



Õiguskantsler

Ööpäevaringse erihooldusteenuse
osutajad

Teie nr

Meie 20.02.2014 nr 7-9/140243/1400829

Ringkiri

Tähelepanekud ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajatele

Austatud ööpäevaringse erihooldusteenuse osutaja

Pöördun taas Teie poole ööpäevaringset erihooldusteenust kasutavate inimeste põhiõiguste ja -vabaduste parema tagamise eesmärgil. Samal eesmärgil kutsun Teid jätkuvalt koostööle ning **palun Teil anda mulle jooksvalt tagasisidet ööpäevaringse erihooldusteenuse käigus tekkinud kitsaskohtade osas**. Soovin siinkohal tänada minu eelmisele ringkirjale vastanud teenuseosutajaid võetud aja ja nähtud vaeva eest. Märgin veel ära, et Teilt saadavale tagasisidele plaanin vastukaja anda eelkõige oma järgmiste ringkirjade raames.

Väärkohtlemise ennetusametuse mandaadi raames külastasin 2013. aasta juunist detsembrini kuut ööpäevaringset erihooldusteenust osutavat asutust.

Alljärgnevalt käsitlen lühidalt järgmisi minu viimastel käikudel tõusetunud ja teenuseosutajate poolt välja toodud olulisemaid küsimusi:¹

- vabaduspõhiõiguse tagamist
- eraldusruumi turvalisust ja eraldamise dokumenteerimist
- teenuse osutamise kvaliteeti klientide ja tegevusjuhendajate arvu aspektist
- klientide majutamist ning
- inimväärse kohtlemise tagamist.

(1) Vabaduspõhiõiguse piiramine

Ruumi lukustamine

Vabaduspõhiõigus on üks olulisemaid põhiõigusi, kuna see on eelduseks teiste põhiõiguste kasutamisele. Kui inimene on pandud ruumi luku taha, on tema tegutsemisvabadust olulisel määral piiratud: ta ei saa minna soovi korral värsket õhku hingama, teha süüa, kasutada tualetti, lugeda raamatut, vaadata telerit, suhelda temale meelepäraste inimestega jne.

Põhiseadus lubab seda õigust piirata muu hulgas endale või teistele ohtliku psüühikahäirega isiku kinnipidamiseks.² Vabaduspõhiõigust võib aga piirata vaid seadusega lubatud juhul ja korras.

¹ Esimese kolme küsimuse osas saab minu seisukohtadega tutvuda täpsemalt ka [õiguskantsleri koduleheküljel](#) asuvatest kontrollkäikude kokkuvõtetest.

Ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajale on antud õigus **teatud kindlatel tingimustel**³ vabatahtlikult ööpäevaringsel erihooldusteenusel viibiva isiku (edaspidi ka *klient*) vabaduspõhiõigust piirata, kuid seda **vaid isiku eraldusruumi paigutamise**⁴. Sealjuures peab eraldusruum olema kõige muu hulgas turvaline, et ohtlikuks muutunud isik ennast vigastada ei saaks⁵ ning eraldusruumi ei tohi inimest panna kauemaks kui **kolmeks tunniks** järjest. Seega ei ole lubatud klienti lukustada tema magamistuppa ega muudesse ruumidesse.

Selleks, et töötajad või teised kliendid ei saaks inimesi nende magamistubadesse lukustada, on oluline tagada, et magamistube pole võimalik lukustada nii, et seestpoolt inimene ust avada ei saa ja magamistoast välja ei pääse. Et vajadusel pääseks teenuseosutaja kliendi juurde, on samaväärselt oluline tagada, et magamistoauksi saaks väljapoolt avada. Nii tuleb eemaldada magamistubade ustelt kõik vaid väljast ukse avamist võimaldavad lukustusvahendid (nt riivid ja haagid), võimalusel vahetada välja nn „Vasara“ lukud, tagada, et ukseingiga oleks uks seestpoolt avatav jne. Vastasel juhul jääb kahtlus, et Teie asutuses võib ette tulla juhtumeid, kus inimesi õigusvastaselt lukustatakse nende magamistubadesse.⁶

