

KANTAR EMOR

LASTEABI TULEMUSLIKKUSE UURING



SOTSIAALMINISTEERIUM



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Uuring viidi läbi Sotsiaalkindlustusameti tellimusel ja Sotsiaalministeeriumi toel.

Uuringu eri etappides osalesid:

Tellijapoolsed koordinaatorid: Kristi Asser, Mari-Liis Mänd (mõlemad Sotsiaalkindlustusametist).
Aruande autorid: Anna Karolin, Jaanika Hämmal, Kertti Elery Kaljuste, Kristiina Saks, Anu Varblane, Anna Petermann (kõik Kantar Emorist), Elise Ojasoo, Koidu Saia, Ingrid Sindi.

Kvalitatiivuuringu küsitlustöö juht: Margit Puskar
Kvantitatiivandmete ettevalmistamine: Sven Veskijärvi, Kristi Asser (mõlemad Sotsiaalkindlustusametist)
Kvantitatiivne andmetöötlus: Anna Zahharava
Joonised: Maire Nõmmik
Keeletoimetus: Anne Tedder

Uuringule viitamine: Karolin, A., Hämmal, J., Kaljuste, K. E., Saks, K., Varblane, A., Petermann, Ojasoo, E., Saia, K., Sindi, I. (2024). *Lasteabi tulemuslikkuse uuring*. Kantar Emor.

Kontaktinfo:

AS Emor
Maakri 21
10145 Tallinn
www.kantaremor.ee

tel: 626 8500
emor@emor.ee

Täname intervjuudes osalenud lastekaitsetöötajaid, lasteabi nõustajaid ja lasteabi koostööpartnereid Häirekeskusest, Politsei- ja Piirivalveametist, turvakodudest, meditsiini- ja haridusvaldkonnast ning välisriikide eksperte, uuringu juhtrühma liikmeid Mari-Liis Mänd (SKA), Kai Hallik (SKA), Marilin Künarpuu (SKA), Elerin Piiraja (SKA), Kristina Laul (SKA), Kristi Asser (SKA), Mari Sarv (SoM), Maarja Kärson (SoM), teadusnõuniku Marion Pajumetsa (SoM), Andmekaitse Inspektsiooni ja Sotsiaalministeeriumi sotsiaal- ja töövaldkonna uuringute ja analüüside ajutist eetikakomiteed.

Sisukord

Sisukord	3
1. Uuringus kasutatud mõistete ja lühendite selgitused	7
2. Lühikokkuvõte	8
3. Executive summary	11
4. Uuringu taust ja eesmärgid	14
4.1 Ülevaade lasteabi teenuse ja järgneva KOV-i lastekaitsetöö korraldusest	16
4.1.1 Lasteabi 116 111 töö kirjeldus	16
4.1.2 Abivajav laps	17
4.1.3 Hädahoigus laps	17
4.1.4 Teatele järgnev kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöö	18
5. Riikide praktikate ülevaade	19
5.1 Iirimaa	20
5.1.1 Ülevaade lastekaitsesüsteemist	20
5.1.2 Lapse abivajadusest teatamise võimalused, sh töövälisel ajal	20
5.1.2.1 <i>Tusla</i> teavituste hindamise protseduur	23
5.1.3 Muud tööriistad ja tugiteenused	25
5.1.4 <i>Childline</i> abiliini töökorraldus ja rollid	25
5.1.5 Tulemuslikkus ja arendused	27
5.1.6 Praktikate tugevused ja nõrkused	28
5.2 Norra	31
5.2.1 Ülevaade lastekaitsesüsteemist	31
5.2.1.1 Pöördumiste järgsed tegevused	32
5.2.2 Lapse abivajadusest teatamise võimalused	32
5.2.2.1 Teatamise kohustus ja asjaolud	32
5.2.2.2 Teatamise võimalused	33
5.2.3 Abivajadusest teatamine töövälisel ajal	33
5.2.4 Abiliini <i>Alarmtelefonen</i> 116 111 töökorraldus ja rollid	34
5.2.4.1 Abiliin <i>Kors på halsen</i>	35
5.2.4.2 Tulemuslikkuse hindamine	36

5.2.5	Praktikate tugevused ja nõrkused	37	
5.3	Portugal		40
5.3.1	Ülevaade lastekaitstesüsteemist	40	
5.3.1.1	Pöördumisejärgsed tegevused	42	
5.3.2	Lapse abivajadusest teavitamise võimalused, sh töövälisel ajal	43	
5.3.3	Laste abiliini <i>S.O.S Criança</i> töökorraldus ja rollid	45	
5.3.4	Praktikate tugevused ja nõrkused	46	
5.4	Prantsusmaa		49
5.4.1	Ülevaade lastekaitstesüsteemist	49	
5.4.2	Abivajavast ja hädaohus olevast lapsest teavitamine, sh töövälisel ajal	49	
5.4.3	Laste abiliini 119 töökorraldus ja rollid	51	
5.4.3.1	Pöördumisejärgsed tegevused: 119 ja KOV-ide infovahetus ja koostöö	52	
5.4.3.2	Avalikkuse teadlikkuse tõstmine teavitamise kohustusest ja abiliini numbrist53		
5.4.3.3	Abiliini töötajaskonna toetamine	55	
5.4.3.4	Tulemuslikkuse hindamine ja arendamine	56	
5.4.4	Praktikate tugevused ja nõrkused	57	
5.5	Rootsi		58
5.5.1	Ülevaade lastekaitstesüsteemist	58	
5.5.2	Lapse abivajadusest teatamise võimalused, sh töövälisel ajal	59	
5.5.3	Pöördumisejärgsed tegevused	60	
5.5.4	Abiliin <i>Brisi</i> töökorraldus ja rollid	61	
5.5.5	Praktikate tugevused ja nõrkused	63	
5.6	Kokkuvõtlik tabel riikide praktikatest		66
6.	Kvalitatiivuuringud		72
6.1	Metoodika		72
6.2	Lasteabi nõustajate fookusgrupid		73
6.2.1	Lasteabi roll	73	
6.2.2	Pöördumiste teenindamine ja juhtumi prioriteetsuse määramine	74	
6.2.3	Probleemid suhtluses koostööpartneritega	78	
6.2.4	Pöördumiste edastamine ja suhtlus KOV lastekaitsega	81	
6.2.5	Tajutud ootused lasteabile	82	
6.2.6	Lasteabi ootused KOV-i lastekaitsele	82	
6.2.7	Laste ja perede probleemide varajane märkamine	85	
6.3	KOV lastekaitse töötajate fookusgrupid		85
6.3.1	Ülevaade KOV-i lastekaitsetöötajatele saabuvatest teadetest	85	
6.3.2	Lasteabi teatele järgnevad tööprotsessid	87	
6.3.3	Abivajaduse hindamine (juhtumi prioriteetsuse määramine)	87	

6.3.4	Olukorra hindamine, menetluse üle võtmine ja alustamine	89	
6.3.5	Lasteabi edastatud pöördumisteadete sisu	94	
6.3.6	KOV-i lastekaitse ja lasteabi vaheline koostöö	98	
6.3.7	Lasteabi roll KOV-i lastekaitse silmis	102	
6.4	Ekspertintervjuud koostööpartneritega		104
6.4.1	Häirekeskus	104	
6.4.2	Politsei- ja Piirivalveamet	105	
6.4.3	Turvakodu	106	
6.4.4	Haridusvaldkonna eksperdid	108	
6.4.5	Tervishoid	111	
7.	STAR-i andmebaasi andmete analüüs		115
7.1	Kvantitatiivanalüüs		115
7.1.1	Andmestik ja meetodika	115	
7.1.2	Teadete allikad, pikkus ja märksõnad	115	
7.1.3	Teadete subjektide kirjeldus	118	
7.1.4	Menetlused	119	
7.2	Juhtumite süvendatud sisuanalüüs		124
7.2.1	Metoodika ja piirangud	124	
7.3	Pöördumiste sisu, pikkus, märksõnad ja kvaliteet		126
7.3.1	Osapoolte koostöö laste abivajadusele või hädaohule reageerimisel	128	
7.3.2	Perest eraldamised	129	
7.3.3	Lasteabi ja lastekaitse hinnangute vastavus	131	
7.3.4	Ülevaade pöördumistega seotud menetlustest	132	
7.3.5	Lasteabi pöördumisele järgnev abi	135	
7.3.6	Esmane märkamine lastekaitseüsteemis	139	
8.	Kokkuvõte ja soovitused uurimisküsimuste põhjal		142
8.1	Lasteabi edastatud pöördumised ja lapse abistamiseks piisava info kogumine		142
8.2	Lapse abivajadust puudutava info liikumine lasteabi ja teiste osapoolte vahel		149
8.3	Hädaohus laste pöördumised ja perest eraldamise otsused		155
8.4	Pöördumisejärgne abivajaduse hindamine: lasteabi ja KOV-i lastekaitse hinnangute vastavus		156
8.5	Abivajavate ja hädaohus laste varajasem taust ja esmane märkamine		159
8.6	Pöördumisest tulenev pakutud abi ja hilisemad meetmed		161
8.7	Üldised soovitused		163
9.	Kokkuvõte lasteabi rollist, tegevuse tulemuslikkusest ja mõjust		170
9.1	Lasteabi rollid ja mõju		170
9.2	Ettepanekud lasteabi tegevuse ja tulemuslikkuse mõõtmiseks		174

9.3	Joonis 17: lasteabi eeldatava ühiskondliku mõju mudel	176
9.4	Joonis 18: lasteabi roll ja eeldatav mõju lastekaitstesüsteemis	178
10.	Kasutatud kirjandus	179
11.	Uuringu lisad	184
11.1	Lisa 1. Intervjueeritud väliseksperdid	184
11.2	Välisriikide praktikate intervjuu vestluskava	184
11.3	Kvalitatiivuuringu lasteabi vestlusringide vestluskava	185
11.4	Kvalitatiivuuringu KOV-i lastekaitsetöötajate vestlusringide vestluskava	187
11.5	Kvalitatiivuuringu ekspertintervjuude esialgne vestluskava*	189

1. Uuringus kasutatud mõistete ja lühendite selgitused

Infokaart – statistika kogumise eesmärgil täidetav anonüümne lühike ankeet pöördumise kohta.

SKA – Sotsiaalkindlustusamet.

Lasteabi nõustaja – SKA laste heaolu osakonna lasteabi teenuse osutaja/pöördumistele vastaja.

Veebiterapeut - SKA laste heaolu osakonna lasteabi veebiterapeudi teenuse osutaja.

KOV – kohalik omavalitsusüksus.

KOV-i lastekaitsetöötaja –kohaliku omavalitsuse üksuse ametnik, kes täidab lastekaitseaduses või muus õigusaktis sätestatud ülesandeid lapse õiguste ja heaolu tagamisel.

LasteKS- lastekaitseadus.

Lastemaja – SKA laste heaolu osakonna lastemaja teenus seksuaalselt väärkoheldud, selle kahtlusega või kahjustava seksuaalkäitumisega laste abistamiseks.

PPA – Politsei- ja Piirivalveamet. Mõnel juhul on uuringus viidatud PPA täpsematele teenustele või alaasutustele, näiteks Häirekeskusele ja politseile.

Pöörduja/teataja – lasteabi teenusele helistanud, e-kirja saatnud või veebivestluse kaudu pöördunud isik. Mõnikord võidakse rääkida ka mõne teise osapoole poole pöördujast, näiteks KOV lastekaitse poole pöördunud isikust.

Pöördumine/teade- lasteabile, KOV lastekaitsele vm osapoolele tulnud info võimaliku abivajava või hädaohus lapse kohta.

STAR – sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister. STAR andmeregistril on erinevad arendusversioonid, täpsemal STAR1 ja STAR2.

Subjekt – STAR ja STAR2 registris kasutatav väljend isiku kohta, keda pöördumine puudutab.

2. Lühikokkuvõte

Sotsiaalkindlustusameti lasteabi abiliini teenusel on ühe peamise osapoolena lastekaitseüsteemis oluline roll koguda, nõustada, töövälisel ajal viivitamata abistada ja vajadusel edastada erinevatelt pöördujatel teateid võimalike abivajavate või hädaohus olevate laste kohta. Uuringu eesmärk oli **analüüsida lasteabi tegevust ja koostööd teiste, laste abistamisega seotud peamiste osapooltega ning seeläbi kaardistada lasteabi tegevuse tajutud tulemuslikkust ja mõju ning võimalikke tähelepanu vajavaid kitsaskohti.**

Uuringu eesmärgi täitmiseks analüüsiti viie välisriigi praktikaid ning viidi läbi kvalitatiivuuring lasteabi nõustajate, KOV-i lastekaitsetöötajate ja teiste abivajavate lastega kokku puutuvate osapooltega. Samuti analüüsiti kvantitatiivselt lasteabi poolt KOV-idele 2023. a edastatud pöördumisi jt seotud andmeid (n = 1586) abivajavate ja hädaohus olevate laste kohta ning väiksemal arvul detailsemate ja pikema ajalooga juhtumite kohta (n = 91) viidi läbi süvendatud sisuanalüüs. Nii analüüsiti lasteabi pöördumisteade sisu, abistamise käigus tekkivaid probleeme osapoolte vahel, pöördumise järel pakutud abi.

