

Kontrollkäik SA-sse Hiiu Ravikeskus

(1) Õiguskantsleri nõunikud kontrollisid 31.01.2014 etteteatamata SA-d Hiiu Ravikeskus.

SA Hiiu Ravikeskus (edaspidi ka *Ravikeskus*) osutab õendusabiteenust ja hooldusteenust. Ravikeskusele on antud tegevusluba õendusabiteenuse osutamiseks 85 voodikohal.

Kontrollkäigu ajal viibis õendusabiteenusel 59 inimest. Patsientidega vahetult tegelevatest töötajatest oli kontrollkäigu ajal tööl arst, õendusabi osakonna juhataja, viis õde, kaheksa hooldajat, tegevusjuhendaja ja füsioterapeut.

Õiguskantsler Ravikeskust varasemalt kontrollinud ei olnud.

(2) Õiguskantsler kontrollis, täites ühtlasi piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikust alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni fakultatiivse protokolli artiklis 3 sätestatud riigi ennetusametuse funktsiooni,¹ kas Ravikeskuses on tagatud õendusabiteenust saavate isikute põhiõigused ja -vabadused.

(3) Kontrollkäigul pöörasid õiguskantsleri nõunikud kõrgendatud tähelepanu patsientide vabaduspõhiõiguse tagamisele ja nende kohtlemisele. Samuti kontrollisid nõunikud õendusabiteenuse osutamiseks nõusoleku olemasolu ja selle dokumenteerimist. Kontrollkäigu kestel külastasid õiguskantsleri nõunikud Ravikeskuse ruume, vestlesid Ravikeskuse töötajate ja patsientidega (intervjueeriti 4 töötajat ja 9 patsienti) ning tutvusid juhuvalikul patsientide raviandmetega. Intervjueeritud patsiendid olid üldiselt rahul Ravikeskuse ja selle töökorraldusega. Eriti olid patsiendid rahul toidu ja vajadusel abi kiire kättesaadavusega. Probleemidena märkisid mõned patsiendid, et töötajad võivad olla osavõtmatud, kurjustavad ning viitasid suhtlusprobleemidele töötajate osas, kelle eesti keele oskus on vähene.

(4) Õiguskantsleri seisukoht

Kontrollkäigu tulemusel tuvastas õiguskantsler Ravikeskuses järgnevad puudujäägid, millele ta soovib tähelepanu juhtida:

- õendusabiteenust kasutavate patsientide ravidokumentides ei kajastunud teenuse osutamiseks nõusoleku saamine (p 4.1)
- patsientidel võib olla juurdepääs ravimitele (p 4.2)
- Ravikeskuses võib esineda keeleprobleeme patsientidega suhtlemisel (p 4.3)
- Ravikeskuses võib esineda olukordi, kus inimväärne kohtlemine ei ole tagatud (p 4.4).

¹ Piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikust alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni fakultatiivse protokolli artikli 4 järgi on riigi ennetusametusele õigus külastada kohti, kus hoitakse või võidakse hoida isikuid, kellelt on võetud vabadus avalikku võimu teostava asutuse korralduse alusel, sellise asutuse toetusel või sõnaselgel või vaikival nõusolekul. „Vabaduse võtmine“ tähendab siinjuures /.../ ametiasutuse korraldusel isiku mis tahes vormis kinnipidamist, /.../ või paigutamist riiklikku või eraõiguslikku järelevalveasutusse, kust isikul ei ole lubatud oma tahte kohaselt lahkuda. Viide sellele, et õendusabi(hooldusravi)teenusel olevate isikute vabaduspõhiõigusi võidakse riigi teadmisel piirata, ilmnes nii [Terviseameti 2011. aasta analüüsist hooldusraviteenuse osutate kohta](#) kui ka [Eesti Patsientide Esindusühingu 2011. aasta kokkuvõttest hooldusravis esinenud juhtumite kohta](#). Õiguskantsleri läbiviidud kontrollkäigud näitavad, et oht vabaduspõhiõiguse piiramisele on täiesti olemas, mistõttu kontrollib õiguskantsler riigi ennetusametusest õendusabiteenuse osutajate tegevust.

