

Kontrollkäik
SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus Nõlvaku hooldekeskuse
eakate hooldusosakonda

(1) Õiguskantsleri nõunikud viisid 07.07.2009 läbi kontrollkäigu SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus Nõlvaku hooldekeskuse eakate hooldusosakonda (edaspidi: asutus).

SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus on asutatud Tartu Linnavalikogu 13.02.2003 otsusega nr 69. Teenuste osutamiseks on sõlmitud Tartu Linnavalitsuse ja SA-se Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus vahel psühhogeriaatrilise ööpäevaringse hoolekandeteenuse hankeleping, mille kehtivusajaks on 01.01.2009-31.12.2011.

Keskuse põhitegevuseks on eakatele psüühilise erivajadusega isikutele päevaste ja ööpäevaringsete hoolekandeteenuste osutamine ning tööealistele psüühilise erivajadusega isikutele erihoolekandeteenuste osutamine. Nõlvaku hooldekeskuses osutatakse psüühilise erivajadusega eakatele ööpäevaringse hooldamise teenust.

Nõlvaku hooldekeskuse eakate hooldusosakonnas on kokku 46 kohta, millest keskmiselt 28 on täidetud Tartu Linnavalitsuse poolt teenusele suunatud Tartu linna eakatega. Hooldekeskuse eakate hooldusosakonnas töötab 20 isikut – osakonna juhataja, koduõde, hooldaja-tegevusjuhendaja, hooldaja-puhastusteenindaja, toidujagaja ja hooldajad.

(2) Kontrollkäigul kontrollis õiguskantsler, täites ühtlasi piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikut alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni fakultatiivse protokollis artiklis 3 sätestatud riigi ennetusasutuse funktsiooni, kas asutuses on teenuste osutamisel tagatud isikute põhiõigused ja –vabadused.

(3) Kontrollkäigu kestel külastasid õiguskantsleri nõunikud asutuse kõiki ruume ning korraldas vastuvõtu seda soovinud teenuse tarbijatele, nende lähedastele ja esindajatele ning asutuse töötajatele.

(4.1) Teenusel viibivate isikute ja nende eestkostjate/lähedaste teavitamine hooldatava õigustest

Asutuse poolt eelnevalt saadetud teabest nähtus, et info isikute õiguste kohta sotsiaal- ja tervishoiuteenuse tarbijatena on eesti keeles välja pandud hooldekeskuse fuajees ja klientide elukorrustel. Samuti on info isikute õiguste kohta hoolduslepingu dokumentide juures.

Piinamise ja Ebainimliku või Alandava Kohtlemise või Karistamise Tõkestamise Euroopa Komitee (CPT) 8.üldaruande¹ punkt 53 sätestab, et igale kinnises asutuses viibivale isikule ja tema perele tuleks asutusse saabumise järgselt väljastada tutvustav brošüür, milles on näidatud asutuse sisekord ja teenuse tarbija õigused. Isik, kes ei ole võimeline brošüüri sisu mõistma, peaks saama kohast abi. Silmas tuleb pidada, et teenuse osutaja peab tagama isiku aru saamise sisekorda reguleerivatest dokumentidest (vajadusel tõlge isiku emakeelde, samuti töötajate poolne abistamine dokumendi sisu selgitamisel isikule).

¹ Piinamise ja ebainimliku või alandava kohtlemise või karistamise tõkestamise Euroopa Komitee 8.üldaruanne (CPT/Inf (98) 12) p.37. Kättesaadav arvutivõrgus aadressil <http://www.cpt.coe.int/en/annual/rep-08.htm> .

Teabe paigutamine infotahvliitele ei asenda täiel määral eelosundatud kompaktselt teabematerjali. Esiteks on oluline, et isikule või tema eestkostjale/lähedastele tehakse kogu teave (sisekord, muud reeglid, isiku enda ja lähedaste õigused ja kohustused, kaebeõiguse realiseerimise võimalused nii asutuse sees kui väljaspool asutust jne) teatavaks ühest allikast. Teiseks võimaldab ammendava teabematerjali välja töötamine nii teenust tarbival isikul kui tema eestkostjal/lähedastel tutvuda kõigi teenuse osutamist puudutavate asjaoludega hoolimata nende asukohast. Info isikute õiguste kohta edastamine hoolduslepingu lisana ei pruugi samuti olla efektiivseks õigustest teavitamise vahendiks, kuna vestlusest asutuse juhtkonnaga selgus, et lepingut hooldatavale üle ei anta, vaid hoiustatakse tema isiklikus toimikus. Lisaks võib hoolduslepingu pooleks olla isiku eestkostja, mitte isik ise ning sel juhul ei pruugi hooldatav omada mingit ülevaadet lepingu ja selle lisade sisust.

Tulenevalt eeltoodust soovitab õiguskantsler SA-se Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus juhatajal välja töötada ammendav ning arusaadav isikute õigusi käsitlev materjal hoolekandeteenusel viibivate isikute jaoks, mis kirjeldab asutuse sisekorda, isiku õigusi ja kohustusi ning näitab ära võimalikud kaebemehhanismid (asutusesisesed menetlused, kohus, Tervishoiuamet, õiguskantsler jne) ja nende kasutamise võimalused. Soovitavaks tuleb pidada asutusesisesed kaebuste ja ettepanekute esitamise vormi liitmist infobrošüüri, mis võimaldaks sotsiaalteenuseid tarbival isikul või tema eestkostjal/lähedastel kasutada efektiivselt asutusesisesid kaebemehhanisme. Nimetatud dokument tuleb kirjalikult väljastada igale teenusele saabunud isikule temale arusaadavas keeles ning vajadusel peab teenuse osutaja tagama ka dokumendi sisu täiendava selgitamise.