Välisriikide praktikast selgus, et sageli koguvad laste abivajaduse kohta infot lastekaitsetöö eest vastutavad riiklikud või kohaliku taseme lastekaitseüksused, seda näiteks ühtse veebivormi ja otsekontaktide abil. Norras ja Prantsusmaal tegelesid laste abiliinid sarnaselt lasteabiga Eestis teadete kogumisega, mujal oli laste ja noorte abiliinidel peamiselt sotsiaal-emotsionaalse toe pakkumise roll nõustamise abil. Abiliinide roll laste ja noorte nõustajatena on oluline, kuna nii maandatakse varajases faasis muresid ja probleeme, laste abiliine toetavad nende töös sageli eneseabi fookusega veebimaterjalid ning laste ja noorte sihtrühma kaasamine abiliini töö kujundamisse ja hindamisse. Laste abiliinide töökoormus on ajas kasvanud, eriti vaimse tervise murede teemadel.

Suur roll abivajadusest teatamisel ja vajadusel varajasel sekkumisel on erinevates riikides **lastega töötavatel spetsialistidel**. Nende rolli teavitajatena saab jõustada näiteks madala pöördumislävendi, juhendmaterjalide ja nõu pidamise võimaluse pakkumisega. Töövälisel ajal on mitmes riigis infokoguja ja abistaja rollis **peamiselt politsei ja hädaabi teenused**, lastekaitsetöötajad peavad olema ööpäevaringselt valves. Samas ei ole ööpäevaringselt lastekaitse kriisivalmidust üleriigiliselt olnud võimalik erinevates riikides tagada, kuna hõredamalt asustatud piirkondades tuleb vajadust harva ette. Laste efektiivse abistamise tagavad lähedane koostöö erinevate osapooltega ning õiguslikud kokkulepped info jagamise osas.

Teistest läbiviidud uuringutest selgus, et lasteabi edastatud teated on KOV-i lastekaitsetöötajatele **enamasti väärtuslikuks infoallikaks abivajavate ja hädaohus laste juhtumite avastamisel ja sobiva abi pakkumisel**. KOV-i lastekaitsetöötajad soovivad saada olukorra kohta detailset ja ülevaatlikku infot, sealhulgas lasteabi nõustaja soovitud ja sündmuste edasise käigu kohta. Mida rohkem infot sündmustiku ja tausta kohta teated saavad pakkuda, seda hõlpsamini saavad KOV-i lastekaitsetöötajad oma tööd juhtumiga jätkata. Senises koostöös on probleeme põhjustanud KOV-i lastekaitsetöötajate vähesed teadmised **STAR-i andmeregistri tehnilistest detailidest** ning registri erinevate versioonide kasutamisest tekkiv lisatöö. **Enamikku omavahelistest probleemidest**

leevendaks ja lahendaks tihedam koostöö lasteabi ja KOV-i lastekaitsetöötajate vahel ja selle kaudu üksteise töö tundmine, info vahetamine ja töökokkulepete tegemine. Eraldi vajab kaalumist, kas lasteabi nõustajad peaksid edaspidi jääma esmase reageerija rolli ja igasuguse info abivajava lapse kohta vaikimisi KOV-idele edastama või võtma nõustamise abil senisest suurema rolli n-õ kergemate juhtumite lahendamisel ilma neid edastamata.

Abivajavate ja hädaohus olevate **laste pöördumiste teenindamisel sujub koostöö seotud ametiasutuste vahel üldiselt hästi.** Lasteabi peamisteks koostööpartneriteks on lisaks KOV-idele **häirekeskus ja politsei**, harvemal juhul kiirabi, haiglad ja turvakodud. Lasteabi ja häirekeskus võiksid laste kohta info kogujatena enda tööstandardeid võrrelda ning neid võimalusel ühtlustada, tagades KOV-i lastekaitsetöötajatele võimalikult detailse ja ülevaatliku info lapse ja pere akuutse abivajaduse ning võimalusel laiemast tausta kohta. Politseiga koostöös hädaohus lapsi abistades on tarvis, et **patrullpolitseinikud jagaksid lasteabi nõustajatega infot sündmuskohalt võimalikult kiiresti ja detailset.** See võimaldaks lasteabi nõustajatel kaaluda vajalikke otsuseid lapse turvalisuse tagamiseks ja neid õiguspäraselt jõustada. Teiste osapoolte puhul on tarvis **tagada võimekus turvaliseks ja kiireks info- ja andmevahetuseks** lasteabi nõustajaga asjassepuutuva hädaohus lapse kohta. Kuna mitmed osapooled võivad KOV-i lastekaitsele saata sama lapse ja pere ning olukorra kohta korduva sisuga teateid, tuleks erinevaid teadete teekondi kaardistada ning tulevikus võimalusel topelt teadete saatmist vältida. Kokkuvõttes on ka pöördumiste teenindamisega seotud probleemide lahendamisel oluline roll **ühisel koostööl, töökokkulepete uuendamisel ning üksteise tööga kursis olemisel.** Tööjõu voolavuse tõttu peaks selline koostöö olema **püsiv ja regulaarne.**

Eraldi tähelepanu vajavad ametiasutuste võimalikud **erinevad standardid laste heaolu hindamisel (laste) hooldajate sõltuvusprobleemidega seotud hädaolukordades.** Uuringu põhjal võivad näiteks politsei, lasteabi nõustajad ja KOV-i lastekaitsetöötajad hinnata lapsevanemate sõltuvusprobleemidega seotud sarnaseid olukordi erinevalt, mis viib ühes olukorras lapse eraldamiseni perest jt meetmeteni, teises aga mitte. Eriti keerukas võib olla hinnata vanemate sõltuvusprobleemide mõju lapse heaolule, kui ühelt poolt on sõltuvusprobleemide tõsidus selge, samas ei ole juhtumise toimunud selget ohu realiseerumist näitavat sündmust. Hädaohus laste abistamisel on suur otsustus- ja tõlgendusroll enamasti sündmuskohal olukorda hindaval patrullpolitseinikul.

Uuringus hinnati ka lasteabi edastatud pöördumisega **seotud laste ja perede varasemat tausta.** Juhtumite sisuanalüüsi põhjal puudutasid **umbes pooled abivajavate laste ja üle poole hädaohus laste kohta KOV-idele edastatud pöördumistest juhtumid, kus lapsel ja perel oli juba varasem lastekaitse juhtumimenetlus viimase paari aasta jooksul avatud või aktiivne.** Juhtumite süvendatud sisuanalüüsis leiti, et kokku umbes **40% vaadeldud juhtumitest kvalifitseerusid info põhjal esmaseks märkamiseks** lastekaitseüsteemi poolt, ent enamik juhtumitest puudutas sellegipoolest uurijate hinnangul **hilisemas staadiumis ja seega tõsisemate probleemidega peresid.** On tõenäoline, et **lasteabi roll varajase märkamise soodustaja ja ennetajana on seotud laste ja perede murede nõustamisega, mis leiavad nõustaja pakutud sotsio-emotsionaalse toe abil lahenduse** ja seega KOV-ideni ei jõua. Oma murede usaldamist lasteabile toetavad erinevate sihtrühmade hulgas lasteabi positiivne maine ning neutraalsus ja anonüümseks jäämise võimalus, samuti ööpäevaringne kättesaadavus.

Uuringus vaadeldi ka seda, millist abi lasteabi teatega seotud lapsed ja pered pöördumise järel said. Kaardistatud juhtumimenetluste põhjal tegelesid KOV-i lastekaitsetöötajad pärast pöördumise saamist enamasti täiendava info kogumise ja abivajaduse hindamisega. Pöördumise tagajärjel võidi jätkata varasemate teenuste pakkumist või näiteks hinnata teenusevajadus ümber ja teha vastavad muudatused. Sageli võttis uute teenusteni jõudmine aega mitu kuud, teistest kiiremini võisid teenustele ligipääsu saada suuremate linnade pered. Kõige sagedamini pakuti lastele ja peredele erinevat tüüpi nõustamisteenuseid, samuti turvalist viibimiskohta ja sellega seotud teenuseid.

Laste ja pere probleemide varajases staadiumis märkamise soodustamiseks on Eestis tarvis **võimestada ja julgustada teavitamist ja varajast sekkumist lastega töötavate spetsialistide, näiteks lasteaedade, koolide, perearstikeskuste töötajate seas**. Kvalitatiivuuringu põhjal takistavad märkamist ja sellest teatamist spetsialistide hulgas vähesed teadmised teavitamiskohustustest ja abivajaduse märkidest, skeptilisus teavitamise mõju osas lapsele ja perele ning ebakindlus enda varajase sekkumise oskuste osas, eriti suhtluses lapse hooldajatega. Nii on tarvis valdkondlikke standardeid ja näiteid lapse ja pere abivajaduse võimalikest märkidest, selget ja julgustavat infot teavitamiskohustuse, peamiste teavitamiskanalite ning pöördumise teekonnast pärast teavitamist. Samuti toetaksid varajast sekkumist selleletemalised materjalid, koolitused ja läbimõeldud asutusepõhine tugisüsteem. Lasteabi teenus saab teavitamist toetada läbi spetsialistide pöördumiste või kahtluste nõustamise ning teavitustöö. Peamiste teavituste kogujatena nähti uuringus nii lasteabi kui ka KOV-i lastekaitsetöötajaid.

Uuringus kogutud ja sünteesitud teadmiste põhjal anti ka teisi soovitusi, näiteks lasteabi tulemuslikkuse mõõtmise või teadlikkuse tõstmise teemadel (vt osasid 8–10).

3. Executive summary

The Estonian national child helpline 116 111 (*lasteabi* in Estonian and hereafter in the text) serves an important role in the Estonian child protection system: collecting information and providing counselling and guidance about all topics concerning or related to children and the youth, especially about children in need or in immediate danger; forwarding information about children in need of help to other relevant authorities, including the local child protection workers in local governments; outside normal working hours providing immediate and necessary assistance to children in danger together with other authorities. This study sought to analyse the work conducted by *lasteabi* in the field of collecting information about children in need of help or in immediate danger and provide conclusions about its effectiveness, perceived impact and main challenges remaining.

To achieve this, similar practices in five exemplary countries were examined for comparison and analysis. A large qualitative study was conducted, interviewing *lasteabi*'s counsellors, local government child protection workers and other key stakeholders involved in the process of helping children in need or in immediate danger. Additionally, quantitative analysis was conducted, looking into a dataset consisting of messages (n = 1586) from different parties about possible cases of children in need of help or in danger. The dataset contained data from the year 2023 and was put together as a representative sample from the general pool of messages the *lasteabi* received and forwarded to the local government child protection workers. Then, a smaller sample (n = 91) of cases were examined in case analysis using deeper qualitative content analysis methods. This analysis included similar data about messages and additionally anonymised data from children's child protection case records (cases active from 2021 onwards to 2024). Thus, the analysis looked at the content of forwarded messages, risen issues during providing immediate assistance to children and what happened to concerned children and families after the messages were forwarded to local governments.

Findings about practices in other countries: in many countries, information about children's needs is often collected by national or local child protection units, utilising unified web reporting forms and direct contacts. In Norway and France, national child helplines with similar functions to Estonia's *lasteabi*, collect messages about potential children in need or in danger, while in other countries, helplines focus primarily on providing social-emotional support through counselling. Such counselling is seen as **early intervention** and plays an important role in child protection systems. Counselling is often supported with other self-help materials on child helplines' websites and some helplines involve children and youth into evaluating and improving their service from the perspective of their main target group. Helplines' workloads have increased over time, particularly concerning children's mental health issues.

In different countries, lots of emphasis is put on encouraging specialists working with children in different fields to report about any child in need. Such encouragement is provided through low reporting thresholds, guidance materials, and the recommendation to consult about any suspicions. Outside normal working hours, the role of responding to reports about children in immediate danger is mostly delegated to the police and emergency services, with child protection workers on-call 24/7. However, guaranteeing 24/7 child protection crisis readiness nationwide is challenging and sometimes not feasible for most studied countries, especially in sparsely populated areas. Effective child assistance is ensured through close collaboration between parties and legal agreements on information sharing.

