

# Turvakoduteenus 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

Turvakoduteenuse eesmärk on tagada kõige esmasem abi ja turvaline keskkond neile, kes vajavad kaitset, mõistmist, tuge ning nõustamist, olles kogenud füüsilist, vaimset, seksuaalset või majanduslikku vägivalda, hülgamist või hooletusse jätmist.

### Teenuse sihtgrupp

Turvakoduteenuse sihtgrupp on lapsed.

Turvakoduteenus peab olema kättesaadav lapsele, kes vajab abi hooldamises esinevate puuduste tõttu, mis ohustavad tema elu, tervist või arengut. Pöördumise põhjused võivad olla järgmised:

- lapsel ei ole võimalik mingil põhjusel (vanema joomahoog, vägivallaohut, vanemate ootamatu haigestumine või surm) kodus olla;
- lapse elukoht ja vanemad on väljaselgitamisel;
- laps on eraldatud perekonnast ja kodust ning toimuvad lapse asendushoolduse ettevalmistused;
- laps vajab abi hooletusse jätmise tõttu.

### Teenuse osutamise aluseks olevad õigusaktid

Sotsiaalhoolekande seadus, Eesti Vabariigi lastekaitse seadus, perekonnaseadus, soovituslikult sotsiaalministri määrus „Laste hoolekandeasutuse tervisekaitsenõuded“.

### Seotud teenused

Isikule võib samaaegselt osutada ka muid tema toimetulekut arendavaid, säilitavaid, toetavaid ja parandavaid teenuseid.

### Teenuse kirjeldus

Turvakoduteenus on ööpäevaringne teenus. Turvakodusse pöördumisel selgitatakse kõigepealt välja lapse esmane abivajadus, osutatakse esmast abi ehk tagatakse ajutine eluase ja turvalisus ning east ja vajadusest tulenev nõustamine; lapsele tagatakse hooldamine ning arendamine ja nõustamine. Turvakoduteenuse juures mõistetakse ajutise eluaseme tagamisena nii voodikoha ja isikliku hügieeni kui vajaduse korral pesupesemise ja toitlustamise võimaluse tagamise võimaldamist. Turvakoduteenuse raames luuakse sobivad tingimused õppimiseks ning toetatakse õppetöös, samuti korraldatakse vaba aja tegevusi, toetades laste eakohast arengut.

Teenust saava lapse seaduslik esindaja on tsiviilseadustiku üldosa seadusest ja perekonnaseadusest tulenevalt lapsevanem, eestkostja ja teatud juhtudel kohalik omavalitsus (kui lapse elukohajärgne kohalik omavalitsus korraldab füüsilisest isikust eestkostja puudumisel lapse eestkostet). Lapse seaduslik esindaja ei või olla turvakoduteenuse osutaja. Lapse elukohajärgne kohalik omavalitsus peab teenust saavale lapsele koostama juhtumiplaani, milles on kindlaks määratud turvakoduteenuse osutaja ülesanded lapse hooldamisel

ja arendamisel. Eri soost isikutele suunatud turvakoduteenust osutatakse eraldi ruumides.

- 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 maht ja teenuse osutamise kestus sõltub teenuse vajaduse hindamise tulemustest.

### **Teenuse kättesaadavus**

Teenuse osutamisel tuleb arvestada koduläheduse printsiibiga. Teenus peab olema kättesaadav kõikidele isikutele, kelle puhul on teenuse vajadus tuvastatud.

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

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

Teenust võib taotleda kohalikul omavalitsuselt, kuid turvakoduteenuse pakkuja poole võib pöörduda ka isik ise, samuti võib abivajaja teenuse osutaja juurde viia mõni teine isik (nt politsei, lähedane, õpetaja jne).

Turvakoduteenuse osutaja peab teavitama oma tegevuskohajärgset kohalikku omavalitsust viivitamatult, kuid mitte hiljem kui esimese tööpäeva jooksul lapsest, kes tuli iseseisvalt või kelle tõi mõni teine isik või asutus. Samuti tuleb teavitada tegevuskohajärgset kohalikku omavalitsust iseseisvalt koos vanemaga tulnud või mõne teise isiku toodud lapsest (lastest). Kiire teavitamine on vajalik, sest kohalik omavalitsus peab olema teadlik oma territooriumil asuvast abivajavast isikust. Samuti on kohalikul omavalitsusel võimalused lapse päritolu väljaselgitamiseks, vajaduse korral vanematele lapse asukohast teavitamiseks.

