

19.06.2025 nr 2.02/21/2025

Aktsiaselts Rakvere Haigla ööpäevaringse väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kodukord

1. Üldsätted

1.1 Käesolev kodukord (edaspidi kord) määrab kindlaks Aktsiaselts Rakvere Haigla (edaspidi hooldusteenuse osutaja) poolt ööpäevaringse väljaspool teenuse saaja (edaspidi klient) kodu osutava üldhooldusteenuse (edaspidi haigla üldhooldusteenus) klientide ja külastajate kinnistul aadressiga Lõuna põik 1, Rakvere sise- ja välisruumides viibimise ja käitumise tingimused, õigused ja kohustused.

1.2 Korra täitmine on kohustuslik kõigile haigla üldhooldusteenusel viibivatele klientidele ja külastajatele.

1.3 Haigla üldhooldusteenuse korda tutvustab kliendile, piiratud teovõimega klientide puhul kliendi seaduslikule esindajale, vajadusel teenuse tellijale, sotsiaaltöötaja, allkirja vastu. Korraga saab tutvuda haigla üldhooldusteenusele tulles iseseisva statsionaarse õendusabi osakonnas ja hooldusteenuse osutaja koduleheküljel aadressil www.rh.ee.

1.4 Korras reguleerimata küsimustes juhendatakse Eesti Vabariigi territooriumil kehtivatest õigusaktidest.

2. Haigla üldhooldusteenusele vastuvõtmine

2.1 Hooldusosakond on avatud tüüpi hooldekodu. Hooldusosakonna sise- ja välisterritooriumil kasutatakse videovalvet. Klientide ja neid külastavate isikute ning Tellija ja Lisamaksja(te) isikuandmete töötlemine toimub Aktsiaseltsis Rakvere Haigla kehtivate isikuandmete töötlemise reeglite alusel, viisil ja korras, millised on leitavad veebilehelt www.rh.ee. Hooldusosakond kasutab Kliendi isikuandmeid ainult Kliendi huvides ja õigusaktidega ettenähtud korras ning garanteerib privaatsuse vastavalt Eesti Vabariigi territooriumil kehtivatest õigusaktidest tulenevatele nõuetele.

2.2 Vajalikud dokumendid haigla üldhooldusteenusele tulles võetakse vastu hooldusteenuse osutaja juures töötava sotsiaaltöötaja või tema asendaja poolt ja säilitatakse kliendi toimikus.

2.3 Saabumisel peab kliendil olema kaasas kehtiv isikut tõendav pildiga dokument ja raviskeem ja/või tema tervises seisundi kirjeldus.

2.4 Kliendi haigla üldhooldusteenusele vastuvõtmisel sõlmivad osapooled väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse osutamiseks kliendilepingu (edaspidi leping).

2.5 Klient ja/või lepingu osapooleks olev tellija ja lepingu osapooleks oleva lisamaksja tasuvad hooldusel viibimise aja eest vastavalt haldusotsusele ja lepingus sätestatud tingimustele.

2.6 Teenuse saaja paigutamine tuppa toimub hooldusteenuse osutaja poolt arvestades kliendi tervislikku seisundit, erivajadusi, iga ja olemasolevaid võimalusi, samuti sugu ning perekonna suhteid.

2.7 Kliendile kuuluvad väärisesemed, raha ja dokumendid saab soovi korral anda hoiule hooldusteenuse osutajale kuulvasse seifi. Kliendi saabumisel koostatakse seifi hoiule pandud asjade osas kliendi isiklike asjade hoiustamise akt.

2.8 Hooldusteenuse osutaja ei vastuta klientide ja nende külaliste väärisesemete, raha ja dokumentide kadumise eest tubades.

2.9 Uute klientide vastuvõtt toimub tööpäevadel, eelneval kokkuleppel hooldusteenuse osutaja sotsiaaltöötaja, tema asendaja või õendusjuhiga.

2.10 Haigla üldhooldusteenusele ei võeta inimesi, kes põevad nakkavas faasis nakkushaigusi ning kes kujutavad enesele ohtu või ohtu teiste isikute tervisele ja/või varale.

2.11 Hooldusteenuse osutaja näol on tegemist tervishoiuasutusega, kus esineb üheaegselt viibivate klientide rohkuse tõttu haiguste leviku ja nakatumise suurenenud risk, mistõttu on kliendid ja nende külastajad kohustatud tegema enda poolt kõik selleks, et eelnimetatud riskide avaldumist minimeerida.