(4.1) Nõusolek õendusabiteenuse osutamiseks

Kontrollides Ravikeskuses viibinud patsientide ravidokumente, selgus, et mitme patsiendi ravidokumentides puudub patsiendi või tema seadusliku esindaja nõusolek õendusabiteenuse osutamise kohta. Mitmel nõusoleku vormil puudus patsiendi või tema esindaja allkiri, kusjuures puudus selgitus allkirja mitteandmise asjaolude kohta ning mõnel puudus allkirja andnud isiku nimi. Nende patsientide ravidokumentidest ei selgunud, et tegemist oleks olnud otsusevõimetute patsientidega.

Nõusoleku andmine tervishoiuteenuse osutamiseks puudutab otsustusvabadust isiku füüsilise ja vaimse puutumatuse üle, mida kaitsevad nii [põhiseaduse](#) (PS) § 26 kui ka PS § 19.² Veel puudutab patsiendilt nõusoleku küsimine ka tema inimväärikust, mida kaitseb PS § 10. Inimväärikuse aspekt on nõusoleku saamisel oluline, kohtlemaks tervishoiuteenuse osutama asumisel patsienti kui subjekti mitte kui objekti.

Nõusoleku andmisega tervishoiuteenuse osutamiseks annab isik teisele isikule õiguse sekkuda oma keha puudutavatesse küsimustesse. Kuna tervishoiuteenuse osutamise mõjutatakse inimese keha ja vaimu moel või teisel, on vajalik, et juba enne tervishoiuteenuse osutama asumist saaks inimene ise otsustada selle üle, kas ta soovib, et talle osutatakse tervishoiuteenust või mitte.

Tervishoiuteenuse osutamiseks nõusoleku küsimise kohustus tuleneb Eestile ka rahvusvahelise õiguse normidest. Täpsemalt käsitleb tervise valdkonnas sekkumise eelselt nõusoleku küsimise kohustust [inimõiguste ja biomeditsiini konventsioon inimõiguste ja inimväärikuse kaitsest bioloogia ja arstiteaduse rakendamisel](#).³

Riigisiselt reguleerib tervishoiuteenuse osutamisel nõusoleku andmist [võlaõigusseadus](#) (VÕS). Võlaõigusseadus on eraõigussuhteid käsitlev õigusakt. Selles reguleeritud tervishoiuteenuse osutamise lepingu sätted puudutavad tervishoiuteenuse osutaja ja patsiendi (teatud juhtudel ka tema seadusliku esindaja) vahelisi õigusi ja kohustusi. Riigikohus on korduvalt leidnud, et tervishoiuteenust osutatakse tervishoiuteenuse osutamise lepingu alusel eraõigussuhtes.⁴ Seega toimub tervishoiuteenuse osutamiseks nõusoleku andmine samuti eraõiguslikus suhtes.

Tervishoiuteenuse osutamiseks nõusoleku saamisel tuleb olulist tähelepanu pöörata asjaolule, kas isik on täieliku või piiratud teovõimega. [Tsiviilseadustiku üldosa seaduse](#) § 8 lg 2 järgi on täielik teovõime 18-aastaseks saanud isikul ning piiratud teovõime alla 18-aastasel isikul

² Eesti Vabariigi Põhiseadus. Kommenteeritud väljaanne, 2012. Paragrahv 26, p 8 ja 9.1. Kättesaadav ka arvutivõrgus: <http://pohiseadus.ee/ptk-2/pg-26/>. Lisaks vt Euroopa Inimõiguste Kohtu lahend [Y.F. vs Türgi](#), 22.07.2003, avaldus nr 24209/94, p 33.

