kaasa lüüa vastavalt oma tegevusvõimele (nt osalemine üritustel ja huvitegevuses).
vaimse tervise ja hingelise toe saamine	• Teenuse saaja vaimse tervise seisundi jälgimine. Teenuse saajatel esineb sageli depressiooni, ärevus-, une-, kognitiivseid häireid jt psüühilisi probleeme. Oluline on märgata võimaliku või diagnoositud dementsuse erinevaid ilminguid ning neile adekvaatselt reageerida. • Toetamine lihtsamates emotsionaalset seisundit toetavates toimingutes (nt mõistev vestlus, ärakuulamine, muremõtete märkamine kuni vaimse tervise spetsialistiga ühenduse loomine või abistamine spetsialisti juurde jõudmisel). Vaimse tervise toena on kättesaadav emotsionaalset tuge ja hingehoidu pakkuv telefon 116 123; palunabi.ee; peaasi.ee veebinõustamine; Dementsuse Kompetentsikeskus. Jälgida tuleb ka teenuse saaja kultuurilisi ja usulisi eelistusi ning vajaduse korral korraldada kontakt hingehoidja või vaimulikuga.
abitehnoloogiate kasutamine	• Abistamine nutikate lahenduste kasutamisel (nt häirenupp, liikumise jälgimisandurid, ravimite meeldetuletused). Nutikate abitehnoloogiate kasutamisel on töötajal vaja eelnevat juhendamist seadmete edasimüüja või paigaldaja poolt. • KOVid saavad arenduste planeerimisel lähtuda Sotsiaalministeeriumi rohelisest raamatust „Tehnoloogiakasutuse suurendamine inimese igapäevase toimetuleku ja heaolu toetamiseks kodus“ • Abistamine ja juhendamine interneti, arvuti ja nutitelefoniga kasutamisel.

Kui abivajaduse hindamise käigus on tuvastatud, et teenuse saaja vajab lisaks koduteenusele ka koduõendusteenust, ei tohi seda tähelepanuta jätta. Sellisel juhul tuleks korraldada teenuse saajale lisaks koduõendusteenus. Koduõendusteenus on mõeldud abivajajale, kelle tervislik seisund ei nõua otseselt haiglas viibimist, kuid kes siiski vajab asjatundlikku meditsiinilist tuge toimetulekuvõime ja tervisliku seisundi säilitamisel ning vajadusel vaevuste leevendamisel. Teenuse saamiseks on vajalik saatekiri pere- või eriarstilt, sest teenust rahastab [Tervisekassa](#).

Kui inimene vajab õendusabi väga suures mahus, suunatakse ta statsionaarsele õendusabi teenusele.

Koduteenuse eesmärgiks on vältida või edasi lükata inimese paigutamist institutsionaalsele hooldusele ehk ööpäevaringsele üldhooldusteenusele.

2. Teenuse sihtrühm

Koduteenuse sihtrühmaks on täisealised inimesed, kes tulenevalt oma terviseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast ei saa iseseisvalt hakkama kõrvalabita kodustes tingimustes ning väljaspool eluruumi. Teenuse osutamine peab toetama abivajaja enda vastutust, aktiivsust ja võimet iseseisvalt toime tulla. Vajadus koduteenuse järele võib olla ka lühiajaline, näiteks haigestumise ajaks või operatsiooni järgselt, mil inimene vajab ajutiselt täiendavat abi igapäevaseks toimetulekuks. Erandjuhtudel võivad koduteenuse sihtgrupis olla inimesed, kes vajavad abi enda ja samaaegselt oma alaealiste laste eest hoolitsemisel, näiteks ema haiguse ajal aidatakse ära teha kodutööd ja tuuakse perele toitu jms.³ Kohalikud omavalitsused võivad laiendada teenuse sihtrühma tulenevalt enda elanike vajadustest.