Sestap kutsun Teid veel kord **vaatama üle Teie asutuses viibivate klientide magamistubade ukseid ja eemaldama neilt lukustusvahendid, mille kasutamise tõttu pole kliendil magamistoas olles võimalik toast avada.**

Veel panen Teile südamele ja palun Teil selgitada seda ka oma töötajatele, et **klientide vabaduspõhiõiguse piiramine on lubatud vaid kindlatel tingimustel ohutus eraldusruumis** ning nende lukustamine magamistuppa ei ole lubatud põhjendusel, et öisel ajal võib inimene muutuda ohtlikuks, töötajatel puuduvad oskused ohtlikuks muutuda võiva kliendiga toimetulekuks või töötajatel ei ole piisavalt aega valvata ohtlikuks muutuda võiva inimese järele, kuna ta peab samal ajal teises ruumis muude asjatoimetustega tegelema. Kui aga töötajad selgitavad, et nad peavad taoliste olukordadega silmitsi seisma, tuleks teenuseosutajal sellesse tõsiselt suhtuda ning need murekohad lahendada, sh töötajate koolitamise, tööülesannete ümbervaatomise või muude asjakohaste ja sobivate meetmetega.

Teenuse osutamise kohast lahkumine

Sotsiaalhoolekande seaduse (SHS) § 11⁵¹ lõikes 2 on sätestatud, et kui teenuseosutaja soovib ööpäevaringset erihooldusteenust kasutava isiku viia väljapoole tegevusloal märgitud kohta, peab ta saama isikult ja seadusliku esindaja olemasolul ka viimaselt selleks nõusoleku.

Selgitan esmalt, et minu hinnangul ei anna nimetatud säte eestkostjale või teenuseosutajale õigust keelata vabatahtlikult (ilma kohtumääruseta) ööpäevaringsel erihooldusteenusel viibiva isiku õigust asutuse territooriumilt lahkuda ehk piirata isiku vabaduspõhiõigust.

Leian, et kõnealuse sätte eesmärgiks pole reguleerida olukordi, kus klient soovib ise teenuse osutamiskohast väljapoole liikuda. See säte reguleerib hoopis küsimust, kui teenuseosutaja

² Vt kommentaare põhiseaduse § 20 kohta <http://pohiseadus.ee/ptk-2/pg-20/>.

³ Sotsiaalhoolekande seaduse § 20² lõikest 4 tulenevalt peavad olema isiku eraldusruumi paigutamiseks olema täidetud kõik järgnevad tingimused:

- 1) isikust tuleneb otsene oht tema enda või teiste elule, kehalisele puutumatusse või füüsilisele vabadusele,
- 2) isiku suusõnaline rahustamine või muude meetmete kasutamine ei ole osutunud küllaldaseks ja
- 3) arst ei ole teenuseosutajale teadaolevalt eraldamise kasutamist konkreetse isiku suhtes välistanud.

⁴ Sotsiaalhoolekande seaduse § 20² lg 2.

⁵ Sotsiaalministri 30.06.2009 a määrus nr 58 „[Tervisekaitseõuded erihoolekandeteenustele ja eraldusruumile](#)“ § 7 lg 1.

⁶ Karistuseseadustiku § 136 näeb ette karistuse seadusliku aluseta vabaduse võtmise eest.

soovib kliendi viia asutusest väljapoole, näiteks väljasõidule. Vastaval juhul kohustab norm teenuseosutajat esiteks arvestama teenust kasutava isiku tahte ja soovidega, vältimaks kliendi teenuse objektiks muutmist. Teiseks kohustab norm teenuseosutajat küsima eestkostjalt nõusolekut, et eestkostja kui kliendiõiguste ja huvide eest seisja saaks täita eestkostest tulenevaid kohustusi. Selleks aga, et eestkostja saaks oma kohustusi täita, peab eestkostja olema eestkostetava asutusest väljaviimisest teadlik ning tal peab olema ka võimalus oma õigusi reaalselt teostada (nt vajadusel väljasõidule kaasa minna, et tagada eestkostetava huvide kaitse). Seega kui teenusel viibiv isik ise soovib asutuse ruumidest või territooriumilt lahkuda (nt minna poodi), seda sätet ei kohaldata.