³ Inimõiguste ja biomeditsiini konventsiooni inimõiguste ja inimväärikuse kaitsest bioloogia ja arstiteaduse rakendamisel artikkel 5 sätestab tervise valdkonnas sekkumise eelselt isikult teadliku ja vabatahtliku nõusoleku küsimise kohustuse, artikli 6 järgi võib sekkumine tervise valdkonnas toimuda vaimupuude, haiguse või muu sama laadi põhjuse tõttu nõusoleku andmiseks võimetu täiskasvanu puhul toimuda vaid tema esindaja loal või seadusega ette nähtud muu isiku loal. Täpse regulatsiooni selles osas peab sätestama riik ise. Raske psüühikahäirega isikule tema nõusolekuta psüühikahäire ravi kohaldamine võib toimuda ainult seaduses ette nähtud kaitsemeetmeid silmas pidades ning ainult juhul, kui sellise ravita võiks psüühikahäirega isiku tervis oluliselt halveneda (artikkel 7). Kui isik on eluohtlikus seisundis ja temalt ei ole võimalik seetõttu nõusolekut saada, võib tema tervise huvides osutada talle vajalikku arstiabi viivitamata (artikkel 8).

⁴ Vt Riigikohtu erikogu määrus 18.11.2013, nr [3-2-4-1-13](#), p 7 ja Riigikohtu halduskolleegiumi otsus 17.04.2009, nr [3-3-1-16-09](#), p 17.

(alaealisel) ja isikul, kes vaimuhaiguse, nõrgamõistuslikkuse või muu psüühikahäire tõttu kehtvalt ei suuda oma tegudest aru saada või neid juhtida.

Kaitsmaks patsienti tervishoiuteenuse osutaja ehk kolmanda isiku õigustamatu sekkumise eest, on seadusandja VÕS §-s 766 näinud ette kohustuse saada tervishoiuteenuse osutamiseks patsiendi nõusolek. Patsiendi nõusolekut ei ole vaja vaid järgnevatel juhtudel:

- kui piiratud teovõimega patsient ei ole võimeline tervishoiuteenuse osutamise ja osutamata jätmise poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma. Sel juhul annab nõusoleku patsiendi eest tema seaduslik esindaja (VÕS § 767 lg 4)⁵;
- kui seaduses sätestatud juhtudel ja ulatuses ei ole patsiendi ega tema seadusliku esindaja nõusolek vajalik (VÕS § 766 lg 6);
- patsient on a) teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline oma tahet avaldama (ehk ta on otsusevõimetu) ning b) tal ei ole seaduslikku esindajat või seaduslikku esindajat ei ole võimalik kätte saada, c) kui tervishoiuteenuse osutamine on patsiendi huvides ja vastab tema varem avaldatud või eeldatavale tahtele ja d) tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist (VÕS § 767 lg 1).

Ka õendusabiteenuse osutamisel tuleb lähtuda patsiendi otsustusõigusest teda puudutava üle ning saada õendusabiteenuse osutamiseks kohane nõusolek⁶ kas patsiendilt endalt või tema seaduslikult esindajalt, vältimaks patsiendi muutmist meditsiini objektiks, kus patsiendil otsustusõigus enda keha ja vaimuga toimuva üle puudub.

Poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma võimetu piiratud teovõimega patsiendi puhul on õendusabiteenuse osutajal oluline jälgida, et tema asemel saab nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks anda vaid tema seaduslik esindaja⁷. Seaduslikuks esindajaks võib olla näiteks eestkostja ([perekonnaseaduse](#) § 207 lg 1), kuid selleks ei ole patsiendi lähedane, kellele pole kohus eestkostja õigusi andnud.

Kui õendusabiteenust on vajalik osutada inimesele,

- kes on sisuliselt piiratud teovõimega⁸ ega ole võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma, kuid
- kellele pole seaduslikku esindajat määratud ja
- kellele õendusabiteenuse osutamine viivitamatult tema elu ja tervise kaitseks ei ole vajalik,

tuleb esmalt inimese lähedastel (tema vanemal, täisealisel lapsel, abikaasal), inimesel endal või valla- või linnavalitsusel esitada kohtule avaldus inimesele eestkostja määramiseks. Piiratud teovõimega inimese vajadustest lähtuvalt võib esitada samaaegselt kohtule avalduse

⁵ Kui aga seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselt patsiendi huve, ei või tervishoiuteenuse osutaja seda järgida (VÕS § 766 lg 4).

