



ÕIGUSKANTSLER

Juhatuse esimees Maarja Mändmaa
AS Hoolekandeteenused
info@hoolekanne.ee

Teie

nr

Õiguskantsler 21.06.2011 nr 7-9/110799/1103276

Soovitus õiguspärasuse ja hea halduse tava järgimiseks

Austatud juhatuses Maarja Mändmaa

Käesolevaga pöördun Teie poole seoses õiguskantsleri nõuniku 09.06.2011 etteteatamata kontrollkäiguga Sõmera 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 soovitusel hooldekodu juhatajale eesmärgiga tagada isikute põhiõiguste ja –vabaduste kaitse senisest efektiivsemalt.

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

1. Hooldekodus teenust saava isiku teavitamine asutusevälistest kaebevõimalustest

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

Leian, 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.¹

¹ Analoogetselt 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."

Tulenevalt eeltoodust soovitan Sõmera 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 igas osakonnas 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.

2. Hooldekodu 6. osakonnas teenust saava isiku teavitamine tema õigusest

Hooldekodu 6. osakonnas osutatakse ööpäevaringne erihooldusteenus sügava liitpuudega isikutele. Ringkäigul osakonnas selgus, et osakonna infostendidel ei ole teenust saavatele isikutele kättesaadavaks tehtud kirjalik informatsioon hooldekodu ja asutusesiseste kaebevõimaluste kohta, sh hooldekodu kodukord, kaebuste menetlemise kord ja kaebuste vormid. Lisaks selgus kontrollimisel, et teenust saavatele isikutele ei ole jagatud hooldekodusse teenusele saabumisel mingit kirjalikku informatsiooni osakonnas kehtivate käitumisreeglite ja päevakorra kohta. Infostendidel kirjaliku informatsiooni puudumise põhjuseks on osakonna juhataja sõnul asjaolu, et kõik 6. osakonnas teenust saavad isikud on vaimse alaarenguga ja lugemisvõimetud.

Leian, et hooldekodu kodukorrast ja isiku õigustest peab teavitama teenusele saabunud isikut viisil, et ta teavitamise sisust aru saaks. Kui teenusele saabunud isik ei ole võimeline tekstist aru saama ega mõista ka temale suuliselt selgitatut, tuleb alati teavitada isiku seaduslikku esindajat. Teavitamiskohustuse eesmärk on muuta isiku teenusele asumine võimalikult arusaadavaks ja lihtsaks. Isik peab olema koheselt asutusse saabudes teadlik kodukorrast. Kui isikut ei informeerita, siis ei saa temalt ka oodata kodukorra järgimist. Kuna hooldekodu tegeleb igapäevaselt erivajadustega inimestega ning tema teenistuses on ka vastava haridusega töötajad, siis hooldekodu on pädev leidma võimalused teenusele saabunud isiku informeerimiseks isikule sobivaimal moel. Kui isiku seisund ei võimalda talle öeldut mõista, siis tuleb hooldekodul informeerida isiku seaduslikku esindajat, kes saab seista isiku huvide ja õiguste kaitse eest.

Lisaks sellele leian, et hooldekodu peaks vaimse alaarenguga teenust saavate isikute jaoks välja töötama piktogrammide informatsiooniga osakonnas kehtivate käitumisreeglite ja päevakorra kohta ning tegema piktogrammide teenust saavatele isikutele kättesaadavaks osakonna infostendidel. Piktogrammide väljatöötamine võimaldab vaimse alaarenguga teenust saaval isikul osakonnas kehtivate käitumisreeglite ja päevakorra sisust paremini aru saada. Vaimse alaarenguga teenust saava isiku piktogrammide abil informeerimise praktika on juurutatud nt SA Viljandi Haigla Hooldusravi- ja sotsiaalhoolekande osakonna sotsiaalhoolekande üksuses², Ravila Hooldekodus (AS Hoolekandeteenused)³ ja Sillamäe Hooldekodus (AS Hoolekandeteenused)⁴.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Sõmera Hooldekodu juhatajal teha hooldekodu 6. osakonnas teenust saavatele isikutele ja nende seaduslikele esindajatele kättesaadavaks osakonna infostendidel informatsioon hooldekodu ja asutusesiseste kaebevõimaluste kohta, sh hooldekodu

² Asutuse kontrollkäigu kokkuvõtte kättesaadav elektrooniliselt aadressil:

http://www.oiguskantsler.ee/public/resources/editor/File/Vaarkohtlemise_ennetamine/2011/Kontrollkaigud/SA_Viljandi_Haigla_HRSO_kokkuv_te.pdf.