Main findings from this analysis suggest that messages from the *lasteabi* are generally useful and valuable to local government child protection workers, as they provide them with a starting point to identifying children and families in need. Child protection workers need and would like detailed and comprehensive information about the reported event, following actions taken by emergency services and what recommendations were given by the *lasteabi*'s counsellor. Both the *lasteabi* and local government child protection workers would benefit from more information about each other's work and from mutual discussions, co-operation and common work agreements. Several problems related to processing reports from the *lasteabi* concern different versions of the data registry system STAR. Here, more information about how to use the registry needs to be provided to local government child protection workers and some technical issues need solving to stop extra manual work related to reports coming in. Overall, most identified challenges between these stakeholders can be solved by better and more frequent co-operation and collaboration. A question remains whether the *lasteabi* can and should take a bigger role as the main responder to calls and messages about children and families with early-stage problems (i.e. less serious cases) without forwarding them to local government child protection workers or whether more evaluation and assistance is needed with such cases.

Collaboration between different stakeholders involved in providing immediate help to children in danger is generally effective. The most important stakeholders for the Estonian *lasteabi* are the Emergency Response Centre and the police, occasionally also the ambulance service, hospitals and shelters for children. In helping children in need and in danger, the child help line and the Emergency Response Centre could benefit from examining, reviewing, and aligning their working standards about collecting information about cases involving children and the youth. This would ensure that local governments get all the needed information about the case. As police patrol officers are the main first responders in situations involving children in immediate danger, they are the ones that make practical decisions about the welfare of the child in such cases and thus are the ones applying the standards of the child protection system in critical situations. In some cases, the police officers have not shared information about such cases with the child help line counsellor, who fills the role of the child protection worker outside of working hours. When assisting children in danger, it's essential for patrol officers to share information from the scene promptly and in detail with *lasteabi*'s counsellor, allowing counsellors to make necessary decisions to ensure child's safety and wellbeing. Given the potential for several stakeholders to send repeated reports about the same child and family to local governments, mapping different reporting paths is needed with the goal of not leaving any child behind, but also avoiding duplicate reports when possible.

Overall, **standards concerning substance abuse and similar problematic behaviour of parents or caretakers need review and alignment** between different stakeholders in the Estonian child protection system. The study found that for example the police, *lasteabi* counsellor and local government child protection worker may interpret similar situations concerning such problems differently and so this may lead to varied outcomes such as family separation in some cases but not others. Based on this study, it is difficult to evaluate the impact of substance abuse by parents on their children's welfare. On the one hand, problems with substance abuse may lead to serious developmental trauma and problems in children, but if there are no serious direct incidents involving the child, stakeholders may have difficulty in evaluating the situation and making decisions about separating the child or taking other action. Police officers play a big role in making such decisions in cases concerning children in danger and parents or caretakers with substance abuse problems, local government child protection workers are the ones responsible for more long-term decision-making in such cases.

The study found that about **half of the reports** (forwarded to local governments by the *lasteabi*) concerning children in need and **over half** concerning children in immediate danger **involved children and families with prior active child protection cases within the past few years**. Approximately 40% of reviewed cases in the content analysis were identified as "first discovery", meaning that there was no evidence that this case had been handled by the child protection system before. However, most of

these cases were examples early-stage problems, rather than families with serious problems that had not yet caught the eye of child protection services. The Estonian *lasteabi*'s role in facilitating early intervention into child's and family's problems most likely concerns its work with calls and reports that do not get forwarded to local governments, as counsellors rate such messages as solved. Several factors encourage early-stage reporting to the *lasteabi*: it is often seen as a more neutral, positive actor, who is also available 24/7, allows anonymous reporting and provides socio-emotional support.

This study also investigated what type of aid children and families received after a message was sent about them to the local government child protection workers. This analysis was limited to cases with previous case records and thus most likely included families with more serious problems. After receiving the report, local government child protection workers typically gather additional information about the situation and assess the need for assistance. In some cases, the case records contained no information about actions child protection workers had taken a month after receiving the report from the national helpline. It is not clear whether no action was taken, or it was not added to the data registry. Also, in some cases local child protection workers did gather additional information, but according to the case records, did not speak directly with the family or the child.

Local governments' response to new reports about existing cases might include continuing with existing services to the child and family or reassessing and offering new services. Access to new services often takes several months, with families in larger cities potentially receiving access faster. Most frequently offered services included different types of psychological counselling and services related to safe place to live for the child or the family.

To foster early intervention and reporting about children in need of help in Estonia, **more work is needed to encourage more early reporting by different professionals working with children**, especially among the kindergarten and school personnel and family practitioners and nurses. Current barriers include lack of knowledge about the obligation to report and early signs of a child in need of help, scepticism about the outcome of reporting, and uncertainty about one's early intervention skills, especially when communicating with parents or caregivers. Clear and encouraging information on reporting obligations, main reporting channels and positive outcomes, as well as related materials in different fields, training, and well-planned institutional support systems could aid further early intervention.

The study also provided recommendations for measuring the effectiveness, outcomes and impact of *lasteabi*.

4. Uuringu taust ja eesmärgid

Lasteabi 116 111 on riiklik üle-eestiline ööpäevaringne tasuta telefoni- ja internetinõustamise teenus laste ja noorte õiguste ja heaolu tagamiseks, mida pakub sotsiaalkindlustusamet (edaspidi SKA) lastekaitseaduse §15 alusel. Lasteabi eesmärkideks on lasteabi teenuse protsessi mudeli (SKA, 2023a) järgi:

- laste ja perede heaolu toetamine ja edendamine telefoni- ja internetinõustamise kaudu;
- kõikidelt pöördujatelt teadete kogumine abivajavate või hädaohus olevate laste kohta;
- spetsialistidele ööpäevaringse nõustamise pakkumine abivajava või hädaohus oleva lapse abistamiseks töövälisel ajal;
- tagada laste abivajaduse varajasemat märkamist, elanikkonna ennetus- ja teavitustegevustesse panustamist, et tõsta teadlikkust laste õigustest, lasteabi teenusest ning kohustusest teavitada abivajavast ja hädaohus olevast lapsest.

Abiliini poole saavad pöörduda nii lapsed ise kui ka lapsevanemad, spetsialistid ja teised täiskasvanud, et anda teada abivajavast või hädaohus olevast lapsest või küsida nõu lastega seotud teemadel. Pöörduda saab telefoni (2023. a 78% pöördumistest), lasteabi veebilehel oleva vestlusakna (17% pöördumistest) ja e-kirja (5% pöördumistest) teel (SKA, 2024).

Lasteabi nõustaja pakub pöördujale esmast emotsionaalset toetust, jagab infot lastele/peredele mõeldud teenuste osas ning vajadusel edastab info lapse/pere osas teistele abi osutavatele ametiasutustele (abivajav laps) või korraldab lapsele kohe vajaliku abi (hädaohus olev laps). Lastekaitsetöötajate töövälisel ajal on lasteabi rolliks koostöös teiste ametiasutustega hädaohus olevat last viivitamata abistada, sh vajadusel lapse turvalisuse tagamiseks langetada otsus lapse perest eraldamise kohta. Info abivajavate või hädaohus olevate laste kohta edastab lasteabi sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri (edaspidi STAR) kaudu rahvastikuregistrisse kantud lapse elukoha järgsele kohaliku omavalitsuse üksusele. Kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötaja (edaspidi KOV-i lastekaitse) hindab lapse abivajadust ja vastavalt lastekaitseadusele võtab vajadusel ette meetmed lapse ja pere aitamiseks (SKA, 2023b).

Lasteabi teenuse arendamisel ja korraldamisel on üheks kitsaskohaks **vähene info teenuse toimivuse ja tulemuslikkuse kohta**. Ei ole selge, kas omavalitsusele edastatud info on olnud piisav ja asjakohane, toetamaks KOV-i lastekaitsetöötajaid juhtumite prioriteetsuse määramisel ja laste esmase abivajaduse hindamisel. Samuti ei ole lasteabil ülevaadet pöördumisega seotud laste ja perede edasisest käekäigust ning seetõttu on lasteabi senise tegevuse tulemuslikkust ja kaudset mõju lastekaitseüsteemis keerukas hinnata. Kuna abivajavate ja hädaohus laste pöördumiste teenindamine toimub paljude osapoolte koostöös, on oluline ka mõista praeguse koostöö kitsaskohti.

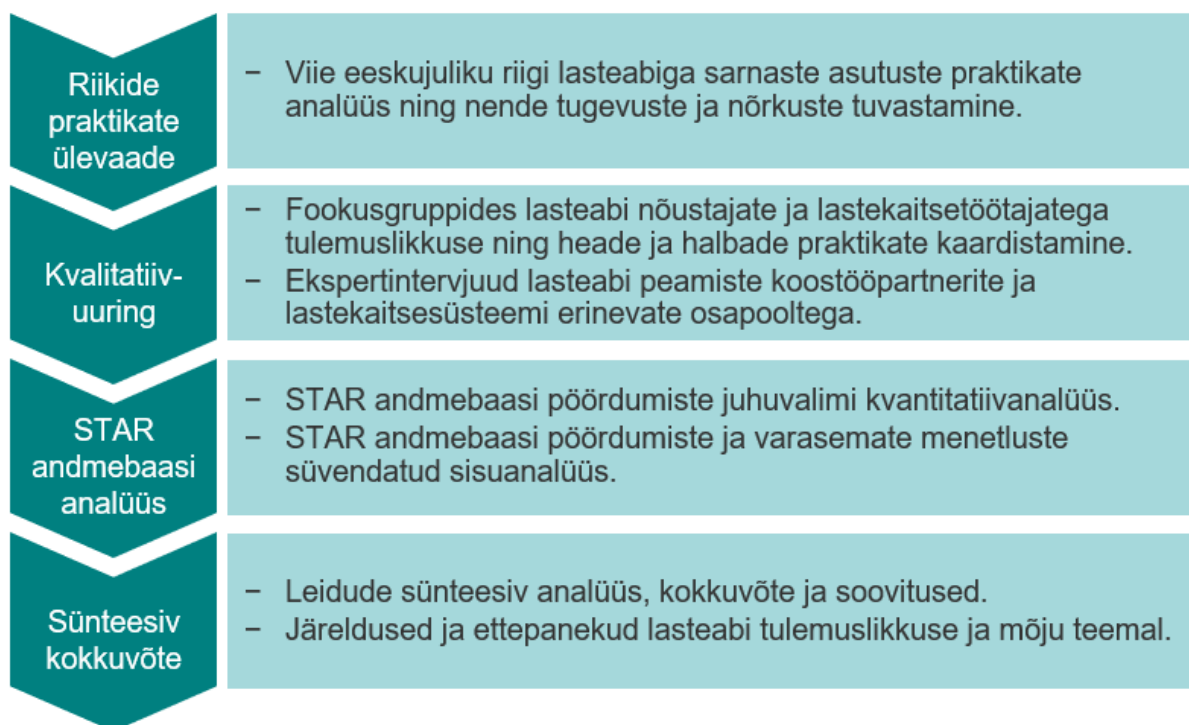
Sotsiaalministeeriumi ja sotsiaalkindlustusameti tellitud uuringu eesmärgiks oli **analüüsida lasteabi tegevust ja tajutud tulemuslikkust abivajavate ja hädaohus olevate laste kohta teadete kogumisel, kohese abi pakkumisel ning info edastamisel teistele ametiasutustele. Seega andis uuring võimaluse mõtestada lasteabi tegevuse tulemuslikkust ja selle kaudu pikemat ühiskondlikku mõju abivajavate ja hädaohus laste aitamisel**. Uuringu fookuses oli nii lasteabi tegevus ja selle kaudu ette võetud infovahetus ja koostöö teiste osapooltega kui ka sellele järgnevad

KOV-i lastekaitse tööprotsessid laste abivajaduse hindamisel ning lastele ja peredele kaitse ja abi pakkumisel. Uuringus analüüsiti ka lasteabi pöördumise subjektideks olevate laste varasemaid kokkupuuteid lastekaitseüsteemiga, et mõista, milline on lasteabi roll varajase märkamise soodustamisel. Uuringu fookusest jäi välja lasteabi üldine nõustamise ja toe pakkumise funktsioon, st ei uuritud pöördumisi, mida lasteabi teistele ametiasutustele ei edasta. On tõenäoline, et see osa lasteabi tegevusest on varajase märkamisega lastekaitseüsteemis rohkem seotud.