⁶ Kohane nõusolek tähendab, et patsienti või VÕS §-s 766 nimetatud juhul seaduslikku esindajat on nõuetekohaselt teavitatud ja nõusolek on saadud samas paragrahvis sätestatud isikult. Samuti tuleb arvestada tsiviilseadustiku üldosa seaduses sätestatud tehingute regulatsiooniga, sh peab nõusolek olema antud vabatahtlikult.

⁷ Seaduslik esindaja on isik, kelle esindusõigus tuleb tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 117 lõike 2 järgi seadusest.

⁸ Sisuliselt piiratud teovõimega isikuks loetakse siin ja edaspidi isikut, kes ei suuda vaimuhaiguse, nõrgamõistuslikkuse või muu psüühikahäire tõttu kehtvalt oma tegudest aru saada või neid juhtida, kuid kellele kohus pole veel eestkostjat määranud.

esialgse õiguskaitse rakendamiseks⁹ ja muu hulgas ajutise eestkostja määramiseks.¹⁰ Kui kohus avalduse rahuldab ja määrab nt ajutise eestkostja, on viimasel võimalik sellise õiguse olemasolul anda inimese asemel nõusolek õendusabiteenuse osutamiseks.

Nõusoleku võtmine õendusabiteenuse osutamiseks patsiendilt, kes on sisuliselt piiratud teovõimega ega ole võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma, ei kannata teadliku nõusoleku andmise eesmärki, kuna isik ei mõista temaga toimuvat ega sellega kaasnevat tagajärki. Seega ei ole poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma võimetu sisuliselt piiratud teovõimega patsiendilt nõusoleku küsimine õiguspärane ning tema puhul tuleb saada nõusolek tema seaduslikult esindajalt.

Kui aga sisuliselt piiratud teovõimega isikule on vajalik õendusabiteenuse osutamine viivitamata ja täidetud on kõik VÕS § 767 lõikes 1 toodud tingimused, võib õendusabiteenust vajavat inimest käsitada otsusevõimetuna ning tervishoiuteenust võib talle osutada tema nõusolekuta. Kui õendusabiteenuse osutamise viivitamatu vajadus on ära langenud, ei või kõnealusele inimesele tema nõusolekuta teenust enam osutada. Teenuse jätkuvaks osutamiseks tuleb kõigepealt välja selgitada, kas sisuliselt piiratud teovõimega patsient on ise võimeline ravi jätkamise üle otsustama. Kui ta seda pole, võib ravi jätkamise üle otsustada tema seaduslik esindaja (kohtu määratud eestkostja). Seda siis, kui kohus on volitanud teda sääraseid otsuseid patsiendi eest langetama.

Eelnevast johtuvalt tuleb tervishoiuteenuse osutajal seista hea selle eest, et nõusoleku teenuse osutamise jätkamiseks annaks selleks õigustatud isik – kas patsient ise, kelle seisund on paranenud ja otsusevõime taastunud, või seaduslik esindaja. Seadusliku esindaja puudumisel tuleks patsiendi lähedastel, patsiendil endal või kohalikul omavalitsusel esitada kohtule avaldus patsiendi teovõime piiramiseks. Kui seaduslik esindaja on patsiendile määratud, peab tervishoiuteenuse osutaja selgitama välja mis küsimustes ja millistes ulatuses võib patsiendile määratud eestkostja patsiendi asemel otsuseid langetada. Kui seadusega ette nähtud nõusolekut ei saada, ei ole tervishoiuteenuse osutajal enam õiguslikku alust õendusabiteenuse osutamiseks.¹¹