Abivajajate seas märgatakse aina enam mäluhäirega, vaimsete raskustega ja dementsussündroomiga eakaid, kes vajavad suurt hooldust ja järelevalvet. Dementsuse alast nõu ja tuge pakub Dementsuse Kompetentsikeskus. Väga oluline on siin koostöö hooldusvajadusega inimese lähedastega, et luua võimalikult sobiv teenuste pakett.

Koduteenuse eesmärk on muuhulgas omastehooldajate hooldamise koormuse vähendamine, et vältida või ennetada omaste tööturult väljalangemist. Näiteks pakuvad KOVID päevahoiu- ja intervallhoiuteenust, mis tagavad suure hooldusvajadusega inimesele abi, järelevalve ja juhendamise.

3. Teenuseosutaja

Teenuseosutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik või KOV. Oma töös lähtub teenust vahetult osutav isik töölepingust ja/või ametijuhendist, abivajajaga sõlmitud lepingust ning koduteenuse osutamise hooldusplaanist. Töölepingus või ametijuhendis peab sisalduma teenust vahetult osutavale töötajale keeld teenuse saajalt väärtuslike kingituste vastuvõtmiseks või kliendi mõjutamiseks enda nimetamisega testamendis. Vähese väärtusega viisakuskingitused, näiteks šokolaad, lilled on tänuavaldusena mõistlikult lubatav.

Koduteenust vahetult osutav isik peaks vastama järgmistele nõuetele:

- ✓ on täisealine;
- ✓ on erialase ettevalmistusega ja/või töötanud eelnevalt teenuse sihtgrupiga;
- ✓ sobib oma isikuomadustelt teenuse saajaga.

Teenuseosutaja peab kehtestama selged reeglid, mil määral ja missuguse aruandekohustusega tohib teenust vahetult osutav isik kasutada teenuse saaja sularaha, nt ostukviitungite toomine, sisseostude ettemaksu üle arvestuse pidamine, ettemaksu võtmine ja säilitamine. Teenuse saaja soov anda volitusi enda esindamiseks töötajale peab olema piiratud üksnes ametiasutustes esindamisega, mitte pangakaartide ja vara kasutamiseks.

³ SHS seletuskiri lk 20
<https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/aef50e8c-3583-465d-941a-744e0631fee1/Sotsiaalhoolekande%20seadus>

<https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/aef50e8c-3583-465d-941a-744e0631fee1/Sotsiaalhoolekande%20seadus>

Teenust ei tohi vahetult osutada isik, kelle karistatus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise ja vara. KOVil on kohustus antud nõude täitmist kontrollida (SHS § 19).

Koduteenust vahetult osutavale inimesele ei ole kehtestatud haridus- ega koolitusnõudeid. KOVil on teenuse rahastajana võimalik teenuseosutajatelt nõuda teatud kvalifikatsiooninõuete täitmist. Koduteenust vahetult osutav isik on soovitatavalt hooldustöötajale vastava erialase ettevalmistusega. Erialase ettevalmistuseta töötajale võib KOV kehtestada vähemalt erialase väljaõppe läbimise nõude. Erialane koolitus sisaldab vahetult teenust osutavale isikule erioskuste õpet, et tagada võimalikult vajadustele vastav ergonoomiliste võtete omandamine hoolduseks. Et koduteenuse vahetu osutaja oleks pädev ja professionaalne, on oluline teenust vahetult osutavat isikut igakülgsest toetada ja võimaldada talle läbipõlemise vältimiseks regulaarset töönoustamist.

Lisaks on vajalikud veel teadmised:

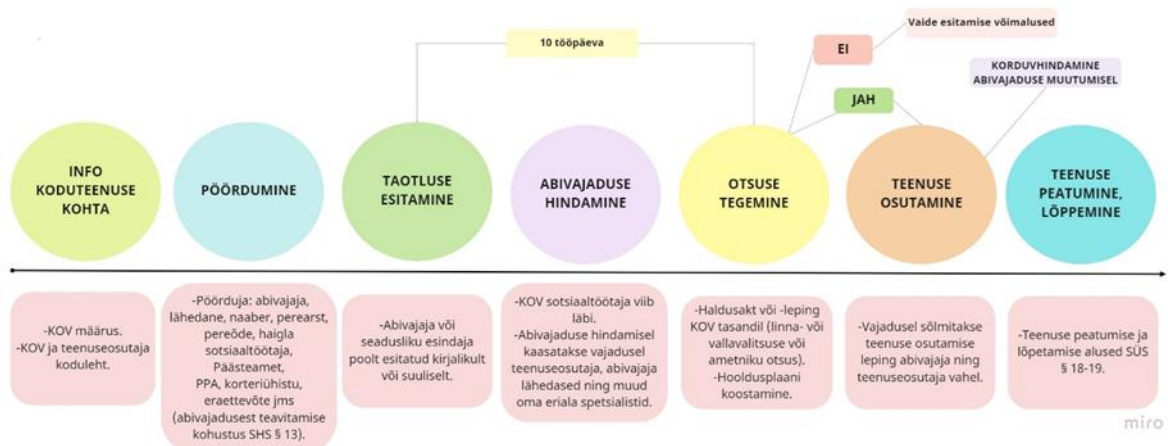
- ✓ sotsiaaltöö eetikast ja andmekaitsest - konfidentsiaalsusepõhimõtted kehtivad kõigile, kes teenuse osutamise protsessis osalevad;
- ✓ nakkusohutuse tagamisest, esmaabist ja hügieenist - tööandjal tuleb instrueerida teenust vahetult osutavat isikut ja varustada teda vastavate vahenditega;
- ✓ tuleohutuse eeskirjadest;
- ✓ puudespetsiifikast ja erinevatest haigustest (dementsus, sclerosis multiplex jt).

4. Koduteenuse korraldamine

Abi andmise korraldust reguleerivad [sotsiaalhoolekande seadus \(SHS\)](#), [sotsiaalseadustiku üldosa seadus \(SÜS\)](#) ja [haldusmenetluse seadus \(HMS\)](#).

Kohalikul omavalitsusel peab olema kehtiv volikogu poolt kehtestatud teenuste osutamise kord, mis sisaldab vähemalt sotsiaalteenuse kirjeldust ja rahastamist ning selle taotlemise tingimusi ja korda (SHS § 14 lg 1). Korras ei tohi olla kitsendusi, mis takistavad teenuse saamist (nt SKA poolt tuvastatud puude raskusaste, ülalpidajate olemasolu jms).

Joonis 1. Teenuse menetlusprotsess



4.1. Abivajaduse hindamine, teenuse määramine ja korduvhindamine

Koduteenuse taotlemise protsess algab inimese pöördumisest omavalitsusse. Pöörduda võib nii abivajaja ise kui tema seaduslik esindaja või annab abivajajast teada näiteks naaber. Taotlus võib olla vabas vormis. Suuline taotlus protokollitakse ja vajadusel kantakse andmed kehtestatud vormile.

KOV-i ülesanne on välja selgitada tema poole pöördunud inimese abivajadus ja korraldada sellele vastav abi (SHS § 15 lg 1). Abivajaduse väljaselgitamisel tuleb lähtuda terviklikust lähenemisest. Hindamiseks on võimalik kasutada kõiki eluvaldkondi hõlmavat [abi- ja toetusvajaduse hindamist](#). Lähedaste hoolduskoormuse ja neile toe välja selgitamiseks saab kasutada [hoolduskoormuse hindamist](#).

Koduteenuse määramisel tuleb abivajaduse hindamine läbi viia abivajaja kodus (kohas, kus abivajaja alaliselt elab ja teenust saama hakkab). See võimaldab paremini mõista millistes tegevustes inimene oma harjumuspärase keskkonnas kõrvalabi vajab.

Lisaks abivajajale on oluline kaasata hindamisse ka tema lähedased. Hindamisel selguvad inimese igapäevased harjumuspärase tegevused, millest saab lähtuda teenuse osutamisel. Valdandades, mille hindamine ei kuulu sotsiaaltöötaja kompetentsi, tuleb sotsiaaltöötajal vajaduse korral küsida nõu vastava spetsialisti käest või suunata inimene pädeva spetsialisti juurde, näiteks küsida hinnangut perearstilt.

