



ÕIGUSKANTSLER

Juhataja Monika Puldre  
Rakvere Eakate Kodu  
Pikk 13  
44307 RAKVERE

Teie nr  
Õiguskantsler 29.04.2011 nr 7-9/110442/1102150

## Soovitus õiguspärasuse ja hea halduse tava järgimiseks

Austatud juhataja Monika Puldre

Käesolevaga pöördun Teie poole seoses õiguskantsleri nõunike 31.03.2011 etteteatamata kontrollkäiguga Rakvere Eakate Kodusse (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 soovitusi eesmärgiga tagada isikute põhiõiguste ja –vabaduste kaitse senisest efektiivsemalt.

Soovin kontrollkäigu põhjal juhtida Teie kui hooldekodu juhataja tähelepanu alljärgnevale.

### 1. Teenust saava isiku teavitamine tema õigustest

Kontrollimisel selgus, et hooldekodus ei ole kehtestatud kodukorda ning teenust saavatele isikutele ei ole jagatud hooldekodusse saabumisel mingit kirjalikku informatsiooni hooldekodus kehtivate käitumisreeglite ja päevakorra kohta. Hooldekodu juhataja sõnul teavitatakse isikut teenuse osutamise alustamisel hooldekodu päevakorrast, tavadest ja käitumisreeglitest ning isiku õigustest suuliselt, kirjalikku informatsiooni ei jagata.

Piinamise ja Ebainimliku või Alandava Kohtlemise või Karistamise Tõkestamise Euroopa Komitee (CPT) on oma raporti Eesti külastuse kohta<sup>1</sup> (mis toimus 2003. aastal) punktis 122 märkinud, et „igale hoolealusele ja tema perekonnale tuleks asutusse vastuvõtmisel anda tutvustav infoleht/brošüür, kus on kirjas asutuse kodukord ja hoolealuste õigused. Iga hoolealune, kellel on raskusi antud informatsiooni mõistmisega, peab saama asjakohaseid selgitusi.“

Sellest tulenevalt peab hooldekodu kodukorrast ja isiku õigustest 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 selgitatud, tuleb alati teavitada isiku seaduslikku esindajat. Teavitamiskohustuse eesmärk on muuta isiku teenusele asumine võimalikult

<sup>1</sup> Kättesaadav arvutivõrgus: [http://www.vangla.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=11917/CPT\\_eesti.pdf](http://www.vangla.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=11917/CPT_eesti.pdf).

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 eestkostjat, kes saab seista isiku huvide ja õiguste kaitse eest. Isikule kirjaliku teabematerjali koostamisel on isiku igakülgse teavitamise eesmärk. Kuna tegemist on erivajadustega inimestega, ei pruugi nad suulises vestluses paraku saada kõigist üksikasjadest korrektselt ja hoomatavalt aru. Ka juhul, kui isikuga on olnud suuline kontakt, aitab kirjalik teabe taasesitamine kinnistada suulises suhtluses sedastatut ning väldib ekslikke järeldusi ja asjatuid arusaamatusi. Ka on kirjalikul kujul teabe koostamisel oluline tähendus kaebeõiguse tagamisel.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Teil kehtestada hooldekodu kodukord ning välja töötada ammendav ja arusaadav teenust saava isiku õigusi käsitlev materjal teenust saavate isikute jaoks, mis kirjeldab asutuse sisekorda, teenust saava isiku õigusi ja kohustusi ning näitab ära võimalikud kaebemehhanismid (asutusesised ja asutusevälised menetlused ja nende kasutamise võimalused). Soovitavaks tuleb pidada hooldekodusisese kaebuste ja ettepanekute esitamise vormi liitmist teenust saava isiku infoprošüüri. Hooldekodu kodukord ja nimetatud materjal tuleb avalikult kättesaadavaks teha hooldekodu infostendidel kõikidel korrustel ning kirjalikult väljastada igale teenust saavale isikule temale arusaadavas keeles ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale. Vajadusel peab hooldekodu tagama ka kodukorra ja nimetatud materjali sisu täiendava selgitamise isikule.

## 2. Kaebuste lahendamise kord

Kontrollimisel selgus, et hooldekodus ei ole kehtestatud kaebuste lahendamise korda ning puuduvad avalikult kättesaadavaks tehtud hooldekodusiseste kaebuste formularid.