Lisaks sellele, et patsiendilt või tema seaduslikult esindajalt tuleb küsida tervishoiuteenuse osutamiseks kohane nõusolek, tuleb see nõusolek tervishoiuteenuse osutajal kirjalikult fikseerida.¹² Patsiendi või tema seadusliku esindaja nõusoleku kirjalikule fikseerimisele patsiendi ravidokumentides tuleb õiguskantsleri hinnangul täiendavalt kirjalikult üles tähendada nõusoleku puudumisel selgitus, miks patsiendile asuti õendusabiteenust osutama ilma tema nõusolekuta ning miks õendusabiteenuse osutaja leidis, et patsient on

⁹ Kohtupraktika näitab, et eestkostesajades on esialgse õiguskaitse rakendamise määruse kohus teinud isegi taotluse esitamisega samal päeval. Vt ka Viru Maakohtu 21.03.2011 määrust asjas [2-10-47817](#).

¹⁰ Esialgse õiguskaitse rakendamist eestkostja määramise menetluses reguleerib täpsemalt [tsiviilkohtumenetluse seadustiku](#) § 521.

¹¹ Kui isik ei soovi enam õendusabiteenuse osutamist, tuleks talle selgitada teenuselt lahkumise tagajärki ja selgitada koostöös isiku lähedaste ja/või omavalitsuse sotsiaaltöötajaga välja isiku edasine elukorraldus.

¹² Nimelt on seadusandja [tervishoiuteenuste korraldamise seaduse](#) (TTKS) § 56 lg 1 punktiga 7 pannud sotsiaalministrile kohustuse kehtestada nõuded tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamiseks. Volitusnormi alusel on minister 15.12.2004 vastu võtnud määruse nr 128 „[Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded](#)“ (edaspidi ka *kvaliteedimäärus*) ja selle § 6 lõikes 5 sätestanud tervishoiuteenuse osutaja kohustuse protokollida tervishoiuteenuse osutamiseks antud teavitatud nõusolek. Seega tuleb õendusabiteenuse osutajal igal juhtumil küsida patsiendilt või tema seaduslikult esindajalt kohane nõusolek ja see kirjalikult fikseerida.

otsusevõimetu või piiratud teovõimega patsient ei ole võimeline õendusabiteenuse osutamise poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma.¹³

Kuna kontrollkäigu ajal Ravikeskuses viibinud mitme patsiendi toimikus puudus kirjalikult fikseeritud nõusolek õendusabiteenuse osutamiseks ja polnud välja toodud selgitusi isiku otsusevõimetuse kohta, avaldab õiguskantsler kahtlust, kas kõikidelt Ravikeskuses viibinud isikutelt või nende seaduslikelt esindajatelt oli küsitud kohane nõusolek.

Eelnevast lähtuvalt teeb õiguskantsler SA-le Hiiu Ravikeskus ettepaneku

- **tagada, et õendusabiteenusele saabuvatelt patsientidelt või nende seaduslikelt esindajatelt küsitaks alati kohane nõusolek õendusabiteenuse osutamiseks ja see kirjalikult fikseeritaks;**
- **selgitada poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma võimetu sisuliselt piiratud teovõimega patsientide puhul neile endile (kui patsiendi seisund seda võimaldab), nende lähedastele või kohalikule omavalitsusele, et viivitamatu teenuse osutamise vajaduse puudumisel tuleb enne õendusabiteenuse osutama asumist patsiendile määrata kohtul seaduslik esindaja, kes saaks patsiendi asemel anda teenuse osutamiseks kohase nõusoleku;**
- **selgitada igakordselt välja, kas kohus on patsiendi seaduslikule esindajale andnud õiguse otsustada tervishoiuteenuse osutamine patsiendi eest;**
- **tagada, et patsiendi ravidokumentides fikseeritaks selgitus, miks õendusabiteenuse osutaja leidis, et patsient on otsusevõimetu või piiratud teovõimega patsient ei ole võimeline õendusabiteenuse osutamise poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma.**

(4.2) Patsientide juurdepääs ravimitele

Kontrollkäigul nähtus, et Ravikeskuse esimese ja kolmanda korruse protseduuriruumide uste ees olid võtmed (Vt LISA 1 – [Foto nr 1](#) ja [Foto nr 2](#)). Protseduuriruumides hoiustati meditsiinilisi vahendeid ja ravimeid. Nimetatud ruumides olid enamus ravimid kappides, mille ukSED ei olnud lukustatud ja osad ravimid olid ravimiriivulis. Õiguskantsleri nõunikud täheldasid, et esimese korruse protseduuriruumi võtmega uks oli jäetud valveta (töötajat ei olnud läheduses) ning ukse sai takistusteta avada.