Kui isik tuli teenust saada kohaliku omavalitsuse suunatusena, ei ole kohaliku omavalitsuse teavitamine vajalik.

### **Suunamise teenust saada**

Isiku võib teenust saada suunata kohalik omavalitsus, turvakodusse võib minna iseseisvalt, samuti võib isiku turvakodusse viia kolmas isik, nt politsei, lähedane isik, laste ja peredega töötav spetsialist.

Teenuse osutamise alustamisel teavitatakse isikut suuliselt või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest teenuse saamise ajal, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, kui isik on võimeline öeldut või loetut mõistma. Kui isik ei ole võimeline öeldut või loetut mõistma, teavitatakse isiku õigustest ja piirangutest, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, isiku seaduslikku esindajat.

### **Vajalikud algdokumendid**

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

### **Menetluse pikkus**

Lähtutakse haldusmenetluse seadusest ja avaliku teabe seadusest.

### **Teenuse osutamise koht**

Teenust osutatakse turvakoduteenust pakkuvates asutustes.

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 ja maksumusest ning teenust saava isiku ja tema perekonna majanduslikust olukorrast. Isikult sotsiaalteenuse eest tasu võtmise otsustab teenust osutav või teenuse eest tasuv asutus.

Kui omaosaluse suurus takistab vaatamata hinnatud teenusevajadusele teenuse kasutamist ja muutub seega teenuse saamisel määravaks, omaosalust ei rakendata.

### III TEENUSE OSUTAJA

#### Teenuse osutaja

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

#### Nõuded personalile

Lapsele turvakoduteenust vahetult osutaval isikul peavad olema lastega töötamiseks vajalikud isikuomadused ning ta peab vastama järgmistele tingimustele:

- tema kui vanema isikuhooldusõigust ei ole piiratud ega täielikult ära võetud;
- teda ei ole kõrvaldatud eestkostja ega hooldaja kohustuste täitmisest,
- tema suhtes ei ole alustatud kriminaalmenetlust süüdistatavana kuriteos, mille eest seadus näeb karistusena ette vangistuse, ja teda ei ole süüdi mõistetud tahtlikult toimepandud kuriteos, mille karistusandmed ei ole karistusregistrist karistusregistri seaduse kohaselt kustutatud,
- tal ei ole sõltuvust alkoholist, narkootilistest ega psühhotroopsetest ainetest.

Soovitavalt peab lapsele vahetult turvakoduteenust osutava isiku ettevalmistus vastama asenduskodu kasvatusala töötaja nooremkasvataja ettevalmistusele. Asenduskodu kasvatusala töötajale esitatavad nõuded on sätestatud sotsiaalhoolekande seaduse §-s 159.

Sellest tulenevalt peaks vahetult lapsele teenust osutaval isikul olema pedagoogiline või sotsiaaltöölane keskeri- või kõrgharidus või tal peab olema keskharidus, muu keskeri- või kõrgharidus ning ta peab olema läbinud 160-tunnise sotsiaaltöö ja 160-tunnise pedagoogika täienduskoolituse

#### Nõuded teenuse osutamise ruumidele, inventarile

Ruumid, kus osutatakse turvakoduteenust, peavad soovituslikult vastama sotsiaalministri määrmises „Laste hoolekandeasutuse tervisekaitse nõuded“ kehtestatud nõuetele.

### 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.

Teenuse kasutamise tulemusena on tagatud teenuse kasutaja turvalisus, säilib või suureneb teenust saava isiku võimalikult iseseisev toimetulek ning teenuse kasutajale tagatakse võimalus aktiivselt ühiskonnaelus osaleda. Tulemuslikkust hindavad teenust saav isik, teenuse osutaja, sh vahetult teenust osutav isik, ja rahastaja.

## 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](#)

Järelevalvet teevad ka Päästeamet ja Terviseamet. Sõltuvalt kaebuse sisust saab pöörduda asjaomase järelevalveasutuse poole.

## 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: 30. oktoober 2012 kell 17:24