

Ettepanekute ja kaebuste esitamise ning menetlemise kord Tallinna Lastekodus

Ettepanekute ja kaebustega tegelemise eesmärk on tagasiside kogumine, asutuse teenuste kvaliteedi parandamine ning klientide, nende lähedaste ja seaduslike esindajate ning koostööpartnerite ja külastajate rahulolu tagamine.

Ettepanekute ja kaebuste esitamise õigus on kõigil asutuse klientidel, nende seaduslikel esindajatel, lähedastel, koostööpartneritel ja külastajatel.

Peretöötajatel on õigus ja kohustus vahendada ja esitada ettepanekuid ning kaebusi oma alaealiste klientide eest.

Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada suuliselt või kirjalikult.

Suulised ettepanekud ja kaebused esitatakse otse teenuse osutajale (peretöötajale) või üksuse juhile. Suulise ettepaneku või kaebuse esitamise eelduseks on, et probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

Suulisi ettepanekuid ja kaebusi rahuldatakse nädala jooksul ja neid ei registreerita kuid need fikseeritakse perepäevikus koos lahendusega. Nõutud aja jooksul lahendamata jäänud ettepanekud ja kaebused registreeritakse kirjalikult ja esitatakse asutuse juhile avaldaja või vahendaja (peretöötaja, üksuse juht) poolt.

Suulised ettepanekud ja kaebused, mille lahendamine väljub pere või üksuse pädevusest, vormistatakse kaebuse esitaja või vahendaja (peretöötaja, üksuse juht) poolt kirjalikult ühe tööpäeva jooksul ja esitatakse esimesel võimalusel asutuse juhile.

Kirjalike ettepanekute ja kaebuste esitamiseks võib kasutada (ei ole kohustuslik) juuresolevat ettepanekute ja kaebuste esitamise vormi. Vormi saab soovi korral paber kandjal teenuse osutajalt.

Kõigile kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes ettepaneku või kaebuse esitamisest, avaldajale sobival viisil.

Kirjalikke ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhataja või juhataja poolt määratud isik, kaasates asjasse puutuvaid isikuid. Kõik ettepanekud ja kaebused ning info nende menetlemise ja lahenduste kohta kogutakse ettepanekute ja kaebuste kausta, mille säilitamise korraldab asutuse juhataja andmekaitse seadusele vastavalt.

Kirjalikult esitatud ettepanekutest ja kaebustest ning nende lahendamisest tehakse lühikokkuvõtte ja järeldused kaks korda aastas personali üldkoosolekul. Ettepanekud ja kaebused võetakse arvesse asutuse töö korraldamisel ning tegevusplaanide koostamisel.

Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei registreerita ega menetleta üldises korras. Kui ettepanek või kaebus on arusaadav ja põhjendatud, siis antakse see tutvumiseks ja arvestamiseks asjasse puutuvale töötajale/töötajatele.

Tallinna Lastekodu

Postiaadress/kontaktisik: Vana-Pärnu mnt 9a Tallinn11614

E-posti aadress: info@tallinnalastekodu.ee

Ettepanek / kaebus

Ettepaneku / kaebuse esitaja nimi*	
Esitaja telefoninumber	
Ettepaneku või kaebuse sisu*	
Nõue (oma arvamuse selgesõnaline väljendus)	
Vastuse esitamise viis (suuline, kirjalik)	
Aadress, kuhu kirjalik vastus saadetakse	
Esitamise kuupäev	
Esitaja allkiri	

Peretöötajale juhendumiseks:

Peretöötaja vastutab teenusel oleva lapse heaolu eest. Kui peretöötaja ei suuda lapse heaolu tagada ja kui laps (väikelaps, puudega laps) ise ei ole suuteline oma õiguste eest seisma ja ettepanekut või kaebust asutuse juhile esitama, teeb seda tema eest peretöötaja.

Lapse heaolu on ohus, kui:

Asutusse tuleval lapsel puudub juhtumiplaan või on see puudulikult koostatud. Juhtumiplaan ei vasta lapse vajadustele. Kõik asjaosalised isikud ei ole juhtumiplaani kaasatud.

Asutusse tuleva lapse kohta on informatsiooni ebapiisavalt, et valmistada teda ette ja läbi viia hooldusprotsessi. Asutusse tuleva lapse hooldamiseks ja õiguste kaitseks on asutuses ebapiisavalt ressursse. Tingimused asutuses (elutingimused ja hoolitsus) ei vasta lapse vajadustele.