Olukorras, kus vabatahtlikult ööpäevaringsel erihooldusteenusel viibiv klient soovib ise asutusest lahkuda, nt minna poodi, raamatukokku või hoopis teenuselt lahkuda, tuleb teenuseosutajal hinnata, kas ja kuidas on inimene võimeline asutusest väljapool enda ja oma tegude eest vastutama. Kui teenuseosutaja leiab, et klient ei saa asutusest väljapool ise hakkama, tuleks rakendada sobivaid meetmeid, milleks sõltuvalt olukorrast ja kliendist võib olla temaga rääkimine, veenmine, alternatiivsete lahenduste pakkumine (nt minnakse hiljem töötajaga koos poodi või raamatukokku), tähelepanu mujale suunamine jms. Kui klient aga soovib teenuselt lahkuda, tuleks välja selgitada, millest tema soov on tingitud – ehk on tal tekkinud hirm mõne teise kliendi ees, arusaamatused mõne töötajaga või soovib ta väga enda lähedasi näha/kuulda. Kui kliendi seisund seda nõuab, tuleks kindlasti ühendust võtta tema seadusliku esindajaga ja võimalikud lahendused läbi rääkida (nt on võimalik eestkostjal tulla kliendile järgi). Siinjuures tuleb tõdeda, et õigete toimimisviiside väljaselgitamine ei ole alati lihtne, kuid sobiva lahenduse leidmine on teenuseosutaja kui professionaali kohustus ning meeles tuleb pidada, et ei ole universaalseid, igas olukorras ja iga kliendi puhul sarnaselt toimivaid lahendusi ning iga kliendi murele tuleb reageerida tema eripäradest lähtuvalt.

(2) Turvaline eraldusruum ja eraldamise register

Teile teadaolevalt on alates 11.08.2013 püsiva eraldusruumi olemasolu nõutud vaid ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajalt, kes osutab ööpäevaringset erihooldusteenust kohtumäärusega hoolekandetasutusse paigutatud või ebastabiilse remissiooniga isikule. Kui teenuseosutaja neile isikute gruppidele ööpäevaringset erihooldusteenust ei osuta, tuleb eraldusruum tagada vajadusel.

Muutunud regulatsiooni silmas pidades olen asunud seisukohale, et neil teenuseosutajatel, kes pakuvad ööpäevaringset erihooldusteenust nn tavalisele sihtgrupile⁷ ja sügava liitpuudega inimestele, ei pea püsivat eraldusruumi olema. Samas tuleb aga nimetatud gruppidele teenust osutavatel asutustel siiski silmas pidada, et ka neil **võib tekkida ootamatu vajadus isiku eraldamise järele ja sellisel juhul ei tohi isikut jätta või panna suvalisse ruumi, kus ta on teistest eraldatud, vaid see ruum peab vastama kõikidele eraldusruumile esitatavatele nõuetele.**

Kuna vajadus kliendi eraldamiseks võib tekkida ootamatult,⁸ tuleb igal ööpäevaringset erihooldusteenust osutaval asutusel **ennetavalt läbi mõelda ja välja töötada enda asutuse eripärasid silmas pidades detailne käitumisjuhised nõuetekohase⁹ eraldusruumi tagamiseks**

⁷ SHS § 11⁵⁰ lõikes 1 nimetatud isikud.

⁸ Näiteks võib endale või teistele ohtlikuks muutuda klient, kes on äsja teenusele saanud ja kelle osas teenuseosutaja ei ole veel jõudnud välja selgitada tema eripärasid arvestavaid ennetus- või rahustusmeetmeid.