Olulisemad üldised uurimisküsimused eesmärgi saavutamiseks olid:

1. Millised on Eestile erinevatel põhjustel eeskujudeks olevates riikides lasteabiga sarnaseid ülesandeid täitvate asutuste praktikad ning õppetunnid ja millised neist ja miks sobiksid ka Eestis rakendamiseks?
2. Millist infot ja kuidas on lasteabi kohalikule omavalitsusele abivajava lapse kohta edastanud, millised on olnud tulemused ja mida oleks eesmärkide saavutamiseks vaja muuta?
3. Millist infot ja kuidas on lasteabi kohalikule omavalitsusele hädasoleva lapse kohta edastanud ning kuidas on läbi viidud hädaohus lapse olukorra hindamist ja esialgsete meetmete kohandamist; millised on olnud tulemused; kuivõrd ja kuidas erineb see lastekaitsetöötajate hilisematest hinnangutest ja mida oleks eesmärkide saavutamiseks vaja muuta?
4. Kui palju lasteabi vahendatud juhtumitest puudutavad varajases probleemide staadiumis peresid ja lapsi ning kuidas varajast märkamist võiks edaspidi paremini soodustada?
5. Tulenevalt leitud, milline on lasteabi tegevuse eeldatav mõju ning roll lastekaitseüsteemis?
6. Millised on rakendatavad võimalused, et lasteabi saaks edaspidi enda tegevuse, väljundite ja tulemuslikkuse kohta rohkem tagasisidet jm infot?

Uuringu eesmärgi täitmiseks analüüsiti esimeses etapis välja valitud viies riigis lasteabiga sarnaseid ülesandeid täitvate asutuste praktikaid ning nende tugevusi ja nõrkusi. Seejärel viidi läbi kvalitatiivuuring lasteabi nõustajate ja kohalike omavalitsuste lastekaitsetöötajate seas senise tajutud tulemuslikkuse ja heade ja halbade praktikate kaardistamiseks. Lisaks viidi läbi intervjuud lasteabi peamiste koostööpartneritega ning lastekaitseüsteemis varajase märkamisega seotud osapooltega. Uuringu järgmises faasis analüüsiti 2023. a STAR-i andmebaasist juhuvaliku meetodil välja võetud lasteabi poolt fikseeritud ja KOV-idele edastatud pöördumisi (1586 unikaalse viitenumbriga pöördumist) ning nendega seotud menetlusi abivajavate ja hädaohus olevate laste (1400 menetlust) kohta. Andmeid analüüsiti kirjeldavate meetodite abil, seoste analüüsiks kasutati täiendavat korrelatsioonanalüüsi. Seejärel viidi läbi süvendatud sisuanalüüs, kus kasutades kirjeldavaid meetodeid ning kvalitatiivset sisuanalüüsi, uuriti abivajavate ja hädasolevate laste kohta käivaid pöördumisi ning pöördumise subjektidega seotud varasemate (vähemalt 2021. a seisuga avatud) ja hilisemate (kuni 13.02.2024) lastekaitsealaste juhtumimenetluste sisu. Sisuanalüüsi raames vaadeldi süvendatult sihipäraselt valitud 41 juhtumit hädaohus laste kohta ning juhuvaliku põhimõttel 50 juhtumit abivajavate laste kohta. Erinevate alauuringute leiud sünteesiti analüütiliseks kokkuvõtteks ning soovitusteks.



Joonis 1. Uuringu etapid ja meetodid

4.1 Ülevaade lasteabi teenuse ja järgneva KOV-i lastekaitsetöö korraldusest

Ülevaade on koostatud uuringu tehnilise kirjelduse (SKA ja Sotsiaalministeerium, 2023) ning lasteabi teenuse protsessi ülevaade (SKA, 2023) põhjal.

4.1.1 Lasteabi 116 111 töö kirjeldus

Lasteabi eesmärgiks on laste ja perede abistamine ja heaolu suurendamine telefoni- ja internetinõustamise kaudu. Teenusele saavad pöörduda nii lapsed ise kui ka lapsevanemad, spetsialistid ja teised täiskasvanud, et anda teada abivajavast või hädaohus olevast lapsest või küsida nõu lastega seotud teemadel. Pöörduda saab ööpäevaringselt nii telefonikõne, lasteabi veebilehel oleva vestlusakna kui ka e-kirja teel.

Lasteabiga kontakteerudes hindab nõustaja esmalt, kas pöörduja vajab emotsionaalset tuge, praktilist toetust ja suuniseid lastele/peredele mõeldud teenuste osas, või tuleb pöördumine lapse kohta edastada teistele abi osutavatele ametiasutustele (abivajav laps) või korraldab lapsele kohe vajaliku abi (hädaohus olev laps).

Tulenevalt lastekaitseesadusest on kohustus abivajavast või hädaohus olevast lapsest teatada kõigil isikutel, kellel on olemas vastav teave. Lapsest tuleb viivitamata teatada kohaliku omavalitsuse üksust või lasteabi numbril 116 111. Lastekaitsetöötajate töövälisel ajal on lasteabi rolliks koostöös teiste ametiasutustega hädaohus olevat last viivitamata abistada.

4.1.2 Abivajav laps

Abivajava lapse¹ teate puhul registreerib lasteabi nõustaja STAR-is pöördumise, loob lihtmenetluse ja seob pöördumise sellega. Pöördumine sisaldab pöördumise kanalit (kõne, veebivestlus, e-kiri), pöördumise kuupäeva ja kellaaega, pöörduja kontaktandmeid või soovi jääda anonüümseks ning pöördumise sisu lasteabi nõustaja koostatud kirjeldusena. Võimalusel tuleb tuvastada ka lapse nimi või isikukood, et tuvastada rahvastikuregistris konkreetse lapse andmed.

Lasteabi nõustaja lisab STAR-i ka kõik tehtud toimingud (telefonikõned jm), juhtumiga seotud osapooltelt saadud informatsiooni ning vajaliku dokumentatsiooni. Seejärel suunab lasteabi STAR-i kaudu menetluse lapse rahvastikuregistrijärgsele omavalitsusele. Kui KOV-i lastekaitsetöötaja võtab lasteabilt menetluse üle, tuleb lasteabile teade menetluse vastuvõtmise kohta.

Nõustaja lisab STAR-i ka pöördumise subjekti(d) ehk isiku(d), keda pöördumine puudutab. Enamasti on pöördumise subjektiks STAR-is laps, kelle kohta pöördumine tehti. Kui laekunud info puudutab pere mitut last, lisab lasteabi nõustaja menetluse juurde teised seotud subjektid. Kui pöördumisega on seotud perest eraldamise otsus, on pöördumise subjektideks ka otsusega seotud isikud, enamasti lapse hooldajad.

Kuigi pöördumisega seotud lapse abistamiseks võib juba varasemalt alustatud lastekaitse juhtumimenetlus olla pöördumise hetkel aktiivne, ei ole lasteabi nõustajal õigust pöördumist selle varasema menetlusega siduda. Lasteabi nõustajatel on õigus siduda pöördumised vaid SKA loodud menetlustega, mistõttu luuakse enamasti pöördumisega seoses uus lihtmenetlus.

Kui teade sisaldab võimalikku süüteo teadet, edastab lasteabi nõustaja teate dokumendihaldusprogrammi Delta kaudu paralleelselt ka politseile (nt vägivallajuhtumid, mis ei ole akuutsed ja ei vaja häirekeskuse teavitamist). Seksuaalse väärkohtlemise kahtlusega teated edastatakse lisaks ka lastemajale².

Vajadusel pakub lasteabi nõustaja pöördujale ka esmast emotsionaalset toetust või jagab praktilist teavet. Seejärel on pöördumine lasteabi vaates lõppenud.

4.1.3 Hädaohus laps

Kui pöördujalt saadud teade kirjeldab olukorda, kus lapse elu või tervis on otseses ohus – hädaohus olev laps³ –, võtab lasteabi nõustaja viivitamatult ühendust 112-ga ning edastab saabunud info häirekeskusele. Olukorra väljaselgitamiseks ja hädaohu hindamiseks suhtleb lasteabi nõustaja politsei, haigla, turvakodu vm isikuga, kelle kaudu on info lapse kohta tulnud või kes viibib sündmuskohal ja saab olukorda kirjeldada. Vajadusel toimetab politsei, või erandkorras kiirabi, lapse ohutusse tingimustesse, nt turvakodusse või haiglasse. Sõltuvalt ohust lapse tervisele ja/või elule võib lasteabi nõustaja langetada otsuse laps perest eraldada, et tagada lapse turvalisus.

¹ LasteKS § 26 sätestab, et abivajav laps on laps, kelle heaolu on ohustatud või kelle puhul on tekkinud kahtlus tema väärkohtlemise, hooletusse jätmise või muu lapse õigusi rikkuva olukorra suhtes, ja laps, kelle käitumine ohustab tema enda või teiste isikute heaolu.

² Lastemaja on lapsesõbralik erialadevaheline teenus, mida pakutakse seksuaalselt väärkoheldud, selle kahtlusega või kahjustava seksuaalkäitumisega laste abistamiseks.

³ LasteKS § 30 sätestab, et hädaohus olev laps on laps, kes on oma elu või tervist ohustavas olukorras, ja laps, kelle käitumine ohustab tema enda või teiste isikute elu või tervist. LasteKS § 32 alusel tuleb hädaohus olevat last viivitamata abistada ning likvideerida selleks lapse elu või tervist ohtu seadnud olukord.

Aluse lapse perest eraldamiseks annab lastekaitseaduse § 33 lg 1, mis sätestab, et kohaliku omavalitsuse üksus või sotsiaalkindlustusamet võib eraldada lapse perekonnast ja vajaduse korral määrata lapse ja vanema suhtluskorra enne hooldusõiguse piiramise kohtumäärust, kui lapse jätmine perekonda või vanema ja lapse vaheline suhtlus ohustab lapse tervist või elu. Hädaohus olev laps eraldatakse perekonnast ning määratakse tema viibimiskoht ja vajaduse korral lapse ja vanema suhtluskord kuni 72 tunniks alates lapse perekonnast eraldamisest. Kohaliku omavalitsuse üksuse töövälisel ajal peab sotsiaalkindlustusamet (lasteabi nõustaja) hindama lapse olukorda ja abivajadust ning vajadusel pöörduma kohtusse hooldusõiguse ja suhtlusõiguse piiramiseks perekonnaseaduses sätestatud alustel.

Seega, sarnaselt abivajava lapse teatele, koostab lasteabi nõustaja hädaohus oleva lapse kohta teate, mis sisaldab infot lapse andmete, pöördumise kanali, kuupäeva kellaaja ja sisu ning loa olemasolul pöörduja kontaktandmete osas. Lisaks vormistab lasteabi nõustaja perest eraldamise otsuse (vajadusel ka esmase õiguskaitse avalduse kohtule), edastab eraldamise otsuse läbi STAR-i lapse rahvastikuregistrijärgsele kohalikule omavalitsusele, dokumendihaldussüsteemi Delta kaudu asutusele, kuhu laps paigutati (turvakodu, haigla), ning lapsevanemale, kellest laps eraldati.

4.1.4 Teatele järgnev kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöö

LasteKS § 17 lg 1 p 3 alusel on kohaliku omavalitsuse lastekaitseüksuse ülesandeks abivajavast lapsest teada saamisel viivitamata lapse abivajaduse hindamine ja lapse abistamiseks meetmete pakkumine. KOV-i lastekaitsetöötajal on 10 päeva aega, et koostada lapse ja juhtunu eelhindamine. Lapse abivajaduse eelhindamiseks kogub kohalik lastekaitseüksus täiendavat informatsiooni lapselt endalt, lapsevanematelt ja teistelt võrgustikuliikmetelt. Eelhindamisel võib lastekaitsetöötaja kaasata võrgustikku asjaomaseid spetsialiste. Need on spetsialistid, kelle tööülesanne või ametikohustus on tagada lapse õigused ja heaolu ning kes oma töös või ametis lapsega vahetult kokku puutuvad (nt haridus-, tervishoiu- ja õiguskaitse valdkondade spetsialistid ning teenuseosutajad). Langetatud otsus oleneb hindamisprotseduuri järeldusest: kas lapse abistamiseks piisab lihtmenetlusest ehk olukorra fikseerimisest ja mõne konkreetse üksikmeetme rakendamisest või tuleks algatada juhtumimenetlus, mille raames saab lapsele pakkuda ulatuslikku ning pikaajalisemat toetust.

Lihtmenetluse raames abistatakse last ja peret konkreetsete üksikmeetmete rakendamisega, mille tõhusa tulemusena menetlus lõpetatakse. Kui eelhindamise käigus selgub, et olukord nõuab põhjalikumat ja ulatuslikumat lähenemist, algatatakse juhtumimenetlus. Juhtumimenetluse korral jätkatakse lapse abivajaduse hindamist ja koostatakse juhtumiplaan, milles täpsustatakse tegevused ja teenused, mis aitaksid lapse heaolu, tervist ja turvalisust parandada. Valitud teenused lähtuvad eelkõige lapse ja pere vajadustest ning olemasolevatest ressursidest.

5. Riikide praktikate ülevaade

Selles osas antakse ülevaade välisriikide kogemustest ja praktikatest lasteabiga sarnaste teenuste osas.

