



ÕIGUSKANTSLER

Juhatuse esimees Maarja Mändmaa  
AS Hoolekandeteenused  
info@hoolekanne.ee

Teie  
nr  
Õiguskantsler 17.03.2011 nr 7-9/110343/1101401

### **Soovitus õiguspärasuse ja hea halduse tava järgimiseks**

Austatud juhatuses Maarja Mändmaa

Käesolevaga pöördun Teie poole seoses õiguskantsleri nõuniku 10.03.2011 etteteatamata kontrollkäiguga Kernu Hooldekodusse (edaspidi hooldekodu), mille eesmärgiks oli kontrollida, kas hooldekodus on tagatud teenust saavate isikute põhiõigused ja vabadused.

Kontrollkäigu tulemusel on koostatud kokkuvõtte kontrollitud asutuse tegevuse kohta, milles antakse soovitusid hooldekodu juhatajale eesmärgiga tagada isikute põhiõiguste ja vabaduste kaitse senisest efektiivsemalt.

Soovin kontrollkäigu põhjal juhtida Teie kui AS Hoolekandeteenused juhatuses esimehe tähelepanu alljärgnevale.

Mulle on varasematest kontrollkäikudest AS haldusalas olevatesse hoolekandetasutustesse teada, et AS Hoolekandeteenused juhatuses 01.04.2009 otsusega nr 1-2-3/17 on kinnitatud kaebuste menetlemise kord ja kaebuse vorm.

Kontrollimisel selgus, et hooldekodu infostendidel ei ole teenust saavatele isikutele kättesaadavaks tehtud kaebuste menetlemise kord ja kaebuste vormid. Samuti puudusid need dokumendid hooldekodu peahoone esimesel korrusel asuva kaebuste kogumiskasti juures. Hooldekodu ringkäigu kestel küsitletud isikud väitsid, et nimetatud dokumente ei ole neile väljastatud.

Seega võib olla hooldekodus piiratud teenust saavate isikute võimalus esitada asutusesiseselt kaebusi hooldekodu tegevuse osas.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Kernu Hooldekodu juhatajal teha kaebuste menetlemise kord ja kaebuste vormid avalikult kättesaadavaks hooldekodu infostendidel ning väljastada need igale teenust saavale isikule temale arusaadavas keeles ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale. Vajadusel peab hooldekodu tagama ka dokumendi sisu täiendava selgitamise.

Õiguskantsleri Kantselei

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

Lisan käesolevale kirjale ka kontrollkäigu kokkuvõtte, mille punktis 4 on Kernu Hooldekodu juhatajale tehtud soovitusel seonduvaid asjaolusid täpsemalt kirjeldatud. Loodan, et arvestate oma tegevuses minu soovitusi, mille täitmise üle on mul kavas korraldada järelkontroll poole aasta möödudes.

Austusega

*/allkirjastatud digitaalselt/*

Indrek Teder

Lisa: kontrollkäigu kokkuvõte 2 lehel 1 eks

Igor Aljošin 693 8411  
E-post: igor.aljosin@oiguskantsler.ee