

Tartu Laste Turvakodu klientide õigused ja kohustused

Õigused:

1. Olla võrdselt koheldud sõltumata soost, vanusest, rahvusest, rassist, nahavärvusest, keelest, välimusest, erivajadusest, seksuaalsest sättumusest, sotsiaalsest päritolust, varalisest seisundist, usulisest veendumusest, poliitilistest või muudest veendumustest.
2. Tutvuda teenuse osutamisega seotud seaduste (nt. Sotsiaalhoolekandeseadus jne) ja dokumentidega (nt. teenuse osutamise kord, avalduste esitamise ja menetlemise kord jne).
3. Igaühel on õigus olla märgatud ja kohustus märgata teisi. Vajadusel tuleb abistada hädasolijat.
4. Saada kvaliteetset ja professionaalset teenust ning olla koheldud väärilt ja hoolivalt, õigus füüsilisele, vaimsele ja majanduslikule turvalisusele.
5. Õigus tutvuda teenuse osutamise ja endaga seotud dokumentidega.
6. Olla kaasatud teenuse osutamise kogu protsessi (vajaduste hindamine, tegevusplaani koostamine, tegevuste elluviimine, tulemuste hindamine).
7. Anda tagasisidet tagasiside küsitluslehele ja/või osaledes üks kord kuus kliendikoosolekutel.
8. Teha ettepanekuid teenuse paremaks korraldamiseks.
9. Esitada kaebusi (kui ei ole pakutava teenusega rahul) ja saada abi õiglasele, erapooletule ning võimalikult kiirele kaebuse käsitlemisele.
10. Isikuandmete konfidentsiaalsusele (st ilma kliendi või eeskostja nõusolekuta ei tohi keegi avaldada klienti puudutavaid andmeid teistele isikutele, va juhul, kui seadus ei sätesta teisiti).
11. Teatamisele, kui kliendiandmeid (ka foto) on esitatud kasutamiseks meedias jm.
12. Loobuda turvakodu teenusest, kui abi kvaliteet, iseloom jms. ei vasta ootustele või ilmnevad muud asjaolud.
13. Lapse õigused on tagatud Eesti Vabariigi põhiseaduse ja teiste Eestis kehtivate õigusaktidega, Euroopa inimõiguste konventsiooniga ja ÜRO lapse õiguste konventsiooniga.

Kohustused:

1. Olla lugupidav ja viisakas teiste klientide ja töötajate vastu.
2. Hoida saladuses teatavaks saanud andmeid teiste klientide eraelu ja tervise suhtes.
3. Küsida selgitusi ja täpsustusi, kui Sulle antav info jääb arusaamatuks.
4. Teha koostööd ja pidada kinni sõlmitud kokkulepetest.
5. Anda enda kohta vajalikke tõeseid andmeid ja teatada kohe, kui need muutuvad.
6. Mitte käituda vägivaldselt (füüsiliselt, verbaalselt, seksuaalselt).
7. Pidada kinni turvakodus kehtivast kodukorrast ja/või teenuse osutamise lepingust.

Tartu Laste Turvakodu turvakoduteenuse osutamisel tekkinud probleemidega tegeleb eelkõige asutus ise, kuid teenuse osutamisega rahulolematul isikul on lisaks õigus pöörduda:

Tartu Linnavalitsus, Sotsiaal- ja tervishoiuosakond, sto@raad.tartu.ee

Tartu Maavanema poole: Tartu Maavalitsus, Riia 15, 51010 Tartu, tel 7305200, info@tartu.maavalitsus.ee

Eesti Vabariigi Õiguskantsleri poole: Kohtu 8, 15193 Tallinn, (+372) 693 8404, info@oiguskantsler.ee