Vaatluse alla võeti **viie riigi** — **Iirimaa, Norra, Portugali, Prantsusmaa ja Rootsi praktikad**. Valiku puhul peeti silmas, et riigid oleksid Eesti jaoks lastekaitse valdkonnas eeskujuks, et nende lastekaitseüsteemid oleksid Eestiga sarnased ehk õppetunnid oleksid rakendatavad ning et nende praktikad oleksid mitmekesised ja võimaldaksid uuringuküsimustele vastuseid leida. Norra ja Rootsi on näited valdkonnas eesrindlikest riikidest, kelle lastekaitseüsteem on Eestiga sarnaselt ehitatud üles kohalike omavalitsuste teenustele ning keda Eesti uuringutes ja poliitikareformides sageli eeskujudena nähakse. Iirimaa erineb Eestist lastekaitseüsteemi struktuurilt, ent võib sarnaneda Eestiga nii ühiskondlike normide ja nendega seotud väljakutsega kui ka mitme lastekaitseüsteemi olulisemate põhimõtetega. Ka Portugalis ja Prantsusmaal on kohalikel omavalitsustel lastekaitse esmatasandi roll, need riigid valiti analüüsi nende huvipakkuvate laste abivajadusest teavitamise süsteemide poolest, mis eelinfo põhjal sarnanesid Eesti Lasteabiga.

Praktikate kaardistamiseks viidi läbi ulatuslik veebiotsing ja kaardistuse koostamiseks kasutati riiklikel lehtedel olevat tõlgitud infot, käsiraamatuid, teadusartikleid, õigusakte ja erinevaid ülevaateid⁴. Lisaks viidi läbi ekspertintervjuud erinevate osapooltega. Iirimaa puhul viidi intervjuu läbi riikliku lastekaitseasutuse *Tusla* esindajaga, Norra puhul Oslo lastekaitse kriisimeeskonna juhiga, Portugali puhul riikliku lastekaitsekomisjoni juhi ning teine eraldi intervjuu abiliini töötajaga. Prantsusmaa puhul intervjueriti riikliku abiliini juhti, Rootsi puhul kohaliku omavalitsuse lastekaitse töötajat ning *Sociastylelsen*’i töötajat.

Oluline on märkida, et riikide kohta oli kättesaadav erineva detailsusega info ja erinevate asutuste eksperdid ning seetõttu võivad praktikate kirjeldused veidi erineda. Kõige rohkem oli abiliinide töö ja tulemuslikkuse kohta kirjalikke materjale Norra ja Rootsi kohta, lastekaitseüsteemi osas ka Iirimaa kohta. Nende riikide lastekaitseüsteeme on põhjalikumalt kirjeldatud ka Civitta uuringus (2022).

Analüüs on kokku võetud võrdlevas tabelis osas 5.6

Riikide praktikate analüüsis otsiti vastuseid järgimistele uurimisküsimustele:

1. kuidas on korraldatud uuringusse valitud välisriikides laste abiliinide töö?
2. Milliseid ülesandeid laste abiliinid neis riikides täidavad?
3. Kuidas on neis riikides korraldatud info edastamine abivajava või hädaohus oleva lapse korral, sh abiliini roll selles?
4. Kas ja kuidas on õiguslikult reguleeritud ja tehniliselt korraldatud andmevahetus abiliini ja teiste lapse abistamises osalevate ametiasutuste vahel?

⁴ Riikide praktikaid analüüsid on lisaks tekstisisesele viitamisele lingitud otse ka erinevaid dokumente ja õigusakte, et võimaldada allikate kiiret leidmist.

5. Kuidas on neis riikides korraldatud lastekaitsetöö (nii abivajava kui ka hädaohus oleva lapse korral) töövälisel ajal?
6. Millised on puudujäägid abiliinide töö korralduses (sh koostöö ja infovahetus)?
7. Uuringu läbiviija hinnang, millised on välisriikide korralduste eelised ja puudused?

5.1 Iirimaa

5.1.1 Ülevaade lastekaitse süsteemist

Iirimaa lastekaitse süsteemi reguleerivad laste hoolekande seadus ([Child Care Act](#)) ja laste seadus ([Children First Act](#)), mille eesmärk on tagada laste heaolu ja kaitse. Laste seaduse keskmes on suurendada teadlikkust laste heaolu, väärkohtlemise ja hooletusse jätmise osas, mida hindab ja kujundab *Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth* (DCEDIY; endise nimega *Department of Children and Youth Affairs* [DCYA]) minister. Ministri ülesannete sekka kuulub muuhulgas ka valdkondade ülese rakendusrühma kokkukutsumine, kuhu kuuluvad erinevate ministriumite osakondade spetsialistid ning allasutuste (*Tusla*, *An Garda Síochána* ja *Health Service Executive* [HSE]) esindajad, eesmärgiga jälgida riigiüleseid laste heaolu puudutavaid küsimusi ja teha ettepanekuid süsteemi parandamiseks (DCYA, 2017).

Üleüldist lastekaitse tööd organiseerib ja reguleerib *Tusla* ehk Lapse ja Pere amet, mis vastutab laste heaolu, kaitse, pere toetamise, lapse haridusliku heaolu ja muude oluliste teenuste eest, sh teenused seoses pere- ja seksuaalvägivallaga. *Tusla* amet loodi 2014. aastal, mil selgus, et senini lastekaitsetööga tegelejad KOV-id ei osuta lastekaitsega seotud tegevusele piisavalt tähelepanu (Department of Public Expenditure and Reform, 2017). Seekaudu tagati Iirimaa igas omavalitsuses lastekaitsetöö prioriteetsus eraldi ameti loomisega, mis hõlmab üht riiklikku ametit, kuut regioonipõhist osakonda ning 17 piirkondlikku üksust. ***Tusla* on peamine asutus, kellega tuleb ühendust võtta teatamaks abivajavast või hädaohus olevast lapsest.**

Oluline roll lastekaitse valdkonnas lasub ka politseiorganisatsioonil *An Garda Síochána*, kelle ülesannete hulka kuuluvad kiirreageerimine olukordades, kus lapsed võivad olla ohus või kuritarvitatud, ja nende olukordade uurimine. *Tusla* ja *An Garda Síochána* ühistegevused moodustavad põhilise ja fundamentaalse osa laste kaitse ja heaolu teenusest. Kui *Tusla* keskendub pigem lapse kaitse ja heaolu hindamisele, siis *An Garda Síochána* roll on kaitsta lapse elu kuritarvitamise ja hooletusse jätmise eest ning tagada laste õiguste kaitse kuritegude ennetamise, uurimise ja avastamise kaudu (*Tusla*, i.a.). Siiski on tavaks igas olukorras pöörduda esmalt *Tusla* poole, kes teavitab omakorda politseid. Samas, kui olukord on kiireloomuline ja lapsele on oht, reageerib esimesena just politsei. Mõlema asutuse vaheline suhtlus tagab, et informatsioon jõuab igal juhul nii *Tusla*'ni kui ka politseini, kuna nad kooskõlastavad omavahel edasisi samme. Seetõttu on ka *Tusla* ja *An Garda Síochána* vahel loodud ühine [protokoll](#) (*Tusla*, i.a.), mis kirjeldab nii asutuste eraldiseisvaid ülesandeid ja kohustusi kui ka nende ühiseid tööprotseduure lastekaitse süsteemis. Nendevahelist koostööd jälgib *Tusla* ja politsei omavaheline haldusmeeskond (*Liaison Management Team*), mille moodustavad *Tusla* kohaliku piirkonna sotsiaaltöö meeskonna juht ja vastava *An Garda Síochána* piirkonna määratud inspektor. Haldusmeeskonna eesmärk on tagada, et pöördumistele reageeritaks piisavalt ning et koostöö sujus (*Tusla*, i.a.).

5.1.2 Lapse abivajadusest teatamise võimalused, sh töövälisel ajal

Iirimaa on seaduslikult kehtestatud kohustuslike teadete süsteem, mis määrab kindlaks lävendi lapsele tekitatud kahju teatamiseks. Need teated tuleb esitada *Tusla*'le, kus on eraldi pöördumistega tegelev üksus. Sarnaselt Eestile eristatakse ka Iirimaa abivajavat ja hädaohus olevat last, mille erinevus seisneb juhtumi tõsiduse lävendi ületamises. Abivajava lapse puhul suunatakse juhtum erinevate tugiteenuste poole (*welfare referral*), hädaohus lapse puhul sekkuvad aga sotsiaaltöötajad (*child protection referral*; vt [Tusla teavituste hindamise protseduur](#)). Päevasel ajal on iga olukorra – nii

abivajava kui ka hädaohus oleva lapse – puhul peamine kontakt teavitamiseks *Tusla*, kuid *An Garda Síochána* poole suunatakse kiireloomulise abivajaduse korral või juhul, kui *Tuslaga* pole võimalik otsekohest kontakti luua (Tusla, 2023d). Sellegipoolest on teavitamissüsteem üsna paindlik, seega olenemata sellest, kas teave jõuab esmalt *Tuslani* või politseini, töötavad mõlemad asutused iga hädaolukorra juhtumi korral tihedas koostöös, et tagada lapse turvalisus.

Tavakodanikud saavad *Tusla*'ga ühendust võtta asutuses kohapeal, telefonitsi (regioonipõhised kontaktnumbrid) või kirjutades kohalikule sotsiaaltöötajate üksusele. Aasta jooksul võtab *Tusla* vastu umbes 63 000 sellist teadet (Civitta, 2022). Teatajalt küsitakse lisaks isikuandmetele (nimi, kontaktandmed, suhe lapsega) võimalikult palju informatsiooni juhtumi kohta. Kodanikel on üldiselt võimalus jääda anonüümseks, välja arvatud erandjuhtudel, kus konfidentsiaalsust ei saa kohtumenetluse käigus tagada ja teavitusega seotud informatsiooni võidakse süüdistatavaga kohtumenetluse raames jagada (Tusla, 2023c, 2023d). Üldine soovitus on siiski esitada kontaktandmed, kuna vastupidine võib juhtumi hindamist raskendada. Juhtumi kohta küsitud informatsioon hõlmab olulist teavet lapse (nimi, aadress, vanus, kool), vanemate/hooldajate ja väidetavate süüdlaste kohta. Samuti on oluline esitada üksikasjalik kirjeldus mure aluseks olevatest asjaoludest – sh konkreetsed süüdistused, juhtumi kuupäevad, vigastuste kirjeldus – ning teiste peres olevate laste nimed. Mõistlikuks teavitamise aluseks peetakse näiteks vigastusi või käitumist, mis viitavad väärkohtlemisele, muret seksuaalvägivalla või emotsionaalselt/füüsiliselt hooletusse jätmise osas ning lapse enda, täiskasvanu või pealtnägija avaldust toimepandud väärteo kohta. Kui inimene pole kindel, kas teavitamiseks on mõistlik alus, soovitatakse konsulteerida *Tusla*'ga mitteformaalselt, et arutada juhtumi formaalse teavituse asjakohasust. Kui selgub, et mure ei ületa formaalse teavitamise lävendit, antakse juhiseid edasisteks sammudeks olukorra jälgimise osas.

Lisaks üldisemale avalikkusele loodud kontaktivõimalustele lõi *Tusla* 2019. aastal koostöös nende tööga kokku puutunud noortega lastele ja noortele eraldi veebilehekülje nimega [Changing Futures](#). Veebileht loodi, pidades silmas lapsi ja noori ning pakkudes lihtsamat juurdepääsu neile olulisele infole lühikeste tekstide, rohkete videote ja illustratsioonide näol. Lisaks on eraldi alamlehed loodud 6–9-aastastele, 10–15-aastastele ja 16–18-aastastele, mis tutvustavad *Tusla* teenuseid ja erinevaid lastekaitsetöötajaid ning julgustavad vanusele vastavas keeles abi otsima. Lehel on ka lastele ja noortele suunatud **riigiülene abiliin** (0818 776 315), mis on kättesaadav tööpäevadel kella 9-st 17-ni (Changing Futures, i.a.). Abiliinile vastavad *Tusla* sotsiaaltöötajad, kes pakuvad lapsele tuge ning suhtlevad temaga, et juhtumi olemus välja selgitada ning vastava regiooni meeskonnale teade edastada. *Changing Futures* abiliinile vastajad järgivad olukorra hindamisel sama protseduuri, mida regioonipõhiste liinidele vastajad (vt [Tusla teavituste hindamise protseduur](#)). Veebilehel on võimalik täita ka veebivorm murest teatamiseks või abi küsimiseks (Changing Futures, i.a.). Vormis küsitakse isikuandmeid (nimi, regioon, vanus, kontaktandmed), teavitamise loomust (nt mure, eaturvalisus, toevajadus) ning palutakse täpsustada kellaajavahemik, millal *Tusla* sotsiaaltöötaja võiks teavitajaga ühendust võtta. Just veebivormi täitmise alamlehele viib *Tusla* lehekülg, kui valida, et teadet soovib edastada laps või noor (Tusla, 2024d). Seda teavitamismeetodit kasutasid lapsed 2023. aastal rohkem kui 300 korral, millele järgnes lastele kaitse, abi ja toetuse tagamine.