PS § 28 lõike 1 järgi on igaühel õigus tervise kaitsele. Kuna ravimite vää kasutamine võib tuua inimese tervisele kaasa negatiivseid tagajärgi, on seadusandja PS § 28 lõikest 1 kantuna ravimiseadusega ette näinud, et ravimeid säilitades tuleb ära hoida nende sattumine kõrvaliste isikute kätte ([ravimiseaduse](#) § 34 lg 1).

Pidades silmas seda, et kontrollkäigu ajal oli võimalik mõlemaid protseduuriruumide uksi ilma töötaja juuresolekuta avada ja ravimid ei olnud lukustatud kappides, tekkis õiguskantsleril kahtlus, kas Ravikeskuses on tagatud, et patsiendid ei pääse juurde ravimikappides ja -riivulitel olevatele ravimitele. Kuna Ravikeskuses on õendusabiteenusel patsiente, kes ei ole oma seisundist tulenevalt võimelised mõistma ravimite väärkasutusest tingitud tagajärgi, võib selline ravimite säilitamise viis tuua kaasa patsiendile mitte ette nähtud

¹³ Kui kvaliteedimääruse § 6 lõikes 5 ette nähtud tervishoiuteenuse osutaja kohustust nõusolek protokollida tõlgendada kitsendavalt nii, et nõusoleku puudumisel ei tule ravidokumentidesse midagi kirjutada, siis poleks piiratud teovõimega või otsusevõimetu patsiendi haiglasse paigutamise õiguspärasus, sh VÕS §-s 766 sätestatud nõusoleku saamise kohustuse täitmine, piisavalt kontrollitavad. Nimetatud kohustuse täitmine peab olema aga kontrollitav, et tuvastada, millistel asjaoludel ja kelle vastutusel patsiendile teenust osutati.

ravimite sattumise patsiendi kätte ning põhjustada nende manustamisel ohu tema tervisele või elule. Võttes arvesse seda, et sissepääs Ravikeskusesse oli vaba, võis ravimitele juurdepääs olla ka külastajatel.

Veel võib sel viisil ravimite säilitamisel kaduda Ravikeskusel ülevaade olemasolevatest ravimitest ja nende kogustest ning tekkida küsimus, kas patsientidele on ravimeid õiguspäraselt manustatud. Kui tekib ootamatult kiire vajadus konkreetse ravimi järele ja selle varud on Ravikeskuse teadmata olematud, võib seeläbi tekkida oht patsientide elule ja tervisele.

Eelnevast lähtuvalt teeb õiguskantsler SA-le Hiiu Ravikeskus ettepaneku tagada, et patsientidel ja teistel kõrvalistel isikutel puuduks omavoliline juurdepääs protseduuriruumides olevatele ravimitele.

(4.3) Keelebarjäär

Vestlustest Ravikeskuse patsientidega ilmnas, et ainult eesti keelt kõnelevatel patsientidel esineb probleeme venekeelse personaliga suhtlemisel, kuna osa vene keelt kõnelevatest töötajatest ei räägi hästi eesti keeles.

PS § 28 lg 1 järgi on igaühel õigus tervise kaitsele. Terviseõiguse kaitse paremaks tagamiseks on vajalik, et patsient ja tervishoiutöötaja, aga ka tervishoiutöötajad omavahel, suudaksid vahetada tervishoiuteenuse osutamiseks olulist teavet. Oskus ja võime patsientide ja teiste kolleegidega suhelda on vajalik ka selleks, et tagada patsientide inimväärne kohtlemine, mõistmaks patsientide muresid ning andmaks neile parimal võimalikul moel abi (nt võib patsiendiga suhtlemise teel olla võimalik teda rahustada). Inimväärse kohtlemise nõue tuleneb PS §-st 10 ja väärrikust alandava kohtlemise keeld PS §-st 18.

