

Kontrollkäik Sillamäe Hooldekodusse (AS Hoolekandeteenused)

(1) Õiguskantsleri nõunik viis 28.04.2011 läbi etteteatamata kontrollkäigu Sillamäe Hooldekodusse (edaspidi hooldekodu).

Hooldekodu on AS Hoolekandeteenused (edaspidi AS) haldusalas. AS ainuaktsionäriks on Sotsiaalministeerium. AS põhikiri on kinnitatud 27.03.2007 ainuaktsionäri otsusega.

Hooldekodu külastamise ajal osutas hooldekodu igapäevaelu toetamise teenust 16 isikule, töötamise toetamise teenust 8 isikule, toetatud elamise teenust 16 isikule ja ööpäevaringset erihooldusteenust 61 isikule ning hooldekodus töötas 21 töötajat.

Varasemalt on õiguskantsler hooldekodusse kontrollkäigu korraldanud 26.04.2005¹ (tol ajal oli hooldekodu Ida-Viru Maavalitsuse haldusalas tegutsevaks hoolekandetasutuseks).

(2) Kontrollkäigul kontrollis õiguskantsler, täites ühtlasi piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikust alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni fakultatiivse protokollis artiklis 3 sätestatud riigi ennetusametuse funktsiooni, kas hooldekodus on tagatud teenust saavate isikute põhiõigused ja –vabadused.

(3) Kontrollkäigu kestel külastas õiguskantsleri nõunik hooldekodu ruume, vestles hooldekodu juhatajaga, tutvus pisteliselt hooldekodus viibivate isikute toimikutega ja teenust saavate isikute sularaha arvestuse pidamisega ning küsitles teenust saavaid isikuid.

Õiguskantsleri nõunik küsitles 26 teenust saavat isikut, nendest 5 isikut keeldusid küsitlemisest või ei olnud kontaktivõimelised. Teenust saavad isikud, keda küsitleti, valis õiguskantsleri nõunik hooldekodust saadud hooldekodus teenusel viibivate isikute nimekirjast eelnevalt õiguskantslerile laekunud informatsiooni alusel ja võimalikult erinevate isikute gruppide (sugu, vanus, eeldatav rahvus ja emakeel) esindatuse meetodi alusel.

Hooldekodu tegevusega seonduvate aspektide üle küsitletud isikud kaebusi ei esitanud.

(4) Õiguskantsleri seisukoht: teenust saava isiku teavitamine tema õigustest

Ringkäigul hooldekodus selgus, et hooldekodu infostendidel on teenust saavatele isikutele kättesaadavaks tehtud hooldekodu kodukord, kaebuste menetlemise kord (milles on välja toodud asutusesisesed kabevõimalused) ja kaebuste vormid, samuti informatsioon võimalusest pöörduda hooldekodu juhataja, AS Hoolekandeteenused ja Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldaja poole ning vastavate isikute/asutuste kontaktandmed. Hooldekodu infostendidel ei ole teenust saavatele isikutele kättesaadavaks tehtud informatsioon asutusevälistest kabevõimalustest, s.o teenust saava isiku võimalusest pöörduda teiste asjakohaste asutuste (Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet, õiguskantsler, kohus) poole ning vastavate asutuste kontaktandmed.

Erihoolekandeteenusele suunatud isikute teavitamine on välja toodud ühe põhimõttena Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni (ÜRO) põhimõtetes psüühikahäiretega isikute kaitseks².

¹ Õiguskantsleri menetlus nr 7-2/050204.

² Principles for the protection of persons with mental illness and the improvement of mental health care, adopted by General Assembly resolution 46/119 of 17 December 1991. Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.un.org/documents/ga/res/46/a46r119.htm>.

Piinamise ja Ebainimliku või Alandava Kohtlemise või Karistamise Tõkestamise Euroopa Komitee (CPT) on oma raporti Eesti külastuse kohta³ (mis toimus 2003. aastal) punktis 122 öelnud, et „on vaja kehtestada täpne kord, mis võimaldab hoolealustel pöörduda ametliku kaebusega kindlaksmääratud instantsi poole ning suhelda konfidentsiaalselt pädeva ametkonnaga väljaspool asutust.“

Õiguskantsler leiab, et on oluline teha teenust saavatele isikutele kättesaadavaks lisaks asutusesisestele kaebemehhanismidele ka asutusevälised kaebemehhanismid ja nende kasutamise võimalused. Nimetatud informatsioon tuleb kättesaadavaks teha igale teenust saavale isikule ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale hoolimata sellest, kas teabe saamiseks avaldatakse soovi või mitte.⁴

Tulenevalt eeltoodust soovitab õiguskantsler Sillamäe Hooldekodu juhatajal teha teenust saavatele isikutele kättesaadavaks informatsioon võimalustest pöörduda asjakohaste asutuste (Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet, õiguskantsler, kohus) poole. Nimetatud informatsioon ja teenust saavate isikute kaebuste lahendamiseks pädevate asutuste nimekiri koos kontaktandmetega tuleb avalikult kättesaadavaks teha hooldekodu infostendidel ning väljastada igale teenust saavale isikule temale arusaadavas keeles ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale. Vajadusel peab hooldekodu tagama ka nimetatud informatsiooni sisu täiendava selgitamise isikule.

(5) Hea praktika: teenust saava isiku informeerimine piktogrammide abil

Ringkäigul hooldekodus selgus, et hooldekodu infostendidel on teenust saavatele isikutele kättesaadavad piktogrammid informatsiooniga päeva- ja nädalakava kohta.

Teenuse osutaja poolt hooldekodu päeva- ja nädalakava käsitlevate piktogrammide väljatöötamine võimaldab teenust saaval isikul (nt vaimse alaarenguga) päeva- ja nädalakava sisust paremini aru saada.

Õiguskantsler leiab, et Sillamäe Hooldekodu poolt väljatöötatud piktogrammid informatsiooniga päeva- ja nädalakavast on positiivseks näiteks teenust saava isiku jaoks talle arusaadava info tagamise võimalustest teenuse osutaja poolt. Õiguskantsleri hinnangul peaks samasugune praktika olema juurutatud kõikidel erihooldekandeteenuste osutajatel.

(6) Kokkuvõte

Kontrollkäigu tulemusel teeb õiguskantsler isikute põhiõiguste tagamiseks soovitusel Sillamäe Hooldekodu juhatajale. Soovitusel täitmise osas teostab õiguskantsler järelkontrolli 6 kuu möödudes soovitusel tegemisest.

³ Kättesaadav arvutivõrgus: http://www.vangla.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=11917/CPT_eesti.pdf.

⁴ Analoogselt vt nt RKHKo 15.02.2005, nr 3-3-1-90-04: "Haldusorgani kohustuste hulka ei kuulu mitte üksnes formaalselt aktide andmiseks vältimatult vajaliku menetluse läbiviimine, vaid ka hoolitsemine selle eest, et ka õiguslaste teadmisteta ja asjaajamises vilumatul isikul oleks võimalus menetluses tulemuslikult osaleda. Nõustamine ja selgitamine võib toimuda nii taotleja palvel kui ka haldusorgani algatusel."