Vastutus **teavitada abivajavast lapsest on igal kodanikul** ja erilist rõhku pannakse just **lastega tegelevate spetsialistide kohustusele** abivajavast lapsest teavitada. Selliste spetsialistide sekka kuuluvad näiteks erinevad tervishoiutöötajad, sotsiaaltöötajad, õpetajad, politsei (Tusla, 2024c) ja näiteks lastele suunatud nõustamisliini *Childline* vabatahtlike juhendajad, kuid mitte vabatahtlikud ise. Spetsialistidele on välja töötatud eraldi vorm, mis tuleb *Tusla*'le edastada selleks ettenähtud [Tusla portaalis](#) (Tusla, 2024a). Siinjuures soovitab *Tusla* lastega töötavatel spetsialistidel (nt õpetajatel) enne formaalse teate tegemist lapse vanematega suhelda ning võimalusel olukorra lahendamiseks tuge pakkuda (nt hooletusse jätmise korral), kui see ei ohusta last ega neid ise.

Tusla korraldab spetsialistidele ka koolitusi, kus õpetatakse ära tundma abivajavat last ning kuidas vastav vorm korrektseks ära täita (*Tusla*, 2017). Kohustatud isikutel ei ole võimalik jääda anonüümseks, kuna see oleks vastuolus laste seadusega (*Tusla*, 2023d). Muuhulgas ei pea tavakodanikud ega spetsialistid ise olukorda tõendama, kuid spetsialistidel on *Tusla*'t teavitades kohustus *Tusla*'ga olukorra väljaselgitamisel koostööd teha.

Abivajavast lapsest teavitamine töövälisel ajal

Töövälisel ajal suunatakse **tavakodanikke pöörduma otse *An Garda Síochána* poole**, kes reageerib olukordadele viivitamatult ning teavitab olukorrast hiljem ka *Tusla*'t *Tusla* portaali kaudu. Vastavalt [laste hoolekande seaduse \(1991\) §-le 12](#) on politseil täielik õigus eraldada hädaohus olev laps ohtlikust olukorrast, sellisel juhul antakse laps võimalikult kiiresti üle antud piirkonna ***Tusla*** üksuse hoole alla (*Tusla*, i.a.).

Lastega töötavatele spetsialistidele on *Tusla* spetsiaalselt loonud hädaolukordadest teatamiseks ka üleriigilise tööväliste tundide abiliini teenuse, töötades tööpäevadel kella kuuest õhtul kuni kuueni hommikul ning nädalavahetustel ja pühadel üheksast viieni päeval (*Tusla*, 2023a). Sellele abiliinile vastavad kriisimeeskonna liikmed Dublinis, kes on samuti sotsiaaltöötajad ning kes vajadusel edastavad informatsiooni eraldi häiresüsteemi kaudu vastava piirkonna sotsiaaltöötajatele. Igas piirkonnas on alati tagatud paar sotsiaaltöötajat, kes on valmis töövälisel ajal kriisimeeskonna häirele reageerima. See-eest Dublinis, kus elab lõviosa lirimaa populatsioonist, kehtivad sellele samale kriisimeeskonnale ka laiemad lastekaitsetöö kohustused. Antud teenus on ka mõeldud abistama politseiorganisatsiooni *An Garda Síochána*, kes võtab hädaolukorras teenusega ühendust, et tagada ***Tusla*** sotsiaaltöötajate asjakohane reageerimine (kohalike sotsiaaltöötajate kohapeale minek juhtumi lahendamiseks).

Kriisimeeskond järgib töövälistel töötundidel sama olukorra hindamise protseduuri kui päevane teenus. Siiski, kui hädaohus oleva lapse puhul selgub, et otsekohest reageerimist ei ole ilmingimata vaja (nt juhtum kannatab oodata hommikul kella 4 ajal reageerimise asemel kella 9-ni), luuakse antud regiooni sotsiaaltöötajatele süsteemi teade, et juhtumile reageeritakse hommikul esimese asjana.

Üks kolmandik aasta jooksul *Tusla*'sse tehtud teavitustest tulevad just politseilt (Civitta, 2022). Nimelt on *An Garda Síochána*'l kohustus teavitada *Tusla*'t erinevate laste kaitset ja heaolu puudutavate murede osas vastavalt [laste seadusele](#) (*Children First Act*; Government of Ireland, 2015), [laste seaduse uuendatud juhendile](#) (DCYA, 2017) ja laste heaolu takistavate situatsioonide esinemisel (*Tusla*, i.a.). Kui *An Garda Síochána* liige teab, usub või kahtlustab, et laps on olnud, on praegu või võib tulevikus olla ohus või kuritarvitatud, peab ta viivitamatult teavitama *Tusla*'t ettenähtud ametliku vormi kaudu ([näidisvorm](#) saadaval *Tusla*, i.a.). Juhul kui olukord nõuab nii kiiret reageerimist, et politsei ei jõua *Tusla*'t enne teavitada, peab politsei *Tusla*'t teavitama nii kiiresti kui võimalik (nt kohustatud isikutele loodud hädaolukorra abiliinile helistades). Lisaks peab politsei ametliku vormi *Tusla*'le edastama tagantjärele kohe, kui olukord lubab (*Tusla*, i.a.). Antud vorm on loodud täitmiseks ainult *An Garda Síochána* liikmetele, kes peale vormi täitmist edastavad selle *Tusla*'le *Tusla* portaali kaudu. Need olukorrad hõlmavad juhtumeid, kus on põhjendatud kahtlus, et laps võib olla emotsionaalse, füüsilise või seksuaalse vägivalla või hooletusse jätmise ohver, ning olukordi, mil kahtlustataval kuritarvitajal on lastega regulaarne kokkupuude. *An Garda Síochána* protseduur *Tusla* teavitamiseks on kirjeldatud Joonis 2. *An Garda Síochána* ei pea omama enne *Tusla*'le teatamist piisavalt tõendeid kriminaalmenetluse toetamiseks.

Omakorda on ka *Tusla* sotsiaaltöötajatel kohustus *An Garda Síochána*'t ametlikult teatada, kui esineb kahtlus lapse füüsilise või seksuaalse kuritarvitamise või tahtliku hooletusse jätmise osas. Üldine tava näeb ette ka lapsevanemate kaasamist olukorrale reageerimisel juhul, kui see ei ohusta last või süvenda juhtumi kriitilisust. Kui sotsiaaltöötaja või *An Garda Síochána* liige pole olukorra tõsiduse hinnangus kindel, näeb protseduur ette asutustevahelist mitteformaalset konsultatsiooni, et ametliku

teavitamise vajadus välja selgitada. Iga mitteformaalse konsultatsiooni dokumenteerimine on tagatud mõlema organisatsiooni poolt nende enda juhtumi menetluse süsteemides, milleks *Tusla* puhul on *Tusla Case Management* (TCM) süsteem.



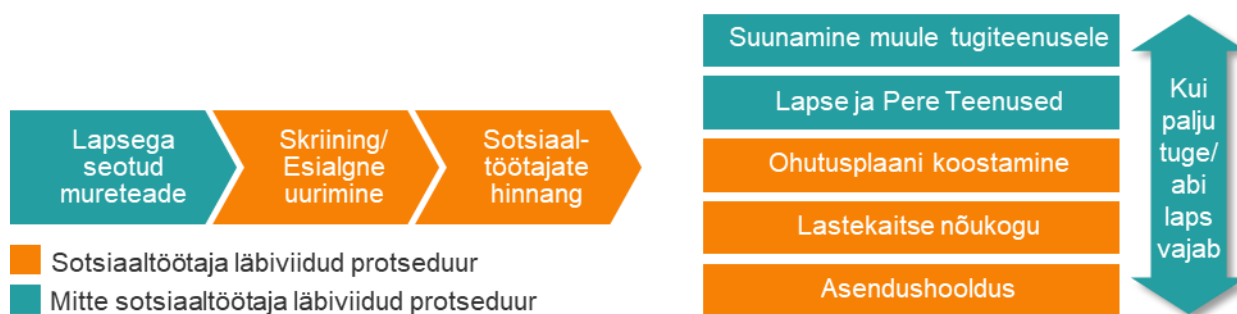
Joonis 2. An Garda Síochána protseduur *Tusla* lastekaitse ja heaolu muredest teavitamiseks

5.1.2.1 *Tusla* teavituste hindamise protseduur

*Tusla*le formaalselt esitatud teavituste hindamine on mitmeastmeline protseduur (Joonis 3. *Tusla*, 2023e), mis põhineb *Tusla* riigiülese lähenemise praktilikal nimega *Signs of Safety* (SoS). Kõiki teavitusi – kohustatud isikute teatised vastavalt laste seadusele, mõistliku alusega kahtlustuste teatised laste seaduse uuendatud juhendi alusel ning nii tagasiulatuva väärkohtlemise kui ka praeguse kahtlustuse teatised – käsitletakse samamoodi. Selle protseduuri eesmärk on anda õige vastus õigele isikule õigel ajal, vähendades samal ajal püsiva kahju riski ja aidates hoida laste turvalisust. See hõlmab järgnevat:

- a) **Skriining:** kõik formaalsed teavitused läbivad esmase skriinimisprotsessi 24 h jooksul hetkest, kui need *Tusla* sotsiaaltöötajatele esitatakse. Selle käigus on peamine eesmärk välja selgitada, kas laps on vahetus ohus ja kas esineb vajadus viivitamatu reageerimise järele *Tusla* poolt. Kui selline teade jõuab kriisiolukorra abiliinini, järgib kriisimeeskond sama skriinimisprotsessi, kuid hindab ka, kas olukord nõuab otsekohest reageerimist või jõuab oodata kuni tööpäeva alguseni. Lisaks pööratakse tähelepanu ka teiste peres olevate laste turvalisusele. Kui teavitusest aga ei selgu mõistlikku alust *Tusla* uurimiseks või sekkumiseks, suletakse juhtum skriinimisprotsessi käigus. Siiski säilitatakse teavitust andmesüsteemis ning võimalusel suunatakse abivajajat teiste tugiteenuste juurde, näiteks perekonnakeskusesse, vabatahtlike perekondade tuge pakkuvasse teenusesse või *Tusla* hariduse toetamise teenusesse.
- b) **Esialgne uurimine:** kui aga avastatakse, et on mõistlik alus eeldada lapse suhtes toime pandud väärkohtlemist, korraldavad *Tusla* sotsiaaltöötajad esmase uurimise. Eesmärk on teostada esialgne uurimine viie päeva jooksul. See protsess hõlmab täiendava teabe kogumist juhtumi kohta, juhtumi iseloomu kategoriseerimist (hooletusse jätmine või emotsionaalne/füüsiline/sekuaalne vägivald) ning hindamist, kas juhtum vajab lastekaitse sekkumist. Esialgse uurimise lõpuks hinnatakse ka juhtumi kiireloomulisust ning vajadusel teavitatakse *An Garda Síochána*'t võimaliku kuriteo või -tarvitamise kahtluse korral. Mistahes hetkel esialgse uurimise käigus võib selguda, et juhtum vajab menetluse sulgemist, edasist sotsiaaltöötajate hindamist, sotsiaaltöötajate sekkumist, pereteenuseid, asendushooldust või muude tugiteenuste pakkumist.

