

## **Kontrollkäik**

### **SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus eakate hooldusosakonda**

(1) Õiguskantsleri nõunik viis 15.12.2010 läbi etteteatamata kontrollkäigu SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus eakate hooldusosakonda (edaspidi osakond).

Osakonnas pakutava ööpäevaringse hooldusteenuse eesmärgiks on kliendi parima võimaliku elukvaliteedi tagamine psühhogeriaatrilises pansionaadis. Teenuse osutamisel abistatakse klienti igapäevaelus vajalike toimingute sooritamisel, kaasatakse klienti aktiveerivatesse tegevustesse, tagatakse kliendile ohutus, tagatakse eriarsti poolt määratud ravi iseseisva õendusteenuse mahus ning personalipoolne kõrvalabi ööpäevaringselt.

Teenust osutatakse kas Tartu Linnavalitsuse ja teiste kohalike omavalitsuste suunamiskirja alusel (rahastamine toimub kohaliku omavalitsuse poolt) või teenuse saamise taotluse alusel (rahastamine toimub kliendi poolt).

Osakonnas on kokku 44 ööpäevaringse hoolduse kohta kolmel korrusel. Isikute paigutamisel erinevatele korrustele lähtutakse nende toimetulekuvõimest ning tervislikust seisukorrast. Kontrollkäigu läbi viimise ajal viibis hooldamisel kokku 42 isikut.

Kontrollkäigu läbi viimise ajal oli osakonna erinevatel korrustel tööl kokku 7 hooldajat, kellest 4 tööaeg oli ajavahemikus 08.00-21.00, 3 tööaeg ajavahemikus 08.00-16.30 ning kodus tööaeg ajavahemikus 14.00-20.00.

Osakonna andmetel ei ole aastal 2010 esitatud klientide ega nende lähedaste poolt osakonnale suulisi ega kirjalikke kaebusi. Samas viidi osakonnas novembris 2010 läbi uuring selgitamaks ööpäevaringse hoolduse klientide ja nende lähedaste rahulolu teenusega. Üldiselt olid vastajad rahul elamistingimustega, ruumide korrashoiuga ja personali arvukusega. Pakutava toidu suhtes arvamusi ei avaldatud. Teenuse hinna suhtes oldi kas erapooletu või rahul.

Asutuse poolt edastatud teabe kohaselt on võimalused osakonna töötajatele täienduskoolituse pakkumiseks piiratud. Olulisena tuleb märkida, et kaks ööpäevaringse hooldusteenuse töötajat on aastal 2010 läbinud Tartu Tervishoiu Kõrgkooli poolt korraldatud 60-tunnise koolituse rahutu ja vägivaldse kliendiga toimetulekust.

(2) Kontrollkäigul kontrollis õiguskantsler, täites ühtlasi piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärlikust alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni fakultatiivse protokolli artiklis 3 sätestatud riigi ennetusasutuse funktsiooni, kas osakonnas on teenuste osutamisel tagatud isikute põhiõigused ja –vabadused.

Kontrollkäigu eesmärgiks oli teostada järelkontrolli õiguskantsleri poolt 07.07.2009 sama asutuse kontrollimise käigus tehtud soovituste täitmise osas<sup>1</sup>. Eelneva kontrollkäigu tulemusel tegi õiguskantsler teenuseosutajale järgmised soovitused:

1. välja töötada ammendav ning arusaadav isikute õigusi käsitlev materjal hoolekandeteenusel viibivate isikute jaoks, mis kirjeldab asutuse sisekorda, isiku õigusi ja kohustusi ning näitab ära võimalikud kaebemehhanismid (asutusesisesed

---

<sup>1</sup> Kontrollkäigu kokkuvõte kättesaadav elektrooniliselt aadressil [http://www.oguskantsler.ee/public/resources/editor/File/05\\_Kontrollk\\_ik\\_SA\\_Tartu\\_Vaimse\\_Tervise\\_Hooldekeskus\\_N\\_lvaku\\_hooldekeskuse\\_eakate\\_hooldusosakonda\\_juuli\\_2009.pdf](http://www.oguskantsler.ee/public/resources/editor/File/05_Kontrollk_ik_SA_Tartu_Vaimse_Tervise_Hooldekeskus_N_lvaku_hooldekeskuse_eakate_hooldusosakonda_juuli_2009.pdf).

menetlused, kohus, Tervishoiuamet, õiguskantsler jne) ja nende kasutamise võimalused;

2. lõpetada ebaseaduslik praktika andmesubjektidele nende kohta käivate andmete väljastamisest keeldumisel, väljastada sotsiaalteenust tarbivatele isikutele või nende eestkostjatele ja määratud lähedastele andmesubjektide osas kogutud andmeid sotsiaalhoolekande seaduses ja isikuandmete kaitse seaduses ette nähtud korras;
3. muuta nii SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus kaebuste lahendamise korda kui ka selle lisaks olevat kaebuse formulari viisil, mis annab tegeliku ülevaate erinevatest kaebuse esitamise võimalustest. Asutusesiseste kaebevõimaluste hõlbustamiseks tuleks paigaldada teenuse tarbijate poolt kasutatavatesse ruumidesse (erinevatele korrustele) nii kaebuste formularid või teenuse tarbijate infobrošüürid asutusesisese kaebuste ja ettepanekute esitamise vormiga kui ka kaebuste kogumiskastid.

Peamiselt keskenduti käesoleval kontrollkäigul osakonna klientide ja nende lähedaste teavitamisele ning kaebevõimaluste kättesaadavaks tegemisele.