Arvestades, et PS § 6 järgi on eesti riigikeel eesti keel, mistõttu ühiskonna toimimiseks kasutatakse ühise keelena eesti keelt, võib seadusandja kohustada eraõiguslikke isikuid koostama teatud dokumente eesti keeles, pakkuma klientidele eestikeelset teenindust jne. Kuna suhtluse tähtsus ja osakaal on tervishoiuteenuste osutamisel väga suur ning riigil lasub PS § 28 lõikest 1 tulenevalt kohustus tagada tervishoiuteenuste kvaliteeti, on seadusandja keeleseaduse § 2 lõikest 2 nähtuvalt pidanud vajalikuks reguleerida eesti keele kui Eesti riigis suhtluseks kasutatava ühise keele kasutamist tervishoiuvaldkonnas. Nii on keelseaduse § 23 lõike 4 alusel kehtestatud Vabariigi Valitsuse 20.06.2011 määruse nr 84 „Ametniku, töötaja ning füüsilisest isikust ettevõtja eesti keele oskuse ja kasutamise nõuded“ § 8 punktides 9 ja 10 sätestatud, et eesti keelt peavad vähemalt B2 tasemel¹⁴ oskama nii meditsiiniõed kui ka tervishoiu abispetsialistid, kelle tööülesannete hulka kuulub patsientidega suhtlemine ja teabe edastamine. Sama määruse § 7 p 9 järgi peavad isikuhooldustöötajad valdama eesti keelt B1 tasemel.

Eespool toodust järeldub, et tervishoiuteenuse osutamisega vahetult kokku puutuvad töötajad peavad valdama eesti keelt vajalikul tasemel, et tagada teenuse kvaliteeti.

Kuna mitmed Ravikeskuses viibinud patsiendid märkisid, et neil ei ole võimalik vabalt suhelda töötajatega eesti keeles ja neid alati ei mõisteta, võib õiguskantsleri hinnangul Ravikeskuses ette tulla olukordi, kus patsient ei saa vajalikku tervise- või hooldusabi, mis

¹⁴ Keeleoskustasemete kirjeldused on kehtestatud keelseaduse lisas. Kättesaadav aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/123122013040/html/isa/1>.

omakorda võib viia nii terviseõiguse kui ka inimväärikuse riiveteni. Samuti võib keelebarjääri tõttu jääda patsiendil saamata vajalik teave teda puudutavate meditsiini- ja hooldustoimingute osas.

Eelnevast lähtuvalt teeb õiguskantsler SA-le Hiiu Ravikeskus ettepaneku tagada, et kõik töötajad, kelle ülesannete hulka kuulub patsientidega suhtlemine ja nende vajaduste rahuldamine, suudavad eesti keelt kõnelevate patsientidega piisaval määral suhelda.

(4.4) Inimväärikuse tagamine

Vestlustest patsientidega selgus, et mõned töötajad on patsientidega kurjustanud, töötajad on vahel osavõtmatud, mistõttu nende käitumine võiks olla parem.

PS §-st 10 tuleneb inimväärikuse põhimõte, mis on põhiseaduse üks põhiprintsiipidest. See, millal on inimese väärikust alandatud moel, mil vastavat tegevust võiks pidada teise inimese väärkohtlemiseks, ehk millal on rikutud PS §-s 18 sätestatud väärikust alandava kohtlemise keeldu, sõltub paljuski konkreetsetest asjaoludest (arvestada tuleb kohtlemise kestust, selle mõju isikule (nii kehalist kui vaimset), isiku sugu, vanust ning tervislikku seisundit,¹⁵ erinevate tingimuste koosmõju ning konkreetse isiku olukorda¹⁶). Nii võib väärikust alandavaks kohtlemiseks pidada olukorda, kus inimest koheldakse teotavalt või häbistavalt, näidates üles austuse puudumist inimese väärikuse suhtes või kahandades seda, samuti käitumist, mis tekitab inimeses hirmu-, ahastus- või alaväärsustunnet.¹⁷

