

Kontrollkäik Kernu Hooldekodusse (AS Hoolekandeteenused)

(1) Õiguskantsleri nõunik viis 10.03.2011 läbi etteteatamata kontrollkäigu Kernu 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 toetatud elamise teenust 10 isikule ja ööpäevaringset erihooldusteenust 68 isikule.

Varasemalt on õiguskantsler hooldekodusse kontrollkäigud korraldanud 13.10.2005¹ (tol ajal oli hooldekodu Harju Maavalitsuse hallatavaks hoolekandetasutuseks) ja 06.04.2010².

(2) Kontrollkäigul kontrollis õiguskantsler, täites ühtlasi piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikust alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni fakultatiivse protokoll 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 ööpäevaringset erihooldusteenusel viibivate isikute toimikutega, teostas järelkontrolli õiguskantsleri 06.04.2010 kontrollkäigu tulemusel hooldekodu juhatajale ja AS juhatajale tehtud soovitude täitmise üle ning küsis hooldekodu ringkäigu kestel 5 ööpäevaringset erihooldusteenust saavat isikut.

Teenust saavad isikud, keda küsitleti, valis õiguskantsleri nõunik võimalikult erinevate isikute gruppide (vanus, eeldatav rahvus) esindatuse meetodi alusel.

Hooldekodu tegevusega seonduvate aspektide üle küsitletud isikud kaebusi ei esitanud, samas esitasid soovi mitmekesisendada võimalusel hooldekodu poolt pakutavat toitu.

(4) Kaebuste menetlemise korra ja kaebuste vormide kättesaadavus hooldekodus

Õiguskantslerile on varasematest kontrollkäikudest AS haldusalas olevatesse hoolekandetasutustes teada, et AS juhatajale 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.

¹ Õiguskantsleri menetlus nr 7-2/051152.

² Kontrollkäigu kokkuvõtte kättesaadav elektrooniliselt aadressil:

http://www.oiguskantsler.ee/public/resources/editor/File/OMBUDSMANI_MENETLUSED/Kontrollkaigud/2010/Kernu_Hooldekodu_kontrollk_ik.pdf.

Õiguskantsler leiab, et kaebuste menetlemise kord ja kaebuste vormid tuleb kättesaadavaks teha igale teenust saavale isikule ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale hoolimata sellest, kas nende saamiseks avaldatakse soovi või mitte³.

Tulenevalt eeltoodust soovib õiguskantsler 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.

(5) Kokkuvõte

Kontrollkäigu tulemusel teeb õiguskantsler isikute põhiõiguste tagamiseks soovitus Kernu Hooldekodu juhatajale. Soovitus täitmise osas teostab õiguskantsler järelkontrolli 6 kuu möödudes soovitus tegevusest.

³ 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."