³ Asutuse kontrollkäigu kokkuvõtte kättesaadav elektrooniliselt aadressil:

[http://www.oiguskantsler.ee/public/resources/editor/File/Vaarkohtlemise_ennetamine/2011/Kontrollkaigud/Ravila_Hooldekodu_kontrollik_\(AS_Hoolekandeteenused\)_kokkuv_te.pdf](http://www.oiguskantsler.ee/public/resources/editor/File/Vaarkohtlemise_ennetamine/2011/Kontrollkaigud/Ravila_Hooldekodu_kontrollik_(AS_Hoolekandeteenused)_kokkuv_te.pdf).

⁴ Asutuse kontrollkäigu kokkuvõtte kättesaadav elektrooniliselt aadressil:

http://www.oiguskantsler.ee/public/resources/editor/File/Vaarkohtlemise_ennetamine/2011/Kontrollkaigud/Kontrollkigu_kokkuv_te_Sillamae_Hooldekodu.pdf.

kodukord, kaebuste menetlemise kord ja kaebuste vormid; välja töötada vaimse alaarenguga teenust saavate isikute jaoks piktogrammid informatsiooniga osakonnas kehtivate käitumisreeglite ja päevakorra kohta ning teha piktogrammid hooldekodu 6. osakonnas teenust saavatele isikutele kättesaadavaks osakonna infostendidel. Vajadusel peab hooldekodu tagama ka nimetatud materjalide sisu täiendava selgitamise isikule.

3. Eraldusruumi kasutamine

Hooldekodu 6. osakonnas on eraldusruum (edaspidi ka ruum). Kontrollimisel selgus, et eraldusruumi kasutatakse alates 01.06.2011 magamistoana ühele teenust saavale isikule. Osakonna juhataja sõnul kasutatakse eraldusruumi magamistoana isikule, kes ei sobi kooselamiseks oma toanaabriga, ajutiselt vabade magamistubade puudumise tõttu ning antud ruum oli kuni 01.06.2011 kasutusel eraldusruumina. Eraldusruumis oli kontrollkäigu läbiviimise ajal kaks voodikohta, millest kumbki ei olnud seina või põranda külge kinnitatud, ja tualetitool. Eraldusruumi ukseksel on läbipaistev aken, mille kaudu ei ole eraldusruum tervikuna nähtav. Seestpoolt ei ole ruumi uks avatav, seega ei ole isikul, kes ruumis viibib, võimalik iseseisvalt ruumist lahkuda.

Ruumi kasutamine eraldusruumina

Nimetatud ruum oli kuni 01.06.2011 kasutusel eraldusruumina.

Teenust saava isiku eraldamine teistest teenust saavatest isikutest on reguleeritud sotsiaalhoolekande seaduse §-s 20². Vastavalt nimetatud paragrahvi lõikele 2 loetakse eraldamiseks isiku eraldusruumi paigutamist. Isiku eraldusruumis viibimise ajal peab isik olema pidevalt ööpäevaringse erihooldusteenuse osutaja järelevalve all.

Nõuded erihooldekandeteenuste osutamise ruumidele, sealhulgas eraldusruumile on sätestatud sotsiaalministri 30.06.2009 määruses nr 58 „Tervisekaitse nõuded erihooldekandeteenustele ja eraldusruumile“ (edaspidi määrus). Määruse § 7 lg 1 alusel peab ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajal olema eraldusruum, mis on turvaline, ohutu, valgustatud, nõuetekohase temperatuuriga ja sobiva sisustusega, mis ei võimalda tekitada vigastusi. Sama paragrahvi lg 3 järgi peab eraldusruumis olema seina või põranda külge kinnitatud voodi või muu põrandast kõrgemal asuv magamisase.