- c) **Sotsiaaltöötajate hinnang:** esialgsele uurimisele järgneb põhjalikum sotsiaaltöötajate hindamine. *Tusla* eesmärk on hindamine teostada 40 päeva jooksul (*Tusla*, i.a.), kuid 2023. aastal õnnestus see vaid kolmandiku juhtumite puhul (*Tusla*, 2023h). Oluline on kindlaks teha, kas last on väärkoheldud, kas esineb tulevikus väärkohtlemise oht ning kas on olemas turvalised abiisikud, kes suudavad last ohu eest kaitsta. Hindamine hõlmab kohtumisi lapse, tema vanemate ja lapsega kokku puutuvate spetsialistidega, mille käigus on sotsiaaltöötaja peamiseks eesmärgiks mõista lapse olukorda ning tuvastada pere tugevused ja kaitsvad tegurid. Nii selgitatakse välja, kas peres ja laiemas võrgustikus on piisavalt turvaline lapse jaoks ning kas esineb vajadus sotsiaaltöötaja läbiviidava üksikasjaliku ohutusplaani koostamiseks. Sotsiaaltöötaja hinnangu tulemusena selgub, millisele tegevusele juhtum edasi liigub: suunamine teise teenuse poole, pereteenused, ohutusplaani koostamine, Lastekaitse nõukogu kohtumine või lapse asendushooldus.
- d) **Sekkumised:**
- a. **Laste- ja pereteenused (*Child and Family Services*):** kui sotsiaaltöötaja tuvastab, et lapse vajadused on pidevalt rahuldamata, kuid otsest ohtu tema tervisele ei ole, võidakse juhtum suunata teiste laste- ja pereteenuste poole. Nende hulka kuuluvad *Tusla* ennetus-, partnerlus- ja pereabi teenused, nagu lapse ja perekonna tugivõrgustikud (CFSN), *Meitheal*’i programm ning perekonnakeskused. Need teenused on tugevustel põhinevad ja perele fokuseeritud programmid, mida pere nõustub rakendama ja järgima. Kui juhtum suunatakse laste- ja pereteenustesse, suletakse see lastekaitse sotsiaaltöötajatele.
 - b. **Ohutusplaani koostamine** on protseduur, mis põhineb ohu deklaratsioonide ja turvalisuse eesmärkide hinnangutel. *Ohu deklaratsioonid* selgitavad lihtsas ja arusaadavas keeles, miks *Tusla* perekonnaga koostööd teeb, ning sisaldavad, millised tagajärjed võivad esineda, kui midagi ei muutu, ja milline mõju on sellel lapsele. *Turvalisuse eesmärgid* näitavad, mida *Tusla* peab korduva jälgimise käigus nägema, et olla kindel lapse piisavas turvalisuses juhtumiga vähem tegelemiseks või sulgemiseks. Plaan peab detailselt kirjeldama lapsega seotud inimeste rolle tema turvalisuse tagamisel, sh üksikasjalikke käitumismalle. Ohutusplaani lõppeesmärk on saavutada staatus, kus lapse pere ja laiem võrgustik suudavad näidata oma tõhusust lapse heaolu säilitamisel ja tuvastatud ohtude eest kaitsmisel.
 - c. **Lastekaitse nõukogu** on mitme agentuuri kohtumine, mille kutsub kokku *Tusla*, kui on mõistlik alus arvata, et laps on pidevas väärkohtlemise ohus. Nõukogul osalevad juhtumiga seotud sotsiaaltöötaja(d), *Tusla* juhatuses esimees, juhtumiga seotud *An Garda Síochána* liikmed, laps ning vanemad/hooldajad. Sellise protseduuri puhul ilmneb sageli, et vanemad ei näita üles piisavat aktiivsust või motivatsiooni lapse heaolu ja turvalisuse tagamisel. Lastekaitse nõukogu eesmärk on pakkuda tõhusa ohutusplaani loomise, rakendamise ja jälgimise põhjalikku järelevalvet. Tõhusad ohutusplaanid peavad olema loodud koostöös laste ja nende perekonna või tugivõrgustikuga.
 - d. **Asendushooldus:** kui ohutusplaani koostamise käigus ei suuda vanemad tõendada võimet tagada oma lapsele turvalisust ja kaitset, tehakse nõukogus hinnang ohu kohta ning otsustatakse alternatiivsete plaanide vajadus. Mõnikord võib see tähendada, et laps kolib elama sugulase või professionaalse eestkostja juurde või asenduskodusse, mida haldab *Tusla* või vabatahtlik/eraõiguslik asutus (Health Information and Quality Authority, 2018).



Joonis 3. Tusla protseduur ametlike teavituste hindamiseks ja sekkumiseks

5.1.3 Muud tööriistad ja tugiteenused

Tusla on aktiivselt koostöös DCEDIY ja HSE-ga välja töötanud mitmeid üksikasjalikke juhendeid ja tööriistu eesmärgiga tõhusalt arendada koostööd asutuste ja isikute vahel. Selle raames on loodud juhend *Tusla*'le teavitamise kohta (Tusla, 2017), *Tusla* ja *An Garda Síochána* omavahelise koostöö protokoll (Tusla, i.a.) ning detailne lastekaitseüsteemi ülevaatus ning seotud organisatsioonide ja isikute kohustused ja nõutavad protseduurid abivajavate laste tuvastamiseks ja asjakohaseks reageerimiseks (DCYA, 2017). Lisaks on loodud tasuta e-koolituse programme, mis on suunatud lastega tegelevatele isikutele (nt tervishoiutöötajad, õpetajad vms). Üks selline [koolitus](#) käsitleb teemasid, nagu väärtkoheldud lapse tuvastamine, spetsialistide roll, lastega töötavate organisatsioonide kohustused tagamaks laste kaitse ja määratud kontaktisikute roll (Tusla, 2023b). Teine on suunatud just lastega töötavatele spetsialistidele, käsitledes põhilisi SoS printsiipe ja ootusi nii neilt kui ka teavitajatelt (sh mis küsimusi neilt küsitakse; Tusla, 2023f). Lisaks pakub *Tusla* lastega töötavatele spetsialistidele eraldi koolitusi, mis õpetavad ära tundma abivajavaid lapsi ja täitma vajalikke vorme.

Ennetamise osas on üks kõige tulusamaid praktikaid *Tusla* ennetus-, partnerlus- ja pereabi teenuste *Meitheal*'i praktika mudel, mis põhineb varajase märkamise ja ennetamise printsiipidel. See on inspireeritud kogukonnapõhisest sekkumisest, kus ühendatakse isikud ja teenused, mis on vajalik lapsele ja perele kasulike muutuste elluviimiseks vastavalt lapse individuaalsetele vajadustele. *Meitheal* on mõeldud peredele ja lastele, kelle juhtumi hinnang ei ületa lastekaitse lävendit aktiivseks sekkumiseks. Need juhtumid hõlmavad näiteks lapse kooliprobleeme, peresisese suhtluse probleeme, käitumisprobleeme ning haigust või leina (Tusla, 2023f). See praktika keskendub varajasele sekkumisele mitte ainult lapse elus, vaid ka probleemi tekkimise algaasis (Devaney et al., 2017). *Meitheal*'it kasutatakse koostöös vanematega, et aidata neil jagada oma teadmisi, oskusi ja muresid oma lapse kohta ning kuulata praktikute seisukohti, kes nendega koostööd teevad. Täpsemalt hõlmab *Meitheal*'i programm koostööd pere ja peamise praktiku vahel tuvastamiseks lapse tugevusi ja vajadusi, mille põhjal koostatakse plaan vajalike muudatuste elluviimiseks, et toetada lapse arengut ja heaolu (Tusla, 2023g).

5.1.4 *Childline* abiliini töökorraldus ja rollid

lirimaal tegutseb ka abiliin nimega *Childline*, mis on organiseeritud *The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children* (ISPCC) organisatsiooni poolt ning mis toimib peamise platvormina, kus pakutakse lastele ja noortele tuge ja nõustamist. *Childline*'i peamine eesmärk on toetada ja kuulata lapsi ning noori, kes võivad kogeda raskusi, muresid või vajavad kellegagi rääkimist. *Childline*'iga saab ööpäevaringselt tasuta ühendust võtta helistades või SMS-i teel numbrile 1800 66 66 66, samuti veebivestluse teel. Nendega ühendust võttes ei ole *Childline*'il mingit ligipääsu helistaja telefoninumbri või asukohale ning kõnesid ei salvestata (*Childline*, i.a.), mis tagab isiku anonüümsuse. Lisaks ei helista *Childline* mingil põhjusel isikule tagasi isegi siis, kui isik otsustab telefoninumbri neile edastada (*Childline*, i.a.).

Kõik *Childline*'i vabatahtlikud peavad läbima politsei kontrollimenetluse ning saama *Children's First* sertifikaadi. Sertifikaadi võib saada näiteks ISPCC korraldatud teemakohase koolituse kaudu. Eksperti hinnangul korraldavad lastega tegelevad organisatsioonid selliste sertifikaatide koolitusi oma töötajatele suuresti ise; samas koolituste läbiviijad saavad vajaliku õpetuse otse *Tusla*'lt. *Childline*'i rahastatakse peamiselt annetuste ja annetuskampaaniate toel, kuid teatud osa rahastusest tuleb ka *HSE National Office for Suicide Prevention* algatuselt (ISPCC, 2023b).

Kuigi *Childline*'i peamine funktsioon on nõustamine, toimib abiliin ka pideva kontaktina tõsisemate probleemide korral – nimelt, aastal 2017 sai *Childline* üle 20 000 pöördumise seoses väärkohtlemise ja vägivallaga ning 3000 pöördumist seoses ainete tarvitamise ja väärkasutamisega (ISPCC, 2023c). Suur osa sellistest kõnedest saavad just öösel, mil lastel puudub juurdepääs sotsiaaltöötajatele või teistele abisisikutele. Seetõttu on ISPCC alates 2017. aastast nõudnud 24-tunnise sotsiaaltöö teenuse kättesaadavust kõigile lirimaa lastele ja noortele (ISPCC, 2023c).

Kui kontakti jooksul selgub, et laps on ohus ning otsustab jagada informatsiooni nii enda kui ka oma asukoha kohta, edastab *Childline* informatsiooni *An Garda Síochána*'le või *Tusla* sotsiaaltöötajale (*Childline*, i.a.). *Childline*'i poolne *Tusla* teavitamine võib toimuda läbi abiliini vabatahtlike juhendaja, kes kuulub kohustatud isikute hulka ning on nõnda võimeline *Tusla*'t teavitama *Tusla* portaali kaudu. *Childline*'i vabatahtlikel sellist ligipääsu ei ole ega otsest teavitamiskohustust ei kehti, küll aga kehtib neile üldisele avalikkusele teatamise vastutus. Sellegipoolest annab *Childline* ka tõsisemate juhtumite korral lapsele võimaluse ise otsustada, kas ta soovib jagada oma kontaktandmeid edasise abi korraldamiseks. Kuna abiliini töötajatel ei ole hädaolukorra puhul kindlat juhust informatsiooni hindamiseks või kogumiseks ega võimalust lapsele tagasi helistada (*Childline*, i.a.), **on eksperti hinnangul parim, mis nad teha saavad, lapsele *Tusla* või politsei kontaktandmete edastamine.** Nõnda on tagatud, et laps on teadlik õigetest kontaktnumbritest juhul, kui ta soovib suhelda kellegagi, kes suudab tõhusalt olukorrale reageerida.

Oluline on märkida, et kuigi *Tusla* pole seni *Childline*'ilt eraldi teatistega seotud andmeid kogunud, hindab ekspert nende hulka suhteliselt väikeseks. Nimelt on eksperti 25-aastase töökogemuse jooksul esinenud *Childline*'i teavituste põhjal vaid üksikuid otseseid suunamisi. Selle põhjuseks võib olla asjaolu, et *Childline* ei keskendu spetsiifiliselt teadete kogumisele, mistõttu ei anna lapsed nõustamise käigus alati piisavalt infot, mis võimaldaks *Tusla* teavitada ja järelmeetmeid rakendada. Rohkem rõhku pannakse just *Tusla* enda loodud *Changing Futures* veebilehe vormile ja abiliinile, mis loodi 2019. aastal. Kuigi ka selle kohta pole eraldi andmeid kogutud, on eksperti kogemuste põhjal *Changing Futures* süsteemi kaudu palju rohkem teavitusi kogutud kui *Childline*'ilt.

Vahekokkuvõte: kuhu saab lirimaal abivajavast lapsest teavitada:

Mis liin	Kellele ja milleks?	Mis ajal kättesaadav
<i>Tusla</i> otsekontakt: <ul style="list-style-type: none"> • digitaalsed vormid, • otseliin <ul style="list-style-type: none"> ○ regionaalsed kontaktid ○ <i>Changing Futures</i> 	Veebileht võimaldab pöörduda <i>Tusla</i> poole üldise info, tagasiside ja ohus lapse kohta teatamiseks, jaotades teatajad järgmiselt: <ul style="list-style-type: none"> • teatamiskohustusega isikud • lastega töötavad inimesed • lapsevanemad, hooldajad või kodanikud • lapsed ja noored 	Veebivormi saab täita igal ajal, telefoniliinid on kättesaadavad E–R 9:00–17:00
<i>Tusla</i> eraldi abiliin	Lastega töötavatele teatamiskohustusega	E–R 18:00–06:00; L–P ja pühadel 9:00–17:00

	spetsialistidele hädaolukordade teatamiseks	
An Garda Síochána, politsei	Kõigile hädaolukordade ja väärtegude teatamiseks	24/7
Childline:	Lastele ja noortele suunatud mõistva kuulamise ja nõustamise teenus; hädaolukorra esinemise puhul teabe edastamine <i>Tusla</i> 'le või politseile pöörduja nõusolekul	24/7
<ul style="list-style-type: none"> otseliin (nr 1800 66 66 66) veebivestlus 		

5.1.5 Tulemuslikkus ja arendused

Tusla jälgib enda veebilehe põhjal pidevalt oma tulemuslikkust, andes välja igakuiseid ülevaateid juhtumite ja vastavate reageerimiste osas ning tegeledes aktiivselt saadud kaebustega (vt *Tusla*, 2023h; [näide Tusla, 2023i](#)). Igakuistes raportites esitatakse üldistav info teavituste iseloomu, päritolu (nt politseilt tulnud teavituste osakaal) ja nendega seotud tegevuste kohta (nt ohutusplaanide koostamist vajavate juhtumite osakaal). Lisaks on loodud ka veebileht raportites käsitletud andmete interaktiivsete jooniste nägemiseks (*Tusla*, 2024b), mida saab vastavate filtritega (nt asukoht, lapse vanus) redigeerida. Kaebuste raportid on avalikult kättesaadavad nende veebilehel, kus iga kaebusega seotud probleem ja lahendus lahti seletatakse.

