

Teenuste taotlemine

1. Õigus taotleda teenuseid

Teenuseid on õigus taotleda raske ja sügava puudega lapse seaduslikul esindajal (lapsevanem ja eestkostja) või perehoolduslepingu alusel last hooldaval isikul (edaspidi: taotleja), kelle enda ja lapse elukohana on registreeritud Eesti Vabariik.

Teenuste taotlemine algab kohalikest omavalitsuse üksusest. Lapse seaduslik esindaja peab kõigepealt pöördudma elukohajärgse kohaliku omavalitsuse üksuse poole, kus vanemale selgitatakse KOV-i korraldatavate teenuste saamise tingimusi ja korda ja lisarahastamise võimalusi.

2. Teenuse vajaduse hindamine kohaliku omavalitsuse üksuses

Raske ja sügava puudega laste puhul peab kohaliku omavalitsuse üksus hindama Teenuse vajaduse iga lapse puhul eraldi. Teenuse vajadus hinnatakse kohaliku omavalitsuse üksuse poolt ja **fikseeritakse lapse juhtumiplaani tegevuskavas**. Teenuse vajaduse hindamisel saab KOV võtta aluseks lapsele eelnevalt koostatud rehabilitatsiooniplaani, haridusasutuse arenduskava või muid asjakohaseid dokumente ja hinnata Teenuse vajadust erinevate hindamisvahendite toel. Kohaliku omavalitsuse üksuse töötajal on õigus juurde küsida taotlejalt täiendavaid dokumente või muud lapse kohta käivat infot.

Lisadokumendid, mida KOV töötaja võib lapse seaduslikult esindajalt küsida:

- lapse abivajaduse kirjeldus, kus lapsevanem põhjendab Teenuse saamise vajaduse, iseloomustab last, kirjeldab tema oskusi, võimeid, käitumise eripära, hooldamise eritingimusi, abivahendite kasutamist jne
- otsus puude raskusastme ja lisakulude tuvastamise kohta;
- lapse rehabilitatsiooniplaan;
- üle 16. aastaste laste puhul töövõime hindamise otsus;
- maakondliku või üleriigilise nõustamiskomisjoni soovitus;
- lapse perekonnas hooldamise leping;
- lapse iseloomustus haridusasutusest;
- lapse ravimiskeem jne

Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaaltöötaja teavitab lapsevanemat otsusest ning kui lapsel on õigus Teenust saada, soovib või aitab leida sobiva Teenuseosutaja. **Kui hindamise käigus taotletava Teenuse vajadust ei tuvastata, soovib kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja lapse abistamiseks teisi meetmeid.**

Kui kohalik omavalitsus on tuvastanud Teenuse vajaduse, saab lapse seaduslik esindaja pöörduda Teenuste saamiseks Sotsiaalkindlustusameti klienditeeninduse, lastekaitse osakonna piirkondliku (puudega laste tugiteenuste) koordinaatori või Teenusepakkuja poole. Vastav taotluse blankett on kättesaadav Sotsiaalkindlustusameti koduleheküljelt. Koordinaator võtab Teenusele suunamise aluseks STAR programmis koostatud lapse juhtumiplaani tegevuskava ja koostab vastavalt tegevuskavas märgitud Teenustele, Teenusele suunamise otsuse.

3. Teenusele suunamine

- Teenusele suunamise aluseks on lapse seadusliku esindaja digitaalselt või käsitsi allkirjastatud avaldus (blankett) ja KOV juhtumiplaani tegevuskavas välja toodud tugiteenuste vajaduse kirjeldus.