2.12 Juhul, kui kliendi haigestumine ei ole hooldusteenuse osutaja tahtliku tegevuse tagajärg, ei vastuta hooldusteenuse osutaja kliendi haigestumise nagu ka mitte haigestumise võimalike negatiivsete tagajärgede (tüsistused, täiendava ravivajadus jne) eest, sealhulgas mõne teise haigla üldhooldusteenusel viibiva kliendi haigestumise tõttu kliendile tekkiva kahju ja muude võimalike negatiivsete tagajärgede eest.

2.13 Haigla hooldusteenusele saabumisel on klientidel soovituslik kaasa võtta järgnevalt nimetatud asjad: - nimeliselt märgistatud päevased riided (maksimaalselt 4 komplekti, sh hooajale vastavad väljaskäimise riided); - ööriided; - hommikumantel (kui on olemas).

2.14 Haigla hooldusteenusele saabumisel on klientidel kohustuslik kaasa võtta järgnevalt nimetatud asjad: - abivahendid, nt prillid/kuulmisaparaat (kui on olemas); - liikumist abistavad vahendid (kui on olemas); - kuu jagu ravimeid; - toidulisandid (kui tarvitab); - sokid ja sussid (soovitavalt mittelibiseva tallaga); - hooajale vastavad välisjalanõud.

3. Haigla üldhooldusteenusel viibivate klientide päevakava:

06.00 – 08.00 hommikune hügieen, ettevalmistus hommikusöögiks

08.00 – 09.00 hommikusöök

09.00 – 12.30 meelepärased tegevused

12.00 – 13.00 lõunasöök

13.00 – 17.00 puhkepaus, meelepärased tegevused

17.00 – 18.00 õhtusöök

18.00 – 19.30 meelepärased tegevused, õhtune hügieen

19.30 – 20.00 õhtuode

20.00 – 22.00 õhtune hügieen, ettevalmistused öörahuks

22.00 – 6.00 öörahu

4. Klientide külastamine haigla üldhooldusteenusel

4.1 Külaliste vastuvõtmine toimub igapäevaselt 15.00 - 18.00 (erandolukorras väljaspool käesolevas punktis nimetatud vastuvõtuaega toimuvad külastused on võimalikud üksnes eelneval kokkuleppel hooldusteenuse osutaja sotsiaaltöötaja või õendusjuhiga).

4.2 Lamavate klientide külastamine – korraga lubatud kliendi juures viibida maksimaalselt 2 külastajal, kestvusega kuni 1 tund.

4.3 Külastajatel on keelatud üleriietes sisenemine.

4.4 Pakke võetakse vastu igapäevaselt ajavahemikus 9.00- 18.00. Pakile tuleb märkida kliendi nimi, üksus „Õendusabi osakond“ ja toa number.

4.5 Klientidel on lubatud iseseisvalt või koos külalistega hooldusteenuse osutaja territooriumilt lahkuda üksnes tingimusel, et selles on igakordselt eelnevalt kokku lepitud hooldusteenuse osutaja töötajaga.

4.6 Klientide külalistel on keelatud tuua hooldusteenuse osutaja territooriumile alkohoolseid jooke või muid uimastava või narkootilise toimega aineid. Hooldusteenuse osutaja territooriumil on keelatud viibida joobeseisundis.

4.7 Külastajad on kohustatud arvestama hooldusteenuse osutaja teiste klientide ja patsientide sooviga privaatsusele ja rahule.

4.8. Külastajatel on keelatud pildistada või filmida hooldusteenuse osutaja territooriumil viibivaid kliente, patsiente, hooldusteenuse osutaja töötajaid ja/või kolmandaid isikuid ilma hooldusteenuse osutaja juhtkonna eelneva kooskõlastuseta. Külastatava kliendi pildistamine või filmimine on lubatud üksnes kliendi või tema seadusliku esindaja nõusolekul.

5. Kliendil on õigus:

5.1 osaleda teda puudutavate otsuste tegemisel;

5.2 pöörduda kõigi küsimuste ja kaebustega hooldusteenuse osutaja personali poole ning õigus saada pöördumistele vastuseid hooldusteenuse osutajalt vastavalt kehtivale hooldusteenuse osutaja klienditeeninduse standardile/kaebuste lahendamise korrale;

5.3 hoida oma toas enda riideid ja isiklikke asju vastavalt võimalustele;

5.4 osaleda oma toa koristamisel;

5.5 tegeleda meelepärase vabaaja tegevustega;

5.6 saada temale koostatud hooldusplaanis sisalduvaid teenuseid ja meditsiinitoiminguid või keelduda enda suhtes eelnimetatud tegevuste ja toimingute sooritamises osalemisest, sh ravimite ja/või toidu ja/või joogi tarvitamisest. Hooldusteenuse osutaja ei rakenda kliendi poolt käesolevas punktis nimetatud keeldumisavalduse esitamisel kliendi suhtes sundi.