CPT on oma raporti Eesti külastuse kohta punktis 123 märkinud, et „on vaja kehtestada täpne kord, mis võimaldab hoolealustel pöörduda ametliku kaebusega kindlaksmääratud instantsi poole ning suhelda konfidentsiaalselt pädeva ametkonnaga väljaspool asutust.“

Leian, et on väga oluline fikseerida dokumendis (kaebuste lahendamise korras või kodukorras) üksikasjalikult võimalikud asutusesised ja asutusevälised kaebemehhanismid ja nende kasutamise võimalused. Nimetatud dokument (või teabematerjal) tuleb kättesaadavaks teha igale teenust saavale isikule ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale olenemata sellest, kas dokumendi (või teabematerjali) saamiseks avaldatakse soovi või mitte.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Teil välja töötada ammendav kaebuste lahendamise kord (eraldi dokumendina või kodukorra osana), sätestades muuhulgas kaebuste esitamise ja menetlemise korra, menetlustähtajad, kaebustele vastamise korra ja lisaselgituste andmise kohustuse. Lisaks hooldekodusisestele kaebevõimalustele tuleb korras sätestada ka teenust saava isiku õigus pöörduda teiste asjakohaste institutsioonide (maavanem, Terviseamet, õiguskantsler, kohus) poole. Kaebuste lahendamise kord, kaebuste formularid ning teenust saavate isikute kaebuste lahendamiseks pädevate täiendavate organite nimekiri koos kontaktandmetega tuleb avalikult kättesaadavaks teha hooldekodu infostendidel kõikidel korrustel ning väljastada igale teenust saavale isikule temale arusaadavas keeles ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale. Vajadusel peab hooldekodu tagama ka nimetatud dokumendi sisu täiendava selgitamise isikule.

## 3. Teenust saava isiku ja hooldekodu vaheline hooldusleping

Kontrollkäigu läbiviimisel tutvusid õiguskantsleri nõunikud kõigi teenust saavate isikute toimikutega. Kontrollimisel selgus, et paljudes toimikutes puudusid hooldekodu ja kliendi vahel sõlmitud hoolduslepingud; mõned hoolduslepingud ei olnud kliendi poolt allkirjastatud; üks hooldusleping oli kaotanud kehtivuse; mõned hoolduslepingud olid sõlmitud kliendi ja OÜ Inrada vahel. Juhataja asetäitja selgitas, et puuduolevad hoolduslepingud asuvad OÜ HansaClub peakontoris. Õiguskantsleri nõunikud ei saanud tutvuda nimetatud lepingutega, kuna neil ei olnud võimalik pääseda osaihingu peakontorisse (juhataja asetäitja sõnul ei olnud tol hetkel kedagi kontoris). Juhataja asetäitja sõnul olid mõned hoolduslepingud sõlmitud kliendi ja OÜ Inrada vahel seepärast, et varem osutas hoolekandeesutuses hooldamise teenust OÜ Inrada.

Kuna hooldekodu ja teenust saava isiku vahel sõlmitud leping on kliendile hoolekandeesutuses hooldamise teenuse osutamise aluseks, milles on mh sätestatud nii hooldekodu kui ka kliendi õigused ja kohustused teenuse osutamisel, peab hooldekodu tagama lepingu vastavuse kehtivale seadusandlusele. Lisaks teenust saava isiku õiguste kaitsmisele piirab lepingu puudumine ka järelevalveasutuste võimalust teostada efektiivset kontrolli hooldekodus osutatava hoolekandeesutuses hooldamise teenuse üle.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Teil üle vaadata sõlmitud hoolduslepingute asjakohasuse, sõlmida hoolduslepingud kõigi teenust saavate isikute ja tegeliku hoolekandeesutuses hooldamise teenuse osutaja (OÜ HansaClub) vahel ning edaspidi tagada sõlmitud hoolduslepingute kättesaadavuse järelevalveasutustele.

#### 4. Teenust saava isiku võimalused viibida värskes õhus

Õiguskantsleri nõunike poolt küsitletud liikumispuudega kliendid tundsid muret talvel värskes õhus viibimise vähete võimaluste üle. Nende sõnul puudub reeglina talvisel ajal ratastooliga liikuvatel klientidel võimalus viibida värskes õhus. Ringkäigul hooldekodus selgus, et klientidel on igapäevaselt võimalus kasutada värskes õhus viibimiseks hooldekodu maja taga asuvat jalutamiseks ettenähtud ala. Hooldekodu juhataja asetäitja selgitas, et soojal ajal käivad ratastooliga liikuvad kliendid jalutamas jalutuslalal või pargis koos hooldaja või praktikandiga. Talvisel ajal ei viibi ratastooliga liikuvad kliendid reeglina värskes õhus.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Teil tagada kõigile klientidele sõltumata nende liikumisvõimest juurdepääs vabas õhus viibimise võimalustele ka talvisel ajal.

#### 5. Suitsetamisruumi vastavus nõuetele

Ringkäigul hooldekodus selgus, et hooldekodu esimesel korrusel on suitsetamisruum. Kontrollimisel selgus, et suitsetamisruum ei ole tähistatud suitsetamist lubava sõnalise teabe või sellekohase tingmärgiga ning suitsetamisruumis puudub teave «Suitsetamine kahjustab tervist!».