Kuna eraldusruumi ukseakna kaudu ei ole eraldusruum tervikuna nähtav, ei ole tagatud eraldamise ajal pidev järelevalve eraldusruumis viibiva isiku üle vastavalt sotsiaalhoolekande seaduse § 20² lõikele 2. Lisaks sellele asuvad eraldusruumis kaks voodi ning voodid ei ole seina või põranda külge kinnitatud, mis on vastuolus määruse § 7 lõikega 3. Eespooltoodud põhjustel leian, et eraldusruum ei vasta sotsiaalhoolekande seaduses ja sotsiaalministri määruses eraldusruumile esitatavatele nõuetele.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Sõmera Hooldekodu juhatajal loobuda antud ruumi kasutamisest teenust saavate isikute eraldamiseks. Ruumi edaspidiseks kasutamiseks eraldusruumina soovitan Sõmera Hooldekodu juhatajal ümber ehitada ruum selliselt, et isiku eraldamise ajal oleks tagatud pidev järelevalve eraldusruumis viibiva isiku üle vastavalt sotsiaalhoolekande seaduse § 20² lõikele 2, ning sisustada ruum vastavalt sotsiaalministri 30.06.2009 määruse nr 58 „Tervisekaitse nõuded erihooldekandeteenustele ja eraldusruumile“ §-s 7 eraldusruumile toodud nõuetele.

Ruumi kasutamine magamistoana

Alates 01.06.2011 kasutatakse nimetatud ruum magamistoana ühele teenust saavale isikule.

Nõuded magamistoale ja selle sisustusele on sätestatud määruse §-s 6. Magamistoas tagatakse erihoolekandeteenust saavale isikule sobiva kõrgusega voodi või voodikoht, voodivarustus ja -pesu, riidekapp või selle osa, öökapp, laud ja tool (määruse § 6 lg 4). Magamistoas peab olema vähemalt üks ligipääsetav seinakontakt, laevalgusti, akendel kardinad, ruloo või muu valguse reguleerimist võimaldav kate ja iga voodikoha juures kohtvalgusti (määruse § 6 lg 5). Magamistoaust võimaldatakse vajaduse korral seestpoolt lukustada, kuid teenuse osutajale peab olema tagatud juurdepääs tuppa (määruse § 6 lg 5).

Kontrollkäigu läbiviimise ajal oli ruumi sisustuseks kaks voodi ja tualetitool. Seestpoolt ei olnud ruumi uks avatav, seega ei olnud isikul, kes ruumis elab, võimalik iseseisvalt ruumist lahkuda.

Seega ei vasta nimetatud ruum määruse §-s 6 magamistoale ja selle sisustusele esitatavatele nõuetele. Juhul, kui hooldekodu kasutab antud ruumi magamistoana teenust saavatele isikutele, peab hooldekodu sisustama ruumi vastavalt määruse §-le 6 ning tagama ruumis elavatele isikutele võimaluse iseseisvalt ruumist lahkuda.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Sõmera Hooldekodu juhatajal viivitamatult lõpetada eraldusruumi kasutamine magamistoana teenust saavatele isikutele. Ruumi edaspidiseks kasutamiseks magamistoana soovitan Sõmera Hooldekodu juhatajal sisustada ruum sotsiaalministri 30.06.2009 määruse nr 58 „Tervisekaitsenõuded erihoolekandeteenustele ja eraldusruumile“ §-s 6 magamistoale ja selle sisustusele toodud nõuetele ning tagada ruumis elavatele isikutele võimaluse iseseisvalt ruumist lahkuda.

Lisan käesolevale kirjale ka kontrollkäigu kokkuvõtte, mille punktides 4.1, 4.2 ja 4.3 on Sõmera Hooldekodu juhatajale tehtud soovitustega 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 5 lehel 1 eks

Igor Aljošin 693 8411

E-post: igor.aljosin@oiguskantsler.ee