

Teenuse kirjeldus

Hanke objektiks on nõustamisteenuse ostmine tähtajaga 01.01.2018-31.12.2020, millega tagatakse kompleksne toetus abivajavatele lastele ja nende peredele

1. Teenuse eesmärk

Teenuse eesmärk on toetada ja aidata Tartu linna abivajavaid lapsi ja nende pereliikmeid nõustamisteenuse osutamisega, arvestades iga isiku ja pere sekkumisvajaduse eripäraga. Nõustamise eesmärk on parandada laste ja pere heaolu, leevendada pingeid, lahendada kriise ja suhtlemisprobleeme ning edendada inimeste iseseisvust probleemide lahendamisel. Laste ja nende pereliikmete psühholoogiline nõustamine ning lapse arengu toetamine vanematele õpetatavate kasvatusmeetmete kaudu. Nõustamisteenus tagab psühholoogilise nõustamise lapse arenguliste - ja peresuhte probleemide, käitumisraskuste, koolikohustuse mittetäitmise ja väärkohtlemise korral.

2. Teenuse sihtrühm

Teenuse saajateks on Rahvastikuregistri andmetel Tartu linna sissekirjutusest omavad abivajavad lapsed ja nende pereliikmed.

3. Nõustamisteenuse sisu

Nõustaja roll on välja selgitada sisemised ja välised ressursid muudatuste esilekutsumiseks kliendi tunnetes, mõtetes ja käitumises ning teda ümbritsevas suhtes keskkonnas. Nõustamisteenuse raames osutatakse nii pikemaajalist psühholoogilist toetust kui ka esmaabi ja esmakonsultatsioone, kriisiabi (traumaatilised kogemused, lein, suitsiidikatsed, vägivald, seksuaalne kuritarvitamine jms), nõustamist ärevuse, hirmude, suitsiidmõtete, depressiivsuse, psühhosomaatiliste tervisehäirete, suhtlemishäirete, koolistressi, vägivalda ja kohanemisprobleemide korral jms.

3.1. Nõustamisteenus on kompleksteenuse, mis koosneb alljärgnevatest teenustest:

- individuaalnõustamine
- individuaalteraapia
- perenõustamine

- pereteraapia

3.2. Teenuse erinevate osade mahud võivad varieeruda sõltuvalt klientide vajadustest.

4. Teenusele suunamine

4.1. Teenust osutatakse Tartu Linnavalitsuse sotsiaal- ja tervishoiuosakonna suunamisel abivajavatele lastele ja nende pereliikmetele, kelle elukohana on rahvastikuregistrisse kantud Tartu linn ja kelle tegelik elukoht on Tartu linnas.

4.2. Nõustamist kriisisituatsioonides osutatakse kõigile abivajajatele sõltumata nende kindlustatuse tasemest.

5. Teenuse osutamise protsess

5.1. Teenuse osutamine peab toimuma Tartu linnas, teenuse pakkuja kuuluvates või tema poolt renditavates ruumides, mis vastavad tervisekaitse ja tuleohutusnõuetele.

5.2. Ruumid peavad olema tuulutatavad ja köetavad ning teenusel olijatele on kasutada tualettruum.

5.3. Ruumid peavad võimaldama tagada nõustamisprotsessi privaatsuse ja teenuse pakkumist üheaegselt eraldi ruumides erinevatele klientidele.

6. Teenuse osutajale, st. nõustajale seatud nõuded

6.1. Nõustaja on palgaline töötaja, kes abistab nõustamise ja jõustamise kaudu teenust saama õigustatud isikut toimetulekul raske olukorraga.

6.2. Nõustaja omab:

6.2.1. kõrgharidust psühholoogia erialal;

6.2.2. töökogemust psühholoogilise nõustajana vähemalt 3 aastat;

6.2.3. töökogemust või teadmisi sotsiaalhoolekande valdkonnast.

6.3. Nõustaja ei tohi olla süüdi mõistetud tahtlikult toimepandud kuriteo eest, mille karistusandmed ei ole karistusregistrist kustutatud.

6.4. Nõustajale kehtivad Lastekaitseseaduse § 20 sätestatud piirangud.

6. Teenuse osutamise tingimused

6.1. Teenusele saab registreerida telefoni ja e-posti teel või isiklikult kohale minnes. Registreerimine võib toimuda kolmanda isiku (tugivõrgustiku liige, spetsialist) poolt.

6.2. Teenuse osutaja peab kliendile võimaldama nõustamisteenuse kättesaadavuse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui ühe (1) kalendrikuu jooksul alates pöördumise päevast.

6.3. Teenus peab olema kättesaadav tööpäeviti vähemalt kella 10.00-17.00.

6.4. Teenust osutatakse eesti, inglise ja vene keeles. Vajadusel on õigus kasutada tõlketeenust.

6.5. Teenuse orienteeruv kogumaht on 1900 tundi nõustamisteenust aastas. 2016. a statistika põhjal jagunes teenuse kogumaht nõustamisliigiti järgmiselt:

- perenõustamine 50%
- pereteraapia 25%
- individuaalnõustamine 20%
- individuaalteraapia 5%

Kõikide teenuse kirjelduses käsitlemata jäänud asjaolude lahendamisel tuleb lähtuda hankedokumentide muudest osadest, kehtivatest õigusaktidest, standarditest ja normdokumentidest, hankija eesmärkidest ning heast tavast.