6. Kliendil on kohustus:

6.1 kasutada hooldusteenuse osutaja ruume, vara ja sisseseadet heaperemehelikult;

6.2 hooldusteenuse osutaja vara rikkumisel või hävitamisel kliendi või tema küllastajate poolt hüvitada hooldusteenuse osutajale rikutud või hävitatud vara väärtus õigusaktides sätestatud alusel ja vastavalt uue asja soetamise turuväärtusele;

6.3 kasutada heaperemehelikult hooldusteenuse osutaja poolt tema kasutada antud tarbe- ka riietusesemeid ja muid esemeid;

6.4 suhtuda heatahtlikult teistesse klientidesse, külalistesse;

6.5 suhtuda mõistvalt hooldusteenuse osutaja personali töösse;

6.6. anda tema poolt kasutatavad ravimid ja toidulisandid hoiule hooldusteenuse osutaja personali kätte (ravimeid ja toidulisandeid jagatakse kliendile õendustöötaja poolt vastavalt kliendi raviskeemile);

6.7 isiklike asjade kadumisel teatada sellest koheselt hooldajale;

6.8 hoida puhtust ja korda kõigis hooldusteenuse osutaja ruumides ning territooriumil;

6.9 teatada hooldusteenuse osutaja personalile koheselt kõikidest sisekorra rikkumistest, avariidest ja õnnetustest nagu ka kliendi enda, tema küllastajate või teiste klientide heaolu, tervise või vara vastu mistahes isikute poolt toime pandud rikkumistest.

7. Hooldusteenuse osutaja sise- ja välisterritooriumil (sh tubades) on keelatud:

7.1 lärmitseda, vägivallatseda teiste suhtes, rikkuda rahu ja korda;

7.2 suitsetada selleks mitte ettenähtud kohas;

7.3 omada, tarvitada, levitada või tuua hooldusteenuse osutaja ruumidesse ja territooriumile:

7.3.1 külm- ja tulirelvi;

7.3.2 lõhkeainet, pürotehnilist ainet või pürotehnilisi tooteid;

7.3.3 narkootilisi ja toksilisi aineid ning alkoholi;

7.3.4 muid aineid või esemeid, mis võivad kujutada ohtu inimeste elule ja/või tervisele.

7.4 viia hooldusteenuse osutaja vara ilma eelneva kokkuleppeta ühest ruumist teise või hoonest välja;

7.5 hoida tubades kiiresti riknevaid toiduaineid. Nende hoidmiseks on osakonna koridoris asuvad külmkapid;

- 7.6 hoida tubades määratud ning ruume ja inventari ja/või sisekeskkonda rikkuvaid esemeid;
- 7.7 magada voodis üleriites;
- 7.8 võtta juhtkonna nõusolekuta hooldusteenuse osutaja ruumidesse kaasa kodu- ja lemmikloomi (koeri, kasse jne);
- 7.9 toita loomi hoone lähiümbruses;
- 7.10 toita linde hooldusteenuse osutaja sise- ja välisterritooriumil inimeste toiduga, sh leiva ja saiaga;
- 7.11 mängida hasartmänge rahale, väärisesemetele;
- 7.12 lahkuda iseseisvalt või koos külalistega hooldusteenuse osutaja territooriumilt ilma sellest hooldusteenuse osutaja personali eelnevalt teavitamata;
- 7.13 küünalde põletamine siseruumides ja tule tegemine nii sise- kui välisterritooriumil;
- 7.14 filmida või pildistada siseruumides ja sise- ning välisterritooriumil ilma hooldusteenuse osutaja juhtkonna vastava eelneva kooskõlastuse/loata;
- 7.15 väljastada klientide ja hooldusteenuse osutaja patsientidega seonduvat konfidentsiaalset informatsiooni kolmandatele isikutele.

8. Vastutus

8.1 Kodukorra teadlikul rikkumisel kliendi või kliendi külastaja poolt rakendab hooldusteenuse osutaja järgmisi mõjutusvahendeid:

- suuline märkus;
- juhatuse esimehe noomitus koos lepingu lõpetamise hoiatusega, millest informeeritakse rikkumise toime pannud kliendi elukohajärgse omavalitsuse sotsiaaltöötajat, klienti ja/või tema seaduslikku esindajat;
- pöördumine politsei poole korra tagamiseks;
- lepingu hooldusteenuse osutaja poolne erakorraline lõpetamine, millest informeeritakse kliendi elukohajärgse kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajat, klienti ja/või tema seaduslikku esindajat.

8.2 Mõjutusvahendite rakendamisel lisatakse kliendi suhtes rakendatud mõjutusvahendi kohaldamist kajastav dokument kliendi isiklikku toimikusse.

