



ÕIGUSKANTSLER

Juhatuse esimees Ülle Lumi
SA Viljandi Haigla
vmh@vmh.ee

Teie
Õiguskantsler 17.03.2011 nr 7-9/110302/1101393

Soovitus õiguspärasuse ja hea halduse tava järgimiseks

Austatud juhatuse esimees

Käesolevaga pöördun Teie poole seoses õiguskantsleri nõuniku 02.03.2011 etteteatamata kontrollkäiguga SA Viljandi Haigla Hooldusravi- ja sotsiaalhoolekande osakonna sotsiaalhoolekande üksusesse (edaspidi sotsiaalhoolekande üksus), mille eesmärgiks oli kontrollida, kas sotsiaalhoolekande üksuses on tagatud teenust saavate isikute põhiõigused ja –vabadused.

Kontrollkäigu tulemusel on koostatud kokkuvõtte kontrollitud asutuse tegevuse kohta, milles antakse soovitusi SA Viljandi Haigla (edaspidi haigla) juhatusele eesmärgiga tagada isikute põhiõiguste ja –vabaduste kaitse senisest efektiivsemalt.

Soovin kontrollkäigu põhjal juhtida Teie kui SA Viljandi Haigla juhatuse esimehe tähelepanu alljärgnevale.

1. Teenust saava isiku teavitamine tema õigustest

27.05.2010 tegin SA Viljandi Haigla Hooldusravi- ja sotsiaalhoolekande osakonna (edaspidi osakond) 04.05.2010 kontrollkäigu tulemusel kirjaga nr 7-9/100490/1003156 SA Viljandi Haigla juhatusele soovitusel sätestada dokumendis (kaebuste lahendamise korras või osakonna kodukorras ja selle lihtsustatud versioonis) lisaks asutusesisestele kaebevõimalustele ka teenust saavate isikute õigus pöörduda teiste asjakohaste institutsioonide (Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet, õiguskantsler, kohus) poole. Nimetatud dokument ning teenust saavate isikute kaebuste lahendamiseks pädevate täiendavate organite nimekiri koos kontaktandmetega tuleb avalikult kättesaadavaks teha haigla ja osakonna infostendidel ning väljastada igale teenust saavale isikule temale arusaadavas keeles ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale. Vajadusel peab teenuse osutaja tagama ka dokumendi sisu täiendava selgitamise.

26.11.2010 pöördusin järelepärimisega nr 7-9/100490/1006659 haigla poole haigla juhtkonnale 27.05.2010 tehtud soovitude täitmise kohta.

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. info@oiguskantsler.ee www.oiguskantsler.ee

08.12.2010 teatasite vastuseks minu järelepärimisele kirjaga nr 1-12/2851/1¹, et osakonna infostendil on välja toodud kaebuste lahendamise kord (juhatuse poolt uuesti läbi vaadatud ja kinnitatud 12.11.2010 otsusega nr 178) ja võimalus pöörduda lisaks asutusesisestele kaebevõimalustele teiste asjakohaste institutsioonide poole.

Kontrollimisel selgus, et sotsiaalhoolekande üksuse infostendidel on teenust saavatele isikutele kättesaadavad osakonna kodukord, informatsioon osakonna kodukorrast lihtsustatud sõnastuses, kaebuste lahendamise kord haiglas² ja informatsioon kaebuste esitamise võimalusest.

Viimases dokumendis on välja toodud asutusesisesed kaebevõimalused (kaebuse esitamine haigla administratsioonile) ja asutusevälised kaebevõimalused (kaebuse esitamine Tervishoiuametile ja õiguskantslerile). Dokumendis ei ole välja toodud teenust saavate isikute õigus pöörduda teiste asjakohaste institutsioonide (Sotsiaalkindlustusamet, kohus) poole ning Sotsiaalkindlustusameti, Terviseameti, õiguskantsleri ja kohtute kontaktandmed. Samuti ei selgu nimetatud andmed osakonna kodukorrast ja kaebuste lahendamise korrast.

Lisaks selgus kontrollimisel, et teenust saama õigustatud isiku saabumisel väljastatakse isikule ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale ainult kodukord ja/või informatsioon osakonna kodukorrast lihtsustatud sõnastuses.

Tulenevalt eeltoodust soovitan SA Viljandi Haigla juhatusel lisaks asutusesisestele kaebevõimalustele sätestada dokumendis ka teenust saavate isikute õigus pöörduda teiste asjakohaste institutsioonide (Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet, õiguskantsler, kohus) poole. Nimetatud dokument ning teenust saavate isikute kaebuste lahendamiseks pädevate täiendavate organite nimekiri koos kontaktandmetega tuleb avalikult kättesaadavaks teha haigla ja osakonna, sh sotsiaalhoolekande üksuse infostendidel ning väljastada igale teenust saavale isikule temale arusaadavas keeles ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale. Vajadusel peab teenuse osutaja tagama ka dokumendi sisu täiendava selgitamise.

Samuti selgus kontrollimisel, et haigla kodulehel³ on avaldatud haigla juhatuse 05.10.2004 otsusega nr 86 kinnitatud kaebuste lahendamise kord. Haigla juhatuse 12.11.2010 otsusega nr 178 kinnitatud uus kaebuste lahendamise kord ei ole kodulehel avaldatud.