Abivajaduse hindamisel tuleb muu hulgas hinnata, kas inimese elukoht on iseseisvat elamist ja teenuse osutamist toetav. Kui inimene elab majas, kus küttekolded või elektrisüsteem ei vasta ohutusnõuetele, tuleb tegelda selle probleemi lahendamise. Oluline on, et teenust vahetult osutavale isikule on tagatud turvaline töökeskkond. Selle olukorra lahendamisel (nt leitakse inimesele turvaline elamispind) võib hoopis selguda, et inimese abivajadus on oluliselt väiksem kui esialgselt hinnati. Sama oluline on hinnata ka psühhosotsiaalseid tegureid (teenuse saaja agressiivsus ja verbaalne vägivald). Siis on võimalik eelnevaid kokkuleppeid sõlmida, et teenuse osutamine kulgeks sujuvalt ja teenust vahetult osutav isik tunneks ennast turvaliselt. Kui inimese eluase vajab eelnevalt suurpuhastust ja/või putukatõrjet näiteks prügi ladustamise tõttu korteris, tuleb KOVil organiseerida vastav teenus, et koduteenust saaks hakata osutama.

Hindamistulemustest lähtuvalt tuleb KOV-i sotsiaaltöötajal otsustada koduteenuse osutamine või sellest keeldumine 10 tööpäeva jooksul (SÜS § 25 lg 1). Kui koduteenust on vaja osutada isikule koheselt, teeb omavalitsus otsuse teenuse määramiseks esimesel võimalusel tagasiulatuvalt.

KOV 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 iseseisva toimetuleku kodustes tingimustes (SHS § 18 lg 2). Hooldusplaani võib käsitada haldusakti või -lepingu lisana.⁴ Teenuse vajaduse muutumisel tehakse muudatused lepingus/aktis ja hooldusplaanis.

Teenuse osutamise perioodil võib kõrvalabi vajaduse, tervise seisundi või elukeskkonna muutuste tõttu väheneda või suureneda. Kui abivajadus on muutunud, tuleb teha korduvhindamine (SHS § 18 lg 1), mille eest vastutab KOV sotsiaaltöötaja. Soovitavalt võiks korduvhindamisi läbi viia vähemalt korra kolme aasta jooksul. KOV selgitab välja koduteenuse jätkumise, teiste teenuste ja abimeetmete täiendava vajaduse või teenuse lõpetamise. Kui inimene vajab toimetulekuks või iseseisvaks hakkama saamiseks lisaks täiendavaid

⁴ SHS seletuskiri lk 20 <https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/aef50e8c-3583-465d-941a-744e0631fee1/Sotsiaalhoolekande%20seadus>

sotsiaalteenuseid (nt isikliku abistaja teenus, täisealise isiku hooldus, tugiisik vms), siis KOV võimaldab need abivajajale.

Teenuse osutamise ajal on oluline hoida üleval teenuse saaja aktiivsust ja motivatsiooni iseseisvaks toimetulekuks. Teenuse osutaja jälgib teenuse osutamise perioodil teenuse saaja toimetulekut. Üldjuhul on teenust vahetult osutava isiku töölepingus/ametijuhendis kirjas kohustus teada anda teenuse saaja seisundi muutusest.

Teenusele suunamine ja teenuse osutamine on soovitatav registreerida STARis. KOV on kohustatud kandma SHS § 144 lõike 1 punktides 11–14 nimetatud ning 2027. aasta 1. jaanuari seisuga kehtivad andmed STARi 2027. aasta 31. detsembriks (SHS § 160 lg 31).

4.2. Koduteenuse maht

Koduteenuse osutamine peab olema eesmärgipärane ja arusaadav nii teenuse saajale kui teenust vahetult osutavale isikule. Koostöös teenuse saaja ning teenuseosutajaga määratakse kindlaks toimingud ja nende sooritamise sagedus, mis tagavad teenuse saaja toimetuleku kodustes tingimustes.