Lapsele ei ole määratud vastutavat lastekaitsetöötajat. Lastekaitsetöötaja kontaktid ei ole teada. Lastekaitsetöötajaga ei saa kontakti. Koostöö vastutava lastekaitsetöötajaga ei ole hea või puudub. Vastutav lastekaitsetöötaja ei jälgi ega toeta asendushoolduse protsessi pidevalt. Lapsele ei ole määratud talle ettenähtud sotsiaalseid tagatiseid.

Lapsel puudub usalduslik suhe peretöötajaga. Peretöötaja ei teavita last tema õigustest ja kõikidest olulistest, tema elu puudutavatest teemadest. Peretöötaja ei mõista last, ei suhtu tema olukorda tundlikult ja tähelepanuga. Lapsel ei ole püsivat usaldustöötajat.

Lapse arengukava ei arendata pidevalt, ei vaadata üle koos kõigi asjaosaliste isikutega, ülevaatus toimub vähem kui kaks korda aastas, ülevaatus on formaalne mitte sisuline, arengukava ei vasta lapse vajadustele. Peretöötaja ja lastekaitsetöötaja, teised asjaosalised isikud ei jõua omavahel kokkuleppele. Lapse arengukava ei rakendata, arengukavas püstitatud eesmärgid jäävad saavutamata. Arengukava rakendamisel ja elluviimisel esinevad takistused.

Lapse arvamust ei küsita, temaga ei arvestata. Otsust ei tehta lapse parimaid huviseid arvestades. Laps ei ole nõus tehtud otsusega. Lapse suhtes tehtud korraldustest ja otsustest ei peeta kinni.

Lapsel ja tema päritoluperel ei ole piisavalt informatsiooni, et tunda ennast turvaliselt tuleviku suhtes. Laps ei saa suhelda oma lähedastega. Laps on lahutatud õdedest – vendadest, kontakt õdede-vendadega puudub. Lapsel puudub kontakt oma päritoluperega. Peretöötaja koostöö päritoluperega on takistatud või puudub üldse. Peretöötaja ei võimalda lapsel luua suhet päritolu perega. Lastekaitse ei taga koostööd päritoluperel ja peretöötaja vahel. Asutus ei toeta ja ei taga vajalikke tingimusi koostööks päritoluperel.

Peretöötajal ei ole piisavalt ressursse (materiaalsed ressursid, juhendamine, tugiteenused, ettevalmistus-pädevus) lapse eest hoolitsemiseks, tema vajaduste (sh erivajaduste) rahuldamiseks. Lapse elamistingimused asutuses ei vasta asutuses kehtestatud miinimumnõuetele. Lapsel pole privaatsust. Last kasutatakse asutuses või väljaspool asutust ära või koheldakse muul moel vääralt. Laps ohustab oma käitumisega teisi inimesi.

Lapsele ei ole tehtud vajalikke terviseuuringuid. Laps ei saa talle vajalikke raviprotseduure. Erivajadustega lapsele ei ole tagatud talle vajalikud teenused ja toetused. Koostöö spetsialistide vahel on ebapiisav. Peretöötajal ei ole piisavat ettevalmistust ja tuge erivajadusega lapse eest hoolitsemisel. Laps ei saa oma vajaduste rahuldamiseks professionaalset abi.

Laps ei saa haridust, mis vastab lapse võimetele ja vajadustele. Tingimused lasteasutuses (lasteaed, kool vms) ei vasta lapse vajadustele. Laps ei osale teda huvitavates huvitegevuses ja muudes arendavates ettevõtmistes. Laps ei saa osa kultuuriüritustest, laagritest. Laps ei saa suhelda sõpradega, kogukonnaga, tugiisikuga.

Peretöötaja ei kuula ega toeta last otsuste tegemisel. Peretöötaja ei julgusta last oma sisemisi ressursse kasutama ja arendama. Peretöötaja ei arvesta lapse individuaalsust, tema arvamusi, soove ja püüdlusi iseseisvuse poole. Peretöötaja ei toeta lapse/noore asenduskodust lahkumist, iseseisvaks eluks ettevalmistumist, iseseisvumist.

Asendushoolduselt lahkuva lapse/noore elutingimused uues kohas ei vasta miinimumnõuetele ja lapse vajadustele. Asendushoolduselt lahkunud last/noort ei toetata, tema sotsiaalne võrgustik on loomata või seda ei hoita. Ellusuunatud noorel on enam vastutust ja kohustusi, kui ta suudab kanda. Noor keeldub asendushooldusejärgsest koostööst.

Käesolev kord kehtib alates 06. novembrist 2013. a.