Kas konkreetsel juhul Ravikeskuses patsiente väärkoheldi, õiguskantsler kontrollimisel ei tuvastanud. Küll aga juhib õiguskantsler tähelepanu, et inimväärikuse põhimõttega ei saa kooskõlas olevaks pidada, kui töötajad kohtlevad patsiente objektidena või kurjustavad patsientidega, põhjustades patsiendis nii saamatustunnet, ängistust kui alaväärsustunnet.

Eelnevast lähtuvalt teeb õiguskantsler SA-le Hiiu Ravikeskus soovitus pöörata senisest enam tähelepanu sellele, et Ravikeskuses õendusabi saavaid patsiente koheldaks igas olukorras inimväärikalt.

(5) Kokkuvõte

Õiguskantsler teeb kontrollkäigu tulemusel isikute põhiõiguste ja -vabaduste tagamiseks SA-le Hiiu Ravikeskus järgnevad ettepanekud:

- tagada, et õendusabiteenusele saabuvatelt patsientidelt või nende seaduslikelt esindajatelt küsitaks alati kohane nõusolek õendusabiteenuse osutamiseks ja see kirjalikult fikseeritaks;
- selgitada poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma võimetu sisuliselt piiratud teovõimega patsientide puhul neile endile (kui patsiendi seisund seda võimaldab), nende lähedastele või kohalikule omavalitsusele, et viivitamatu teenuse osutamise vajaduse puudumisel tuleb enne õendusabiteenuse osutama asumist patsiendile määrata kohtul seaduslik esindaja, kes saaks patsiendi asemel anda teenuse osutamiseks kohase nõusoleku;
- selgitada igakordselt välja, kas kohus on patsiendi seaduslikule esindajale andnud õiguse otsustada tervishoiuteenuse osutamine patsiendi eest;

¹⁵ Euroopa Inimõiguste Kohtu otsus [Engel vs Ungari](#), 20.05.2010, avaldus nr 46857/06, p 26.

¹⁶ Euroopa Inimõiguste Kohtu otsus [Alver vs Eesti](#), 08.02.2006, avaldus nr 64812/01, p 50.

¹⁷ Euroopa Inimõiguste Kohtu otsus [Budanov vs Venemaa](#), 09.01.2014, avaldus nr 66583/11, p 64.

- tagada, et patsiendi ravidokumentides fikseeritaks selgitus, miks õendusabiteenuse osutaja leidis, et patsient on otsusevõimetu või piiratud teovõimega patsient ei ole võimeline õendusabiteenuse osutamise poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma;
- tagada, et patsientidel ja teistel kõrvalistel isikutel puuduks omavoliline juurdepääs ravimite säilitamise ruumis olevatele ravimitele
- tagada, et kõik töötajad, kelle ülesannete hulka kuulub patsientidega suhtlemine ja nende vajaduste rahuldamine, suudavad eesti keelt kõnelevate patsientidega piisaval määral suhelda.

Lisaks teeb õiguskantsler SA-le Hiiu Ravikeskus soovitus pöörata senisest enam tähelepanu sellele, et Ravikeskuses õendusabiteenust saavaid patsiente koheldaks igas olukorras inimväärikalt.

Õiguskantsler palub SA-lt Hiiu Ravikeskus teavet tehtud ettepanekute ja soovitude täitmise kohta **hiljemalt 24.03.2014**.

LISA 1. 31.01.2014 õiguskantsleri nõunike kontrollkäigu raames tehtud fotod SA-s Hiiu Ravikeskus.

Foto nr 1 –kolmanda korruse protseduuriruum



Foto nr 2 – esimese korruse protseduuriruum