- Sotsiaalkindlustusamet koostab 30 päeva jooksul Teenusele suunamise või mittesuunamise otsuse ja teavitab lapsevanemat, valitud Teenuseosutajat ja kohaliku omavalitsuse üksust Teenusele suunamise/mittesuunamise otsusest ning Teenuse kasutamise õigusest.
- Teenuse osutamise alustamisel teavitab Teenusepakkuja lapsevanemat/hooldajat suuliselt või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest Teenuse saamise ajal.
- Teenuseosutaja peab tagama Teenuse osutamisega alustamise 30 päeva jooksul pärast Sotsiaalkindlustusametist vastava otsuse saamist, kui ei ole Teenuse saajaga teisiti kokku lepitud.
- Teenuse osutamiseks sõlmitakse **kirjalik leping** Teenuse osutaja (juriidilise isiku) ning lapse seadusliku esindaja vahel, vajadusel märkides lepingusse ka Teenust vahetult osutava füüsilise isiku (nt lapsehoidja, tugiisik) nime. Vajadusel sõlmitakse eraldi leping(ud) teenuseosutaja ja kohaliku omavalitsuse ja/või haridusasutuse vm institutsiooni vahel. Teenuseosutaja soovil ja äranägemisel võib ühes lepingus samaaegselt olla mitu eelnevalt nimetatud osapoolt. Sõlmitavasse lepingusse märgitakse osutatava Teenuse sisu, maht, kestvus, olulised tingimused, aruandluse kord. Vastavalt lapse võimele Teenuse kavandamisest aru saada kaasatakse ka laps ning arvestatakse tema arvamusega. Selguse mõttes, nimetatud lepingud ei asenda Teenuseosutaja ja Teenust vahetult osutava isiku vahel sõlmitavat töölepingut või mistahes Teenuse osutamise võlaõiguslikku lepingut, milles tuleb muuhulgas ära reguleerida töö/Teenuse eest makstava tasu suurus, maksmise tingimused ja kord jm nendele lepingutele iseloomulikud tingimused. Sõlmitavate lepingute osas tuleb lähtuda ka raamlepingus sätestatud tingimustest.

4. Menetluse pikkus

Taotlusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest või kätte saamisest. Lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni. Isikut teavitatakse vastamise tähtaja pikendamise ja pikendamise põhjustest.

5. Aruandlus ja arve koostamine

Sotsiaalkindlustusametile koostatakse arve vastavalt tugiisiku/lapsehoidja poolt koostatud eelmise kalendrikuu töötaja graafikule (alusdokumendile). Transporditeenuse osutamisel täidab auto- või bussijuht sõidupäevikut (alusdokument). Alusdokument on allkirjastatud tugiisiku/lapsehoidja/transporditeenuse osutaja ja/või lapsevanema poolt kas käsitsi või digitaalselt.

Teenusepakkuja koostab alusdokumentide alusel Teenuse kasutamise üldgraafiku. Graafiku alusel koostab Teenuseosutaja Sotsiaalkindlustusametile arve.

6. Teenuse osutamisel lähtutakse 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 pakkumisel on oluline lähtuda

1. Tugiteenuste seostamisest tööeluga.

Teenused peavad toetama ja motiveerima lapsevanemate tööle rakendumist või töö säilimist või aktiivsetele tööturuteenustele sisenemist. Teenuste osutamise käigus käsitletakse ka lapsevanema tööeluga seonduvat kui elu ja igapäevase toimetuleku ühte olulist osa.

2. Kliendikesksuse printsiibist.

Kesksel kohal on laps oma erinevate vajadustega. Teenused peavad olema lapsele ja perele võimalikult kergesti kättesaadavad ja kompaktsed, seostatud teiste sarnaste Teenustega. Võimalike probleemide lahendamine toimub koostöös lapse lähivõrgustikuga.

3. Juhtumikorralduse meetodist ja võrgustikutööst.

Juhtumikorralduse peamiseks ülesandeks on lapse seostamine tema vajadustele vastavate Teenuste ning muude ressurssidega, eesmärgiga pakkuda paremini sihistatud individuaalsetest vajadustest lähtuvat abi, mis kokkuvõttes tagaks ressursside efektiivsema kasutamise. Kliendijuhtumitega tegelemisel on olulisel kohal infovahetus võrgustikupartneritega. Oluline on osaleda infovahetuses, vastavalt vajadusele olla valmis võrgustikutöös osalemiseks ja koostöövõrgustiku osalistele tagasiside andmiseks.