Teenuse osutamise maht peab olema piisav teenuse saaja vajadusi arvestades ja tagama turvalise toimetuleku kodustes tingimustes. Teenuse saaja võimestamiseks tuleb jälgida, et teenuse saaja võib vajada kombineeritud tegevusi/teenuseid ka nädalavahetustel. KOV saab õigusaktis määrata piisava paindlikkusega kriteeriumid hindamaks konkreetse teenuse saaja abivajadust. Selliste kriteeriumite olemasolu aitab KOVil oma tegevust ja eelarvet planeerida nii rahaliste vahendite kui ametikohtade osas. Koduteenuse mahu määramine on oluline siis, kui on otsustamisel kas inimesele piisab koduteenusest või tema vajadustele on sobivaim väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus. Õigusaktis ei tohi seada üldisi ajalisi ega mahulisi piiranguid, millal teenust osutatakse (nt tööpäevadel, kogumahu kuni 20 tundi nädalas), sel juhul võib inimene jääda abita. Teenuse osutamisel tuleb lähtuda teenuse saaja konkreetsest abivajadusest ning abi tuleb osutada vajadusel ka igapäevaselt. Samas on Riigikohus leidnud, et määrustes koduteenuse osutamise ajavahemiku määramine (nt ajavahemikul 8.00 – 20.00) ei ole seadusevastane, sest teenusega osutatavad toimingud on võimalik sooritada päevasel ajal ja seetõttu pole karta, et isik jääb mingil pöhjusel abita.⁵

4.3. Teenuse eest tasu võtmine

Teenuse osutamise eest võib teenuse saajalt võtta tasu. Kui suureks tasu suurus kujuneb, oleneb sellest, kui palju teenuse saaja teenust vajab, milline on teenuse maksumus ning millised on teenuse saaja ja tema pere võimalused selle eest tasuda. Isikul on samas esmane vastutus teda ohustavate sotsiaalsete riskidega toimetulekul (SÜS § 5 lg 1). Teenuse saajalt võetava tasu suurus ei tohi takistada tal abi saamast (SHS § 16)

Sotsiaalkindlustusameti KOV nõustamistalitus töötas välja [kulumudeli näidise](#), mis võiks olla KOVile abiks koduteenuse hinna kujundamisel. Kulumudelis saab arvestada kõiki koduteenuse osutamisega seotud kulusid (nt töötajate töötasu, kütuse kulu, töövahendite kulu jms). Koduteenuse osutamise hinnad peavad olema inimestele teenuseosutaja kodulehel kättesaadavad ja nende kujunemine arusaadav.

5. Teenuse osutamise peatamine/lõpetamine ja tagasiside

Teenuse osutamise peatamise ja lõppemise alused on sätestatud SÜS §-des 18 ja 19.

Teenuse osutamine peatatakse või lõpetatakse järgmistel alustel:

⁵ Riigikohtu üldkogu 09.12.2019 otsus kohtuasjas nr 5-18-7/8, punkt 151-154

- ✓ abivajaduse muutumisel, kui inimene ei vaja enam määratud teenust;
- ✓ teenuse saaja surma korral;
- ✓ teenuse saaja elukoha muutumisel (siirdub elama teise omavalitsusse);
- ✓ lepingu tingimuste rikkumisel (kui teenuse saaja ei tee koostööd ja teenuse osutamine pole seetõttu võimalik). Teenuse osutamisel peavad ennast turvaliselt tundma nii teenuse saaja kui teenust osutav isik. Korduvate juhtumite korral (suhtlemisprobleemid, ähvardamine, oht teenust osutavale isikule jms) leping lõpetatakse. Teenuse osutamist takistavate asjaolude ära langemisel tekib inimesel taas õigus teenuse saamiseks.