Nõuded suitsetamisruumile on kehtestatud tubakaseaduse § 30 lõikega 3, mille alusel kehtivad suitsetamisruumile mh järgmised nõuded:

- 1) ruum on tähistatud suitsetamist lubava sõnalise teabe või sellekohase tingmärgiga;
- 2) ruumis asub nähtaval kohal mõistlikus suuruses eestikeelne teave: «Suitsetamine kahjustab tervist!».

Tulenevalt eeltoodust soovitan Teil sisustada hooldekodus asuva suitsetamisruumi vastavalt tubakaseaduses suitsetamisruumile toodud nõuetele.

## 6. Hooldekodu vastavus toitlustamise korraldamise üldnõuetele

Ringkäigul hooldekodus selgus, et hooldekodu köögis oli seinale pandud eelmise nädala päevamenüü.

Üldnõuded toitlustamise korraldamisele ööpäevases hoolekandeesutuses on sätestatud sotsiaalministri 14.11.2002 määruses nr 131 „Tervisekaitseõuded toitlustamisele tervishoiu- ja hoolekandeesutuses“. Vastavalt selle määruse § 3 lõigetele 7 ja 11 peab toitlustusettevõtja koostama hooldekodus vähemalt nädalaks iga päeva menüü; päevamenüü pannakse hooldekodus klientidele nähtavasse või teadaolevasse kohta.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Teil tagada hooldekodus kehtivate päevamenüüde väljapanek klientidele.

## 7. Hooldekodus teenust saava isiku raha kasutamine ja selle kontrollimine

Kontrollkäigu läbiviimisel tutvusid õiguskantsleri nõunikud teenust saavatele isikutele kuuluva raha kasutamise praktikaga. Kontrollimisel selgus, et mitme kliendi pensionid ja puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse alusel määratud sotsiaaltoetused (edaspidi sotsiaaltoetus) laekuvad hooldekodu juhataja isiklikule arveldusarvele. Viimane maksab laekunust rahast oma arveldusarvelt vastavale kliendile hooldekodu poolt esitatud arved teenuse osutamise eest ning ülejäänud raha hoiab sularahas hooldekodus. Hooldekodu juhataja annab vajadusel sellest rahast vastavale kliendile kätte sularaha isiklikuks kasutamiseks või korraldab kliendile vajalike asjade ostmise. Kliendile asjade ostmine on korraldatud selliselt, et klient esitab hooldekodu töötajale omapoolsed soovid suuliselt. Peale asjade ostmist antakse kliendile tema soovitud asjad ja tšekk. Kliendi toimikusse ega mujale tšeki koopiat ei jää. Kliendi, kelle pension ja sotsiaaltoetus laekub ülalnimetatud viisil hooldekodu juhataja arveldusarvele, toimikus on eraldi lehed laekunud raha kasutamise kohta. Toimikutes sisalduvate raha kasutamise lehtedega tutvumisel selgus, et lehtedes on tehtud märkmed vaid sotsiaaltoetuse kasutamise kohta. Kliendi pensioni kasutamist ja kliendile raha kätteandmist ei ole fikseeritud, samuti puudus vastaval lehel ka kliendi raha saldo lõppseis.

Leian, et teenust saavate isikute raha kasutamise praktika hooldekodus ei ole läbipaistev ning ei võimalda isikul või tema seaduslikul esindajal vajadusel kontrollida isikule kuuluva raha kasutamise õiguspärasust. Mõõnan, et kuigi pensioni ja sotsiaaltoetuse väljamaksmise võimalus teise isiku arveldusarvele on seadusandlusega (riikliku pensionikindlustuse seaduse § 36 lg 1 p 2 ja puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 22 lg 1 p 2) ettenähtud, ei taga hooldekodus kasutusel olev klientide raha kasutamise praktika teenust saavate isikute õigusi. Leian, et hooldekodu peab muutma klientide raha kasutamise ja selle kontrollimise praktikat ning edaspidi koostama raha kasutamise kohta kirjaliku aruandluse ja tagama pideva kontrolli raha kasutamise üle. Aruandluse koostamine ja kontrolli tagamine on vajalik nii järelevalve (nii asutusesisese kui ka asutusevälise) teostamisel kui ka juhul, kui teenust saav isik või tema seaduslik esindaja soovib veenduda talle kuuluva raha kasutamise ja selle üle kontrolli teostamise õiguspärasuses.

Tulenevalt eeltoodust soovitan Teil muuta teenust saavate isikute raha kasutamise praktikat ja edaspidi koostada kirjalik aruandlus raha kasutamise kohta; samuti korraldada teenust saavate isikute raha kasutamise pideva kontrollimise süsteem ja koostada kirjalik aruandlus läbiviidud kontrollimiste kohta.

Lisan käesolevale kirjale ka kontrollkäigu kokkuvõtte, mille punktides 4.1-4.7 on Teile 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

Indrek Teder

Lisa: kontrollkäigu kokkuvõte 6 lehel 1 eks

Teadmiseks:                   Lääne-Viru Maavalitsus  
                                      Terviseamet  
                                      Veterinaar- ja Toiduamet