(4.2) Ärakirjade saamine sotsiaalhoolekandeteenusel osutamise käigus koostatud dokumentidest

Asutuse poolt eelnevalt saadetud teabest nähtub, et kliendi soovil tutvustatakse talle hooldamisteenuse osutamisega seonduvat toimikut. Toimikusse koondatud dokumentatsioonist ärakirju teha ei lubata.

Nähtuvalt sotsiaalhoolekande seaduse (edaspidi SHS) §-st 35 on isikul õigus saada teavet hoolekandetöötaja valduses olevatest, samuti sotsiaalhoolekandetasutuses olevatest tema kohta käivatest dokumentidest. Sama sätte lõike 2 kohaselt on hoolekandetöötajal õigus keelduda eelnimetatud teabe andmisest, kui see on vastuolus sotsiaalhoolekannet saava isiku huvidega.

Füüsilise isiku põhiõigusi ja -vabadusi, eelkõige õigust eraelu puutumatusele isikuandmete töötlemisel kaitseb isikuandmete kaitse seadus (IKS). Seaduse § 19 reguleerib andmesubjekti õigust saada teavet ja tema kohta käivaid isikuandmeid. Sätte lõike 2 kohaselt on andmesubjektil õigus saada isikuandmete töötlejalt enda kohta käivaid isikuandmeid. Isikuandmed väljastatakse võimaluse korral andmesubjekti soovitud viisil. Andmete väljastamise eest paber kandjal võib isikuandmete töötleja alates 21. leheküljest nõuda tasu kuni kolm krooni iga väljastatud lehekülje eest, kui seadusega ei ole teabe väljastamise eest riigilõivu ette nähtud. Piiratud teavõime korral on sama õigus isiku eestkostjal. Samuti on andmetöötlejal kohustus väljastada isiku kohta käivaid andmeid tema poolt näidatud kolmandatele isikutele (lähedased). Piirangud teabe ja isikuandmete saamisele on sätestatud IKS §-s 20.

Tulenevalt eeltoodust on sotsiaalhoolekande teenuse osutajal õigus teabe andmisest ning andmete väljastamisest keelduda vaid ülalnimetatud SHS § 35 lõikest 2 tuleneval alusel ehk

juhul, kui teabe andmine on vastuolus sotsiaalhoolekannet saava isiku huvidega. Samuti on kohalduv IKS §-s 20 sätestatu. Toodud normides nimetatud aluse puudumisel ei ole seadusega kooskõlas olukord, kus sotsiaalteenust tarbivale isikule ei väljastata tema kohta käivaid isikuandmeid.

Tulenevalt eeltoodust soovib õiguskantsler SA-se Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus juhatajal lõpetada ebaseaduslik praktika andmesubjektidele nende kohta käivate andmete väljastamisest keeldumisel, väljastada sotsiaalteenust tarbivatele isikutele või nende eestkostjatele ja määratud lähedastele andmesubjektide osas kogutud andmeid sotsiaalhoolekande seaduses ja isikuandmete kaitse seaduses ette nähtud korras.

(4.3) Asutusesiseste kaebuste esitamise võimalus

Asutuse poolt eelnevalt saadetud SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus kaebuste lahendamise korrast ning kaebuse formularilt nähtub, et asutusesisesed kaebused tuleb esitada aadressil Staadioni 52 Tartu. Asutuses kontrollkäigu raames läbi viidud vestlusest selgus, et tegelikkuses on kaebuste esitamine võimalik kõigis asutuse tegevusüksustes, muuhulgas ka Nõlvaku hooldekeskuses. Kontrollkäigu raames läbi viidud ringkäigul tuvastasid õiguskantsleri nõunikud, et Nõlvaku hooldekeskuse ainus kaebuste kogumise kast asub 3-korruselise hooldekeskuse fuajees. Asutuses hooldamisel viibivate isikute liikumisvõime on aga piiratud ning seetõttu võivad esineda takistused kaebuste iseseisval edastamisel.

Tulenevalt eeltoodust soovib õiguskantsler SA-se Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus juhatajal muuta nii SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus kaebuste lahendamise korda kui ka selle lisaks olevat kaebuse formulari viisil, mis annab tegeliku ülevaate erinevatest kaebuste esitamise võimalustest. Asutusesiseste kaebevõimaluste hõlbustamiseks tuleks paigaldada teenuse tarbijate poolt kasutatavatesse ruumidesse (erinevatele korrustele) nii kaebuste formularid või teenuse tarbijate infobrošüürid asutusesisese kaebuste ja ettepanekute esitamise vormiga kui ka kaebuste kogumiskastid.

(5) Kokkuvõte

Kontrollkäigu tulemusel teeb õiguskantsler isikute põhiõiguste tagamiseks soovitud SA-se Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus juhatajale. Soovitude täitmise osas teostab õiguskantsler järelkontrolli 6 kuu möödudes soovitude tegemisest.