⁹ Nõuetekohase eraldusruumi tagamisel tuleb teenuseosutajal eelkõige jälgida, et:

vajaduse ilmnemisel (sh milline ruum kujundatakse vajadusel eraldusruumiks, kuidas seda tehakse, kes vastutab eraldusruumi nõuetekohasuse eest, millised töötajad milliseid ülesandeid seejuures täitma peavad jne).

Siinjuures pean oluliseks rõhutada, et kehtiva õiguse järgi on eraldusruumi paigutamine ainus ohjeldusmeede, mida on lubatud vabatahtlikult ööpäevaringsel erihooldusteenusel viibija suhtes rakendada. Muude ohjeldusmeetmete rakendamine, sh ravimitega ohjeldamine, on keelatud.

Lisaks soovitan ka kõikidel ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajatel **tagada sellise eraldamise registri olemasolu**, mis annaks kiire ja üldistatud ülevaate asutuses toimunud eraldamiste kohta. Sellesse registrisse peaks olema võimalik kanda järgnevad andmed:

- 1) eraldatu nimi,
- 2) eraldamise algus- ja lõpuaeg,¹⁰
- 3) eraldamisele eelnenud olukorra kirjeldus, sh isiku rahustamiseks kasutatud meetmed;¹¹
- 4) eraldamise põhjused,¹²
- 5) eraldamise otsuse tegija nimi,
- 6) andmed tekkinud vigastuste kohta,¹³
- 7) andmed kiirabi või politsei teavitamise kohta,¹⁴
- 8) kiirabi või politsei teavitamise kellaeg,
- 9) märke eraldamise otstarbe ja põhjenduste selgitamise kohta.¹⁵

Rõhutan siinjuures, et kõikide nimetatud andmete kandmine registrisse on vajalik selleks, et nii asutus ise kui ka asutusevälised järelevalvajad saaksid kiire ja üldistatud ülevaate eraldamise praktikast ja selle nõuetekohasusest. Kui osa nimetatud teabest asub isikute toimikutes, ei ole efektiivselt võimalik sellist ülevaadet saada. **Seetõttu soovitan Teil üle vaadata, kas Teil kasutuses olev eraldamise register sisaldab kõiki eelnimetatud andmeid ning vajadusel registrit täiendada.**

(3) Teenuse kvaliteedi tagamine

Ööpäevaringse erihooldusteenuse osutamiseks on SHS § 21¹ lõike 1 punkti 7 järgi vajalik tegevusluba. Tegevusluba tõendab, et teenuseosutaja vastab seaduses sätestatud minimaalsetele

-
- vajadusel loodav eraldusruum vastaks tervisekaitse nõuetele (täidetud peavad olema kõik sotsiaalministri 30.06.2009 a määrus nr 58 „[Tervisekaitse nõuded erihoolekandeteenustele ja eraldusruumile](#)“ §-s 7 toodud nõuded),
 - selles viibiva isiku üle on teenuseosutaja taganud pideva järelevalve (SHS § 20² lg 2), mis tähendab, et töötajal peab olema võimalik eraldusruumis viibivat isikut kogu eraldusruumi ulatuses näha (vaateava kasutades ei tohi jääda nn pimedaid nurki, milles toimuvat töötaja ei näe) ja
 - eraldusruumis viibival isikul peab olema võimalik töötajaid näha, et oma võimalikust abivajadusest teada anda.

¹⁰ Algus- ja lõpuaeg annavad ülevaate sellest, kas asutus on järginud SHS § 20² lõikes 6 sätestatud eraldamise maksimumkestust

¹¹ Eraldamisele eelnenud olukorra kirjeldus peaks olema välja toodud selliselt, et selle põhjal oleks võimalik aru saada, kas eraldamise rakendamine oli õigustatud (nt piisavaks ei saa lugeda kirjeldust, et isik muutus endale või teistele ohtlikuks, kuna see ei anna ülevaadet, milles oht seisnes). Vajadusel saab üksikasjalikuma olukorrakirjeldusega tutvuda eraldamise protokollist.