8.3 Kodukorra rikkumisel, mis tuleneb probleemidest kliendi vaimses seisundis või tema vaimse seisundi järsust halvenemisest, kaasab hooldusteenuse osutaja personal korrarikkuja rahustamise protsessi vajaduse korral hooldusteenuse osutaja õenduspersonali ja/või politsei.

8.4 Valvepersonalil on turvalisuse ja julgeoleku tagamiseks õigus:

8.4.1 esitada hooldusteenuse osutaja sise- ja välisterritooriumil viibivatele klientidele ja nende külastajatele teiste territooriumil viibivate klientide, patsientide, töötajate ja kolmandate isikute turvalisuse tagamiseks korraldusi ja nõuda nende täitmist;

8.4.2 tõkestada territooriumile pääs isikutele, kes püüavad siseneda ilmses alkoholi- või narkojoobes või käituvad muul moel agressiivselt;

8.4.3 Valvetöötajal on õigus nõuda territooriumi ja/või klienti külastada soovivatelt isikutelt vajadusel isikut tõendava pildiga dokumendi esitamist, selgitamiseks välja külastaja isik. Valvetöötaja on kohustatud kontrollima külastajate isikut;

8.4.4 pöörduda turvalisust ohustavate isikute suhtes täiendava abi saamiseks politsei poole;

8.4.5 külastama mitte lasta isikut, kelle osas on klient avaldanud soovi mitte kohtuda.

8.5 Kliendi surma korral hoiab haigla surnu isiklikke asju enda valduses üldjuhul kuni 1 kalendrikuu jooksul surma fakti tuvastamisest. Pikem hoiustamise aeg lepitakse kokku õendusjuhiga, ent see ei või seejuures ületada kokku 2 kalendrikuud.

9. Haigla üldhooldusteenuselt lahkumine

9.1. Klient võib haigla üldhooldusteenuselt püsivalt lahkuda:

- 9.1.1 isikliku sooviavalduse alusel;
 - 9.1.2 seadusjärgse eestkostja või volitatud isiku kirjalikus vormis sooviavalduse alusel;
 - 9.1.3 suundumisel teise hooldusteenuse osutaja poolt osutavale hooldusteenusele.
- 9.2 Lühiajalise (ühepäevase) lahkumisena käsitletakse kliendi poolt hooldusteenuse osutaja territooriumil eemal viibimist samal kalendripäeval ajavahemikus alates kell 9.00 kuni 18.00;
- 9.2.1 lühiajalisest lahkumisest teavitatakse hooldusteenuse osutaja töötajat ja see registreeritakse valvepostis;
 - 9.2.2 lühiajalise lahkumise pikenemisest on klient, kliendi eestkostja/volitatud isik või kontaktisik kohustatud teavitama hooldusteenuse osutajat enne hooldusteenuse osutaja personalile varasemalt teatavaks tehtud või punktis 9.2. nimetatud soovitatud hiliseima tagasituleku aja saabumist.
- 9.3 Klient võib hooldusteenuse osutaja territooriumil enam kui korra punktis 9.2. nimetatud lühiajalise lahkumise perioodiks lahkuda tingimusel, et:
- 9.3.1. hooldusteenuse osutaja sotsiaaltöötajale või õendusjuhile on eelnevalt esitatud kliendi, tema eestkostja või muu õigustatud isiku kirjalikus vormis avaldus, kus märgitakse mh:
 - 9.3.1.1 kliendi ees- ja perekonnanimi, aadress, telefoninumber ja kirjalik kinnitus kliendile vajaliku hoolduse ja olme tagamiseks väljaspool hooldusteenuse osutaja territoorium viibides;
 - 9.3.1.2 lahkumise ja tagasituleku aeg;
 - 9.3.2 avaldusele annab kirjaliku nõusoleku hooldusosakonna õendusjuht või sotsiaaltöötaja;
 - 9.3.3 õendustöötaja komplekteerib eemaloleku perioodiks kliendile vajalikud ravimid ja toidulisandid.
- 9.4 Tekkiv transpordivajadus on kliendi ja/või tema eestkostja või muu õigustatud isiku, kes kliendi lahkumist taotles, omavastutus.

10. Kodukorra tutvustus

- 10.1 Kodukorda tutvustatakse haigla üldhooldusteenust saavale kliendile saabumisel allkirja vastu.
- 10.2 Kodukorra tutvustamisel arvestatakse inimese iga ja tervislikku seisundit.
- 10.3 Eestkostetava kliendi puhul tutvustatakse kodukorda eestkostjale.
- 10.4 Kodukord rakendub alates 16.06.2025.