

# Tugiisikuteenus lapsele

## I TEENUSE SISU

### II TEENUSE TAOTLEMISE JA OSUTAMISE PROTSESS

### III TEENUSE OSUTAJA

### IV KLIENDI TAGASISIDE JA JÄRELEVALVE

### V MUU INFO

## I TEENUSE SISU

### Teenuse eesmärk

Teenuse eesmärk on lapsele turvalise ja toetava kasvukeskkonna tagamine.

### Teenuse sihtgrupp

Teenuse peamised sihtgrupid on:

- lapsed, kes vajavad abi puude, haiguse või raske olukorra tõttu (õnnetused, lein);
- lapsed, kes on kinnipidamiskohas või kinnipidamiskohast vabanenud;
- lapsed, kes vajavad abi asenduskodus, perekonnas hooldamisel või turvakodus viibides või sealt lahkudes iseseisvalt elama asumisel;
- lapsed, kes vajavad abi seoses eestkostel olemisega ning eestkoste lõppedes iseseisvalt elama asumisel;
- lapsed, kes vajavad abi psüühika- või käitumishäire tõttu;
- lapsed, kelle vanemad on raskustes nende eest hoolitsemisega ning neile turvalise ja toetava kasvukeskkonna loomisega.

### Teenuse osutamise aluseks olevad õigusaktid

Sotsiaalhoolekande seadus.

### Seotud teenused

Kuna tugiisikuteenuse sisu ei ole sotsiaalhoolekande seaduses reguleeritud, sätestab selle kohalik omavalitsus teenuse korraldaja ja rahastajana. Tugiisikuteenus on sarnane isikliku abistaja, nõustamis-, hooldus- ja lapsehoiuteenusega. Teenuse osutamisel on oluline teenuse sisu kohaliku omavalitsuse õigusaktid ja/või teenuse osutamise lepingus kirja panna, et teenuse saaja, tugiisik ja rahastaja saaksid teenuse sisust ja eesmärkidest ühtemoodi aru. Isikule võib samaaegselt tugiisikuteenusega osutada ka muid tema toimetulekut arendavaid, säilitavaid, toetavaid ja parandavaid teenuseid. Kui laps vajab samaaegselt mitut erinevat teenust, võib neid osutada sama isik juhul, kui tal on selleks sobiv ettevalmistus.

### Teenuse kirjeldus

Teenuse sisuks on lapse abistamine jõustamise ja juhendamise kaudu tema kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul raske olukorraga. Tugiisiku töö sisu, -ülesanded ja -korraldus on lapse vajadustest sõltuvalt erinev.

Lapse tugiisik abistab last arendavate tegevuste läbiviimisel, õpetab ja julgustab igapäevaelus toime tulema. Vajaduse korral on tugiisik lapsele täiskasvanud saatjaks, abistab ja motiveerib õppimisel, aitab suhtlemisel pereliikmetega või väljaspool kodu, õpetab enda eest hoolitsema, aitab leida harrastusi jms. Vanemate laste puhul võib tugiisik abistada asjaajamisel, olla emotsionaalse toe pakkuja, kogemuste või teabe vahendaja, igapäevatööde õpetaja jne.

Teenust saav laps elab oma kodus, sh asenduskodus, ning kohtub tugiisikuga regulaarselt nii oma kodus kui teistes kokkulepitud kohtades. Lapse erivajadustest tingitud personaalne abistamine lasteaias või koolis võib olla korraldatud nii haridusasutuse personali kui tugiisiku poolt. Lapse tugiisik tegeleb eelkõige lapsega, kuid peab tegema koostööd ka lapsevanematega ning soodustama lapse ja vanemate häid suhteid. Üldjuhul ei määrata lapse pereliiget tema tugiisikuks.

Teenust võib kohalik omavalitsus osutada ise (võtab tööle tugiisikud) või osta teenusepakkujalt. Mõlemal juhul on kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja roll teenuse vajadust ja eesmärkide täitmist perioodiliselt hinnata. Kohalik omavalitsus otsustab, millistel juhtudel on võimalik rakendada vabatahtlikke tugiisikuid.

Teenuse osutamisel lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, mis sisaldab:

- teenusele seatud nõudeid;
- klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);
- tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring);
- kaebuste lahendamise protseduuri;
- kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.

### **Teenuse osutamise maht**

Teenuse osutamise sagedus ja kestus sõltuvad teenuse kasutamise vajaduse hindamisest. Näiteks võib isik vajada tugiisikut kord aastas, et minna rehabilitatsiooniteenusele, teatud perioodil, et käia haiglas vajalikel ravi protseduuridel või iga päev, et käia lasteaias või koolis.

### **Teenuse kättesaadavus**

Teenus peab olema kättesaadav kõikidele isikutele, kelle puhul on tuvastatud abivajadus ning sobivaks teenuseks on hinnatud tugiisikuteenus.

## **II TEENUSE TAOTLEMISE JA OSUTAMISE PROTSESS**

### **Teenuse taotlemine ja vastutav isik**

Teenuse taotlemiseks tuleb lapse seaduslikul esindajal pöörduda avaldusega kohaliku omavalitsuse poole, kus selgitatakse teenuse saamise tingimusi ja korda. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja või teenuse osutaja hindab lapse vajadust tugiisiku järele. Kui isik või tema lähedased finantseerivad teenust kogu ulatuses ise, võib teenuse osutaja poole pöörduda ka otse ilma kohaliku omavalitsust kaasamata.