Teenuse vältel, samuti teenuse lõppemisel on asjakohane küsida teenuse saajalt tagasisidet. Tagasisidestamine võimaldab omavalitsusel hinnata, millised on olnud teenuse osutamise positiivsed mõjud ja/või milliseid kitsaskohti ilmnes ning vastavalt sellele sisse viia muutusi, mis teenuse sisu ja korraldust tõhustaksid. Tagasiside küsimine võiks muutuda omavalitsustes heaks tavaks. Teenuse tagasiside kogumisel on oluline, et see toimuks süstemaatiliselt ja regulaarselt, siis tekib järjepidevus.

Tagasiside küsimise võimalikud viisid:

- ✓ kodulehele tekitada tagasiside „aken“, millele klikkides avaneb küsimustik valikvastustega, saab vastata avatud küsimustele või avaldada mõtteid vabas vormis;
- ✓ küsitleda teenuse saajaid, saadud info registreerida kokkulepitud formaadis ja kohas;
- ✓ registreerida teenuse saajalt suuliselt saadud tagasiside;
- ✓ KOV viib läbi kõikide pakutavate sotsiaalteenuste rahulolu-uuringu.

Tagasiside küsimisel on oluline kaasata kõiki teenusel olijaid ning võimalusel ka nende lähedasi, arvestades inimese võimekust ja tervislikku seisundit. Tagasiside viisi valikul tuleks arvestada anonüümsuse tagamise võimalusega ja valida terviseseisundile sobiv tagasiside viis.

6. Koduteenuse arendamine

Sotsiaalvaldkonna teenuste arendamine on järjepidev protsess. Üha enam tekib uusi lahendusi, mis toetavad inimese iseseisvat hakkamasaamist kodustes tingimustes. Tänapäevased nutiseadmeid vähendavad töötajate töökoormust ja aitavad hinnata tegevuste kulupõhisust. Koduteenuse osutamisel saab omavalitsus tihedalt koostööd teha nii era-, avaliku kui ka kolmanda sektoriga. Näiteks võimaldavad koristamisteenust pakkuvad eraettevõtted vähendada koduteenuse osutaja töökoormust. Innovatiivse lahendusena osutatakse koduteenust mitmetes omavalitsustes paberivabalt – mis tähendab, et kogu teenuse osutamisega seotud dokumentatsioon on digitaalne

- ✓ **Häirenuputeenus** - inimene saab oma kodus olles kukkumise, terviserikke, õnnetuse või muu hädaohu korral spetsiaalse hoolekandetelefoni vahendusel alati ühendust teenusepakkuja abikeskusega. Teenus võimaldab elada kauem ja turvalisemalt oma kodus: <https://www.medi.ee/hairenuputeenus/>.
- ✓ **Koduanduriteenus** - koduandur võimaldab erinevate andurite abil jälgida inimese liikumist ja iseseisvalt toimetamist kodus. Lisainfo <https://koduandur.ee/>.
- ✓ **Heaolumeistri teenus** – meistri ülesanne on vähendada eakate kukkumisriske kodus keskkonnas, aidates kodude kohendamisel. <https://www.tartu.ee/et/heaolumeistri-teenus>.
- ✓ **Koduteenuse osutamine paberivabalt**. See tähendab, et kogu teenuse osutamisega seotud informatsioon, sh dokumentatsioon on elektrooniline ning asub süsteemis Fleet Complete; <https://fleetcomplete.ee/>.

- ✓ **Võtmekapid ja võtmekarbid.** Võtmete kaasas kandmise asemel saab paigaldada näiteks välisukse juures turvalise võtmekapi; <https://palmett.eu/toode/master-lock-5401-seinale-kinnitav-votmekarp/>. Võtmekarp on kaasaskantav turvakarp, et inimese juurde minnes ja sealt tulles oleks võtmed turvaliselt hoitud; <https://palmett.eu/toode/master-lock-5900-kaasaskantav-turvakarp/>.
- ✓ CareMate - kodune hool eakale ja erivajadusega inimesele, <https://caremate.ee/>;
Estkeer - pakub terviklahendust lähedase jaoks Lõuna-Eestis, <https://estkeer.ee/>;
Alfa Hoolekanne – abistab igapäevaeluks vajalikel kodustel toimingutel; <https://alfahoolekanne.ee/>.