¹² Annab adekvaatse ülevaate isiku seisundist ja sellest, miks otsustati isik eraldada.

¹³ Andmed tekkinud vigastuste kohta võimaldavad vajadusel välja selgitada, kus ja millise tegevuse käigus on isik kehavigastused saanud. Lisaks aitab eraldamise käigus saadud kehavigastuste kohta käiv teave teenuse osutajal analüüsida toimunud juhtumeid ning võtta edaspidiselt kasutusele meetmed vigastuste vältimiseks.

¹⁴ Need andmed võimaldavad kindlaks teha, kas eraldamisel on järgitud SHS § 20² lõikes 5 sätestatud teavitamiskohustust.

¹⁵ Võimaldab kontrollida SHS § 20² lõikes 9 sätestatud kohustuse täitmist.

nõuetele, sh et teenuseosutaja suudab soovitud hulgal isikutele samaaegselt osutada vähemalt minimaalse kvaliteediga teenust.

Kui teenuseosutaja pakub teenust rohkematele inimestele, kui tegevusloal märgitud, ei ole enam võimalik veenduda tema osutatava teenuse vastavuses vähemalt minimaalsele kvaliteedile ega selles, kas klientide elu, tervis ja inimväärikus on piisavalt kaitstud. Nii puudub kindlus, et teenuseosutajal on piisavalt ruumi inimväärsete elamistingimuste võimaldamiseks või piisavalt personali isikutele vajaliku hoolduse ja järelevalve tagamiseks. **Seepärast ei tohiks ööpäevaringse erihooldusteenuse osutaja minu hinnangul samaaegselt pakkuda ööpäevaringset erihooldusteenust enamatele inimestele, kui tegevusloal märgitud.** Seda olenemata asjaolust, kas osutatava teenuse eest tasub Sotsiaalkindlustusameti kaudu riik või tasuvad teenuse eest täies ulatuses klient ise või kolmas isik.

Teenuse kvaliteeti mõjutab seegi, kui palju on ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajal tegevusjuhendajaid, kes klientidega vahetult tegelevad ja viivad ellu teenuse sisuks olevaid tegevusi. Sotsiaalhoolekande seadus määratleb ära, kui palju peab minimaalselt olema tegevusjuhendajaid klientide kohta.¹⁶ Siiski tuleb igal ööpäevaringse erihooldusteenuse osutajal seista selle eest, et tal on oma asutuse eripära (nt osutatakse teenust mitmes eraldiseisvas hoones, teenusel viibib palju sügava liitpuudega inimesi, puuduvad häirenupud või kliendid ei oska häirenuppe kasutada) ja tegevusjuhendajate tööülesandeid (nt peavad tegevusjuhendajad tegelema ka toiduvalmistamise, koristamise ja kütmisega) arvestades igal ajahetkel tööl piisav arv töötajaid, tagamaks teenusel viibivate inimeste heaolu ja turvalisuse. Teisisõnu, õigusaktides kehtestatud miinimum ei pruugi igakordselt olla piisav kvaliteetse teenuse osutamiseks ja klientide põhiõiguste tagamiseks. **Seetõttu palun Teil klientide heaolu ja turvalisust silmas pidades üle vaadata oma asutuse töökorraldus ja töötajate arv, tagamaks kõikidele klientidele viivitamatu abi saamise võimalus nt äkilise terviserikke ja muude õnnetusjuhtumite korral.**