Kui kohalik omavalitsus näeb teenuse vajadust, võib ta ka ise lapsele tugiisikuteenuse osutamise protsessi algatada, kaasates lapse eestkostja.

### **Suunamise teenust saama**

Teenust saama suunamise aluseks on lapse seadusliku esindaja esitatud avaldus ning kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja või teenuse osutaja hinnatud vajadus taotletava teenuse järele.

Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja teavitab avaldajat otsusest ning kui inimesel on õigus teenust saada, soovib või aitab leida inimesele sobivaid teenusepakkujaid. Kui hindamise käigus taotletava teenuse vajadust ei tuvastata, soovib kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja lapse abistamiseks teisi meetmeid. Kui avalduse esitaja kohaliku omavalitsuse otsusega ei nõustu, on tal õigus esitada vaie maavanemale sotsiaalhoolekande seaduse § 33 lõike 3 alusel. Teenuse osutamise alustamisel teavitatakse isikut suuliselt

või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest teenuse saamise ajal, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast.

Tugiisikuteenuse osutamiseks sõlmitakse leping. Kui lapse seaduslik esindaja ei ole lepingu osapool, tuleb ta lepinguväliselt kaasata teenuse osutamisega seotud kokkulepete sõlmimisse ja teenuse planeerimisse. Vastavalt lapse võimele teenuse kavandamisest aru saada kaasatakse ka laps ning arvestatakse tema arvamusega.

### **Vajalikud algdokumendid**

Vajalike dokumentide loetelu kehtestab kohalik omavalitsus ja/või teenuse osutaja.

### **Menetluse pikkus**

Lähtutakse haldusmenetluse seadusest ja avaliku teabe seadusest.

### **Teenuse osutamise koht**

Teenuse osapooled otsustavad ühiselt kohad, kus teenust osutatakse.

Tugiisik töötab teenusesaaja igapäevases elukeskkonnas, milleks võib olla lapse elukoht, lasteaed või kool. Tugiisik võib kohtuda teenusesaajaga ka mujal mõlemale sobivas kohas või olla saatjaks väljaspool kodu jm. Tugiisik võib lapsega suhtlemiseks kasutada telekommunikatsioonivahendeid sel määral, et see ei takista tal lapse olukorra õiget hindamist.

### **Teenuse finantseerimise/ maksumuse põhimõtted**

Sotsiaalhoolekande seaduse § 45 lõike 1 alusel võib isikult võtta temale või tema perekonnale osutatava sotsiaalteenuse eest tasu. Võetav tasu on teenuse mahust, maksumusest ja teenust saava isiku ning tema perekonna majanduslikust olukorrast. Isikult sotsiaalteenuse eest tasu võtmise otsustab teenust osutav või teenuse eest tasuv asutus.

## **III TEENUSE OSUTAJA**

### **Teenuse osutaja**

Teenuse osutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu.

### **Nõuded personalile**

Tugiisik vastab soovituslikult järgmistele nõuetele:

- täisealine isik;
- läbinud tugiisiku koolituse ja/või töötanud eelnevalt teenuse sihtgrupiga;
- sobib teenuse saajaga.

Tugiisikutöös on väga olulised isikuomadused ja suhtlemisoskus. Kasuks tuleb rahulikkus, oskus kuulata ja realistlikke eesmärgi seada, tunnustamisoskus ja optimism. Lapsega töötavale tugiisikule rakendatakse sotsiaalhoolekande seaduse § 10<sup>1</sup>. Tugiisik ei tohi olla süüdi mõistetud tahtlikult toimepandud kuriteo eest, mille karistusandmed ei ole karistusregistrist kustutatud. Kohalik omavalitsus teenuse korraldajana kontrollib tugiisiku andmeid karistusregistrist.

## **IV KLIENDI TAGASISIDE JA JÄRELEVALVE**

### **Kliendi tagasiside**

Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige:

- klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);
- tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring);
- kaebuste lahendamise protseduuri.

### **Teenuse väljundid**

Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.

### **Kaebuste käsitlemine/ menetlemine/ järelevalve**

Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast. Teenust saavat isikut ja (olemasolu korral) tema seaduslikku esindajat teavitatakse enne teenuse osutamist kaebuste esitamise võimalustest ja protseduurist.

### **Järelevalve**

Sotsiaalhoolekande seaduse § 7 lõige 2 sätestab, et maavanem või tema volitatud isik teostab järelevalvet maakonnas osutatavate sotsiaalteenuste ja muu abi kvaliteedi ning riigi poolt sotsiaalhoolekandeks eraldatud sihtotstarbeliste rahaliste vahendite kasutamise üle. Järelevalve paremaks korraldamiseks on välja töötatud [juhend ja vormid](#)

Regulaarne ülevaate andmine kohalikule omavalitsusele isiku olukorrast ja teenuse mõjust ning regulaarsed arutelud tugiisiku ja sotsiaaltöötaja vahel on teenuse kestuse ja tugiisiku ülesannete võimaliku muutmise seisukohast vajalikud.

## **V MUU INFO**

### **Info teenusekirjelduse koostamise kohta**

Teenusekirjeldus on kättesaadav Sotsiaalministeeriumi kodulehel [www.sm.ee](http://www.sm.ee).

Teenusekirjelduse muutmise ettepanekutega võib pöörduda Sotsiaalministeeriumi poole [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee).

Viimati uuendatud: 28. august 2013 kell 16:01