Tulenevalt eeltoodust soovitan SA Viljandi Haigla juhatusel avaldada haigla kodulehel kehtiv kaebuste lahendamise kord.

2. Asutusesiseste kaebuste esitamise võimalus

Teie 08.12.2010 vastusest selgub, et osakonna koridoris asub lukustatav ettepanekute ja kaebuste kast.

Kontrollimisel selgus, et ettepanekute ja kaebuste kast asub tõepoolest sotsiaalhoolekande üksuse koridoris. Samas teenust saavatel isikutel puudub regulaarne juurdepääs kaebuste kogumiskastile põhjusel, et sotsiaalhoolekande üksuse ruumid, milles osutatakse ööpäevaringset erihooldusteenust sügava liitpuudega või ebastabiilse remissiooniga raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega isikutele ning kohtumäärusega hoolekandetasutusse paigutatud isikutele, on pidevalt lukustatud.

¹ Registreeritud Õiguskantsleri Kantseleis 09.12.2010 nr 7-9/100490/1007163.

² Kinnitatud SA Viljandi Haigla juhatuse 12.11.2010 otsusega nr 178.

³ <http://www.vmh.ee/index.php?page=patsiendile> .

Sotsiaalhoolekande üksuse juhi sõnul on teenust saaval isikul võimalus esitada kaebusi töötajate vahendusel.

Lisaks selgus kontrollimisel, et sotsiaalhoolekande üksuses ei olnud teenust saavatele isikutele kättesaadavaks tehtud kaebuste formulare.

Seega võib olla piiratud sotsiaalhoolekande üksuses teenust saavate isikute võimalus esitada asutusesiselt kaebusi asutuse tegevuse osas. Leian, et kaebuste esitamine peab olema võimalik pidevalt tingimusteta ja ilma teenuse osutaja töötajate vahenduseta.

Tulenevalt eeltoodust soovitan SA Viljandi Haigla juhatusel tagada asutusesiseste kaebuste esitamiseks vormikohaste blankettide kättesaadavus teenust saavatele isikutele ning paigaldada kaebuste kogumiskastid teenuse osutamise ruumidesse, millele on teenust saavatel isikutel regulaarne ja tingimusteta juurdepääs hoolimata sotsiaalhoolekande üksuses rakendatavatest liikumispiirangutest.

3. Teenust saava isiku eraldamise kasutamise register

Kontrollimisel selgus, et osakonnas on loodud eraldamise kasutamise register. Registrit peetakse elektrooniliselt. Tutvudes eraldamise kasutamise registriga selgus, et registris puudub lahter eraldatud olnud isiku märkuste jaoks.

Piinamise ja Ebainimliku või Alandava Kohtlemise või Karistamise Tõkestamise Euroopa Komitee (CPT) standartide⁴ punkti 52 kohaselt on teenust saaval isikul õigus lisada eraldamise kasutamise registrisse selgitavaid märkusi ja isikut tuleb sellest ka teavitada.

Kuna registris puudub teenust saava isiku märkuste jaoks vajalik lahter, on seega piiratud eraldatud olnud isiku võimalus lisada eraldamise kasutamise registrisse selgitavaid märkusi enda eraldamise kohta.

Tulenevalt eeltoodust soovitan SA Viljandi Haigla juhatusel lisada osakonna eraldamise kasutamise registrisse eraldi lahter eraldatud olnud isiku märkuste jaoks.

4. Eraldusruumi vastavus nõuetele

Kontrollimisel selgus, et sotsiaalhoolekande üksuses asuva eraldusruumi sisustuseks on põranda külge kinnitatud voodi, laud ja tool ning sein ja voodi külge kinnitamata voodi.

Nõuded erihoolekandeteenuste osutamise ruumidele, sealhulgas eraldusruumile on sätestatud sotsiaalministri 30.06.2009 määruses nr 58 „Tervisekaitse nõuded erihoolekandeteenustele ja eraldusruumile“. 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 sein ja voodi külge kinnitatud voodi või muu põrandast kõrgemal asuv magamisase.

Seega on nimetatud määruses selgelt sätestatud, et eraldusruum peab olema sisustatud selliselt, et mitte võimaldada tekitada vigastusi eraldatud isikule, ning eraldusruumis asuv voodi peab olema kinnitatud sein ja voodi külge. Kuna eraldusruumis on üks põranda külge kinnitatud voodi

⁴ Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.cpt.coe.int/lang/est/est-standards.pdf>.

olemas, jääb arusaamatuks teise, seina või põranda külge kinnitamata voodi eraldusruumis asumise eesmärk.

Tulenevalt eeltoodust soovitan SA Viljandi Haigla juhatusel sisustada sotsiaalhoolekande üksuses asuva eraldusruumi vastavalt sotsiaalministri 30.06.2009 määruses nr 58 „Tervisekaitseenõuded erihoolekandeteenustele ja eraldusruumile“ eraldusruumile toodud nõuetele.

Lisan käesolevale kirjale ka kontrollkäigu kokkuvõtte, mille punktides 4.1-4.4 on Teile tehtud soovitud 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