(3) Kontrollkäigu raames külastas õiguskantsleri nõunik osakonna ruume, vestles osakonna juhataja asetäitja ning töötajatega.

#### **(4.1) Õiguskantsleri eelnevate soovitude täitmisest**

Õiguskantsleri poolt nii kontrollkäigule eelnevalt kui ka kontrollkäigu kestel kogutud teabe kohaselt on hoolekandeteenuse osutaja poolt oma tegevuse korraldamisel arvesse võetud õiguskantsleri eelkirjeldatud soovitusi, mis puudutavad teabematerjali välja töötamist ning andmete väljastamise piirangute kaotamist.

Siiski tuleb täiendavalt tähelepanu pöörata järgmiste aastal 2009 tehtud soovitude täitmisele.

##### 4.1.1 Hoolekandeteenusel viibivate isikute õigusi käsitleva teabematerjali kättesaadavaks tegemine

Osakonnas on välja töötatud brošüüri formaadis teabematerjal, mis annab nii klientidele kui ka nende lähedastele ülevaate osutatava teenuse sisust ja sisekorrast. Lisaks on olemas eraldi voldik asutuse tegevuse tutvustamiseks.

Ööpäevaringse hooldusteenuse üldtingimuste<sup>2</sup> kohaselt tutvustab lepingu sõlmimisel osakonna juhataja või tema poolt volitatud isik kliendile osakonna töö- ja kodukorda, Hooldekeskuse teenuse tarbijate õiguste Hartat, tegutsemiskorda erakorralistel juhtumitel (tulekahju vms).

Kontrollkäigu kestel läbi viidud ringkäigul selgus, et peamiselt paigutatakse hoolekandeteenusel viibivatele isikutele ja nende lähedastele suunatud teave osakonna korrustel ning hoone sissepääsu kõrval asuvatele teadetetahvlitele. Kontrollkäigu ajal olid teadetetahvlitele paigutatud osakonna päevaplaan, külastajate infoleht, tuleohutuse meelepea, töötajate tööjuhend jne. Teavet osakonnas osutatavate teenuste, klientide ja nende lähedaste õiguste ja kaebevõimaluste kohta avalikult välja pandud ei olnud. Samuti ei olnud osakonnas klientidele vabalt kättesaadavad asutuse poolt välja töötatud teabebrošüür ja –voldik, samuti teiste kaebe- või järelevalveorganite tegevust tutvustavad materjalid. Vestlusest töötajatega

<sup>2</sup> Kättesaadav elektrooniliselt aadressil

[http://www.tartuvthk.ee/keel\\_eesti/eakatehooldus/eakatehooldus\\_index.htm](http://www.tartuvthk.ee/keel_eesti/eakatehooldus/eakatehooldus_index.htm).

selgus, et osakonna tegevusse ja pakutavatesse teenustesse puutuvat selgitatakse lähedastele isiku hooldusteenusele toomisel. Isikule selgitatakse peamiselt vaid osakonna töökorraldusse puutuvat, ei tutvustata aga teenuse tarbijate õigusi. Samuti ei anta klientidele üle teabebrošüüri.

#### 4.1.2 Kaebuste lahendamise korra teenuse tarbijatele ning nende lähedastele teatavaks tegemine, kaebuste esitamise korraldus ja järelevalveametkondade kontaktandmete kättesaadavaks tegemine

Kontrollkäigu kestel läbi viidud ringkäigul selgus, et osakonda ei ole paigutatud kaebuste kogumise kasti. Samas on hoone fuajees kättesaadavaks tehtud kaebuste esitamise formularid. Arvestades asjaolu, et osakondade uksed on suletud ning suurema abivajadusega isikud ei saa oma soovi kohaselt korrusest lahkuda, on teenusel viibivate isikute juurdepääs kaebuste esitamise formularitele piiratud. Samuti ei ole eelkõige lähedastele suunatult loodud võimalust esitada kaebused või muu tagasiside teenuse osutaja veebilehel vastavalt vormi kasutades.

Osakonnas puudus avalikult välja pandud teave kaebuste esitamise ja lahendamise korra ning erinevate asutusest väljaspool asuvate ning kaebusi menetlevate järelevalvemehhanismide kohta.

**Tulenevalt eeltoodust soovitab õiguskantsler SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus juhatajal uuesti üle vaadata õiguskantsleri poolt eelneva kontrollkäigu raames tehtud hoolekandeteenusel viibiva isiku õigusi käsitleva materjali ning kaebuste lahendamise korra kättesaadavuse ja teatavaks tegemise osas tehtud soovitused ning tagada olukord, kus kõigile teenusele saabunud isikutele ning nende lähedastele on teenusel viibiva isiku õigusi käsitlev materjal ning kaebuste lahendamise kord ja formularid piiranguteta kättesaadavad. Samuti tuleb kättesaadavaks teha teave erinevate kaebusi lahendavate järelevalveametkondade kohta paigutades selliste asutuste kontaktandmed igal korrusel olevale teadetetahvlile ning võimalusel teha nii teenust tarbivatele isikutele kui ka nende lähedastele piiranguteta kättesaadavaks teabematerjalid järelevalveametkondade pädevuse ja tegevuse kohta.**

#### **(5) Kokkuvõte**

Kontrollkäigu tulemusel teeb õiguskantsler isikute põhiõiguste tagamiseks soovitused SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus juhatajale.

Soovituste täitmise osas teostab õiguskantsler järelkontrolli 6 kuu möödudes soovituse tegemisest.