(4) Klientide majutamine tubadesse

Sotsiaalministri 30.06.2009 määruse nr 58 „Tervisekaitseõuded erihoolekandeteenustele ja eraldusruumile“ § 6 lõike 1 järgi võib magamistoas elada kuni kaks erihoolekandeteenust saavat samast soost isikut. Sügava liitpuudega isikuid võib ühes magamistoas elada kuni neli.¹⁷ Kui kliendid seda soovivad, võib nende kirjaliku avalduse alusel samasse magamistuppa elama panna ka erinevast soost isikuid. Seega on määrus ühemõtteline küsimustes, mis puudutavad üht magamistuba kasutavate inimeste arvu ja nende sugu. Seda ka juhul, kui inimesele osutatava teenuse eest tasub ta ise või kolmas isik (lähedane, eestkostja, kohalik omavalitsus jne). Kui asuda seisukohale, et klientide arv toas sõltub klientide nõusolekust, võib tekkida oht teenuseosutaja omavoliks (nt teenuseosutaja ütleb, et meile saab teenusele siis, kui olete nõus viiekesi tuba jagama) ja kehtestatud nõuded kaotaksid oma eesmärgi.

Kuna määruse järgi võivad üht magamistuba kasutada korraga mitu inimest, määrus ise aga ei ütle midagi selle kohta, kes kellega tuba jagada võiks, saab sellele küsimusele vastata sotsiaalhoolekande seaduse tõlgendamise kaudu. Arvestades, et teenuseosutaja peab tagama ööpäevaringset erihooldusteenust saava isiku turvalisuse ja heaolu, tuleb selle nõudega arvestada

¹⁶ Tegevusjuhendajate arv klientide kohta on sätestatud SHS §-s 11⁵³, kuid selle nõude täitmiseks on antud üleminekuajaks SHS § 48 lõikes 38-40. Juhin tähelepanu aga, et nimetatud sätted on Riigikogus muutmisel (vt [sotsiaalhoolekande seaduse ja puuetega inimeste sotsiaaltoetuste muutmise seaduse eelnõu 471 SE](#)).

¹⁷ Viidatud määruse § 12 kehtestab selle nõude täitmiseks erineva jõustumisaja nendele teenuseosutajatele, kes osutasid 10.07.2009 seisuga ööpäevaringset erihooldusteenust enne 1940. aastat ehitatud ehitises (nõuetele vastavus tuleb neil tagada 2021. a 1. jaanuariks).

ka ühe magamistoas mitme kliendi kasutusse andmisel.¹⁸ Selleks on vajalik muu hulgas **jälgida konkreetsete klientide omavahelist sobivust, nende erivajadusi, oskusi ja suhtluskeelt.** Seepärast tuleks siis, kui on selgunud, et ühe kliendi seisund või oskuste puudumine ärritavad teist samas magamistoas elavat inimest, võimalike ohuolukordade ennetamiseks nende samas magamistoas elamine ümber vaadata. Selle kõige tegemisel tuleb arvestada nii riigi kui oma rahastusel viibivate klientide enda soovidega, vältimaks nende muutumist teenuse objektiks.

(5) Inimväärne kohtlemine

Ühe olulise aspektina ööpäevaringse erihooldusteenuse osutamise juures soovin Teie tähelepanu juhtida põhiseadusest tulenevale kohustusele tagada klientide inimväärne kohtlemine.

Inimväärse kohtlemise nõue kohustab inimesi kohtlema subjektidena, olenemata sellest, millises olukorras nad parajasti on. See tähendab, et inimestesse tuleb suhtuda austusega ja näha neid isiksuste ja oma tahte kandjatena, neid ei või võtta asjana ja nendega kui asjaga ümber käia. Samamoodi ei või inimest sundida tingimustesse, mis tema kui inimese väärikust alandaks. See, millal on inimese väärikust alandatud moel, mil vastavat tegevust võiks pidada teise inimese väärkohtlemiseks, sõltub paljuski konkreetsetest asjaoludest.¹⁹ Väärikust alandavaks kohtlemiseks võib pidada olukorda, kus inimest koheldakse teotavalt või häbistavalt, näidates üles austuse puudumist inimese väärikuse suhtes, samuti käitumist, mis tekitab inimeses hirmu-, ahastus- või alaväärsustunnet.²⁰ Nii leian, et inimväärlikust alandavateks võivad olla näiteks järgmised juhud:

- klient on olukorrast tingitult sunnitud kasutama potitooli kõrvaliste isikute nähes (nt koridoris), kuna see võib tekitada inimeses piinlikkust ja alaväärsustunnet;
- töötajad sisenevad koputamata klientide magamistubadesse, tualett- või duširuumidesse, kuna selline tegevus võib panna kliente tundma ennast objektidena, kelle privaatsusest lugu ei peeta, ning põhjustada klientides ebamugavust ja alaväärsust;
- klientidel, kelle tervislik seisund seda võimaldab, puudub võimalus viibida värskes õhus, kuna see võib kahandada nende heaolu ja pidev siseruumides viibimine põhjustada vabaduse kaotuse tunnet;
- kliendid ei saa pärast riidepesu tagasi samu riideid, vaid need ringlevad klientide vahel, kuna selline tegevus võib kahandada kliendi isiksusetunnetust ja panna teda tundma teenuse objektina;
- kliendiga suheldakse kurjustavalt, andes talle sellega mõista, et tema vajadused on väheolulised ja ta on töötajatele tülik, mis võib põhjustada kliendis hirmu ja alandust;²¹
- klientide vaba aja sisustamisele ei pöörata erilist tähelepanu, mistõttu on oht, et kliendid muutuvad oma elu ja käekäigu suhtes passiivseteks ning paneb neid tundma teenuse objektidena, kelle elu pole mõtestatud.

Seetõttu palun Teil jälgida oma asutuses toimuvat ka selle pilguga, et kliente koheldaks igas olukorras nende eripärasid, vajadusi ja väärikust austavalt ning vajadusel võtta olukorra parendamiseks kasutusele sobivaid lahendusi.

¹⁸ Tulenevalt SHS § 11⁴⁹ lõike 2 punktist 2 peab teenuseosutaja tagama ööpäevaringset erihooldusteenust saava isiku turvalisuse.

¹⁹ Arvestada tuleb kohtlemise kestust, selle mõju isikule (nii kehalist kui vaimset), isiku sugu, vanust ning ohvri tervislikku seisundit, erinevate tingimuste koosmõju ning konkreetse isiku olukorda.

²⁰ Euroopa Inimõiguste Kohtu otsus [Budanov vs Venemaa](#), 09.01.2014, avaldus nr 66583/11, p 64.

²¹ See, kuidas konkreetne klient tunnetab temale öeldut ja tema suhtlemiseks valitud stiili, sõltub väga paljudest erinevatest, sh subjektiivsetest asjaoludest (hetke meeleolust, üldisest meelestatusest, suhtumisest olukorrale jne). Seetõttu tuleb teenuse osutajal, kui professionaalil arvestada nimetatud asjaoludega ja valida suhtlemiseks viis, mis ei tekitaks inimeses negatiivseid tundeid.

Palun Teil eeltoodud tähelepanekute valguses üle vaadata oma asutuses rakendatavad praktikad ja vajadusel viia ellu vajalikud muudatused, et Teie juures ööpäevaringset erihooldusteenust kasutavate isikute põhiõigused ja -vabadused oleksid piisavalt kaitstud.

Soovin endistviisi, et meie hea koostöö isikute põhiõiguste ja -vabaduste tagamisel jätkuks. Samuti olen tänulik, kui saadate mulle oma ettepanekuid ja tagasisidet ööpäevaringisel erihooldusteenusel toimuva osas. Ma ei saa küll lubada Teie pöördumistele kiiret vastust, ent Teilt laekuvad küsimused ja teave on minu töö kavandamiseks väga väärtuslikud.

Austusega

/allkirjastatud digitaalselt/

Nele Parrest
õiguskantsleri asetäitja-nõunik
õiguskantsleri volitusel

Koopia: Sotsiaalkindlustusamet
Terviseamet