Kuna eksperdi sõnul ei ole teavituste kogumine ega edastamine *Childline*'i abiliini töö ning saadud teavitusi on summaarselt ja suhteliselt vähe, pole *Tusla* kogunud andmeid antud abiliini tehtud teavituste kohta. *Tusla* enda loodud süsteemisese veebivormi ja abiliini *Changing Futures* tulemuslikkuse kohta pole samuti andmeid kogutud (v.a esmane ülevaade 2023. aastal tehtud teavituste arvukuse kohta), mida põhjendatakse teenuse uudsusega. Sellegipoolest on kavas antud teenuse kaudu tehtud teavituste kohta andmeid koguma hakata.

Tusla's algas 2023. aastal täiemahuline andmekogude migratsioon eelnevast andmehaldussüsteemist nimega *National Child Care Information System* (NCCIS) äsja loodud uuele süsteemile nimega *Tusla Case Management System for Child Protection and Alternative Care* (TCM CPAC). Aasta 2023 lõpuks oli eesmärk kõigi hoiustatud andmete üleviimine lõpetada. Uuenduse eesmärk on integreerida nii andmete hoiustamine kui ka juhtumi menetlemine ühte süsteemi, mis eelnevalt oli vaid andmete kogumiseks. TCM CPAC-ile on ligipääs nii *Tusla* sotsiaaltöötajatel kui ka politseil, kuid teatud rühmadel on ligipääs vaid kindlatele sektsioonidele, mis on vastavuses nende töökohustuste ja -ülesannetega.

Salvestatud andmete hulka kuuluvad detailid teavituste skriinimise kohta ning märkmed esialgse uurimise, sotsiaaltöötaja juhtumihinnangu ja juhtumi olemuse kohta. Nende andmete kogumine ja analüüs võivad pakkuda täpsemaid mudeleid lapsevanemate, kogukondade ja ühiskondlike riskide hindamiseks, seeläbi toetades täpsemaid ja korrektsemaid hinnanguid sotsiaaltöötajate ja muude praktikute poolt (Burns et al., 2023). Andmebaasile on ligipääs kõigil 17 piirkondlikul üksusel, mis osutub eriti kasulikuks, kui laps kolib ühest piirkonnast teise. Muuhulgas on ka lastega töötavatel partnerasutustel, nagu politseil, koolidel, tervishoiutöötajatel ja advokaatidel, võimalus vajalikud andmed lapse kohta enda süsteemidest otse edastada *Tusla* andmesüsteemi (*Tusla*, 2019), mis võimaldab kiiret teabevahetust ning ressursside säästmist. Selliste edastatavate andmete hulka võib kuuluda näiteks lapse koolist puudumise andmed, mida kool saab otse saata *Tusla* andmesüsteemi ilma kuluka paberimajanduseta (*Tusla*, 2019).

Tusla on lirimaal ainus asutus, mis tegeleb lastekaitse juhtumitega algusest lõpuni, tagades sellega nende enda andmesüsteemis selgelt kajastatud tulemuslikkuse. See tähendab, et *Tusla* võtab vastu teavituse, viib läbi uurimise ja hinnangu, teostab regulaarset järelevalvet partikulaarsete juhtumite üle ning lõpetab juhtumi, kui see on vajalik. Lisaks on muudel lastekaitsega seotud asutustel ligipääs

vajaliku teabe edastamiseks *Tusla* poolt loodud üleriigilisse andmebaasi, mille põhjal koostatakse nii igakuised kui ka kvartali raportid, tagades sellega üksikasjaliku monitooringu süsteemi tulemuslikkuse üle.

Joonis 4. Iirimaa laste tervisega seotud [postriid](#)

5.1.6 Praktikate tugevused ja nõrkused

Iirimaa süsteemil on mitmeid **tugevusi**, nagu *Tusla* **abiliini(de) integreeritus ülejäanud lastekaitse süsteemi** ehk et teadete vastuvõtmisest kuni juhtumi lõpetamiseni tegeleb teemaga üks asutus. See vähendab tõenäosust, et info läheb kaduma või et pöördumiste liikumisega tekib ajaline või vastutuse viide.

Iirimaa lastekaitse süsteem on sarnaselt teiste käesolevas analüüsis kajastatud riikidega üldiselt **varajast märkamist soosiv**, sh on kokku lepitud spetsialistide teavitamiskohustus ja ka kõigi kodanike üldine teavitamisvastutus. Lisaks võimaldab Iiri süsteem kõigile märkajatele mitteformaalset konsultatsiooni, et tuvastada, kas tegemist on sekkumist vajava juhtumiga või mitte. Lastekaitse süsteemi üheks tugevuseks on kindlasti *Meitheal* i praktika mudel, mis põhineb varajase märkamise põhimõtetel ja mida rakendatakse probleemi algaasides, ennetamiseks selle süvenemist. Mudelit kasutatakse sageli juhtumite puhul, kus teatatud probleem lapse ja/või tema pere kohta on murettekitav, kuid mis ei ületa lävendit sotsiaaltöötajate sekkumiseks.

Tusla l on ka **detailselt läbimõeldud juhised** pöördumiste fikseerimiseks, analüüsiks, koostöök politsei ja teiste partnerasutustega ning üldiseks lastekaitsetöök. Olgugi et standardiseeritud protsesse on kritiseeritud, võivad need olla abiks süsteemse lastekaitse poliitika rakendamisel, need muudavad süsteemi läbipaistvamaks, sh avatuks ka kriitikale ja tagasisidele. Ühtne süsteem võimaldab ka tulemuslikkust selgemalt hinnata.

Tusla üheks tugevuseks on ka eraldi lastele ja noortele loodud **üleriigiline *Changing Futures* abiliin ja veebivorm**, mis teeb informatsiooni neile kättesaadavamaks ja probleemist teavitamise lihtsamaks. See platvorm on loodud lapsesõbralikus keeles, selgitades lühikeste tekstide, videote ja piltide abil,

mida laps oodata võib (nt kes on abiliinile vastajad, mida tähendavad erinevad *Tusla* pakutavad teenused). Kuna *Tusla* peaveebilehel olev tekst kontakteerumise „mõistlike aluste“ ja lävendi ületamise kohta võib lapse ära hirmutada, pakub *Changing Futures* veebileht ideaalselt kergesti mõistetavat ja julgustavat alternatiivi. Selle koostamiseks kaasati lapsi ja noori, tagades seeläbi, et lehekülj vastab nende vajadustele ja ootustele.

Samas hakkab lirimaa mudeli puhul näiteks Norraga võrreldes silma üks puudus – **üleriigilise riikliku 24/7 kättesaadava abiliini puudumine**, mis oleks spetsiifiliselt mõeldud abivajavate ja hädaohus laste pöördumiste vastuvõtmiseks ja nendega tegelemiseks. Siiski on lirimaa **mitmeid võimalusi abi saamiseks**: *Tusla* abiliinid tööajal (nii regioonipõhised kontaktid laiemale avalikkusele kui ka lastele suunatud *Changing Futures* abiliin), abiliin spetsialistidele töövälisel ajal, politsei ja *Childline* abiliin. **Niivõrd palju erinevaid võimalusi** võivad tavakodanike ning laste ja noorte seas siiski **segadust tekitada**. Tuleb ka märkida, et *Childline* võib küll edastada *Tusla*'le ja/või politseile pöördumiste infot, kuid peamine eesmärk on pakkuda üksnes nõustamisteenuseid. Samas *Tusla* asutusesisene *Changing Futures* abiliin võtab vastu erinevaid teateid ja pöördumisi ning suunab lapse regioonipõhise sotsiaaltöötaja poole, kes koostöös lapsega töötab turvalisuse tagamise eesmärgil, kuid ei paku nõustamisteenuseid ise, vaid suunab vajaduse selginemisel vastavale nõustamisteenusele.

Tusla on loonud ka **spetsialistidele töövälisel ajal teise abiliini**, millel on omakorda plussid ja miinused. On ilmnenud, et **liinid ei ole pidevalt 24/7 kättesaadavad**, ehk esineb ikkagi perioode, kus *Tusla*'le helistada ei ole võimalik. Teiste riikide praktikate põhjal teevad spetsialistid enamasti pöördumisi siiski tööajal ja seega ei ole see puudus olulise mõjuga. Seda kompenseerib sarnaselt Norraga ühtne pöördumise veebivorm ja portaal. Portaali lisaplussiks on ka turvaline andmekeskond.

Spetsialistide teatamiskohustuse juures on kehtestatud **teavitamiskohustuse lävend** (*threshold*), mille kohaselt peab spetsialist teavitama *Tusla*'t siis, kui lävend lapsele kahju tekkimiseks on ületatud. Olguigi et lävendit selgitavad juhised julgustavad ühendust võtma igasuguse mõistliku kahtluse korral, võib seatud lävend teatamiste arvu vähendada.

Tusla veebilehe alamlehtedel leidub noorte muresid puudutavaid materjale, kuid vähe on välja toodud laste probleeme käsitlevat. Ebaselgeks jääb *Tusla* veebilehel pakutav võimalus arutada turvatunde ja heaolu teemadel, kuid samas veebilehe andmetel ei paku *Tusla* otsest psühholoogilist nõustamist. Sellegipoolest saab *Tusla* antud teenuse tellida ja korraldada teiste kogukonnaorganisatsioonide kaudu. Psühholoogilist nõustamist ja sellega seotud toetavaid teenuseid ja infomaterjale pakub *Childline* abiliin, mida rahastatakse peamiselt annetustest ning toimib osaliselt vabatahtlike panuse toel. Kuigi vabaühenduse ja riigi vaheline koostöö võib olla tulemuslik ja oma tugevustega, **on annete ja vabatahtlike põhisel** teenusemudelil omad **riskid – ressursside piiratud tingitud teavitustöö piiratus, selle ajakulutus**, mis haavatavate sihtgruppide puhul võib olla kriitilise tähtsusega. Samas sõltuvad need riskid riigi annetuskultuurist ja kodanikuühiskonna elujõulisusest.

Lapsele tekkiva kahju mõiste selgitamise juures räägitakse küll heaolust ja turvalisusest, **ent mitte kordagi vaimsest tervisest**. Pidades silmas, kui suur osakaal teiste riikide, sh Eesti laste muredest ja pöördumistest on seotud vaimse tervisega, võiks eeldada, et see teema oleks *Tusla* kui peamise lastekaitsetööga tegeleva asutuse veebilehel ja juhistes täpsemalt kajastatud. See-eest tegeletakse vaimse tervise muredega Lapse ja Noorukite Vaimse Tervise Teenuse (*Child and Adolescent Mental Health Service*) kaudu, mis on osa HSE-st ja tihedas koostöös *Tusla*'ga. Vaimse tervise teemat käsitletakse küll *Childline*'i veebilehel, kus julgustatakse ka soovi korral *Childline*'iga ühendust võtma, et murest rääkida. Nimelt näib, et *Tusla* lastekaitsetöö fookus on kaitsta last tema suhtes korda pandava väärkohtlemise eest kellegi teise poolt ning *Childline*'i fookus on leevendada laste muresid seoses vaimse tervise ja muu eakohase probleemi (nt koolis hakkama saamise, sõpradega tülitsemise) esinemise korral. Huvitaval kombel ei kajastata ei *Tusla* ega *Childline*'i veebilehtedel kergesti kättesaadavat informatsiooni teise asutuse töö ja eesmärkide osas (nt millal tuleks võtta ühendust *Childline*'i asemel *Tusla*'ga). Muuhulgas ei ole *Tusla* peaveebilehel kergesti märgatavat informatsiooni lastele loodud *Changing Futures* veebilehe kohta. Kuigi antud veebilehte on väikses kirjas mainitud, ei

ole esmapilgul selge, mis selle mõte või eesmärk on. See-eest on *Changing Futures* veebilehel välja toodud erinevad teemakohased lingid (sh *Childline*, *Tusla*, *An Garda Síochána* jpm).

Teaduskirjanduses on *Tusla*'t kritiseeritud **liigselt standardiseeritud vastuste ja protsesside kasutamise osas**, mille käigus ei seata piisavalt esikohale individuaalseid vajadusi (Buckley & Burns, 2015). Kuigi selliste standardsete protsesside järgimine on vähendanud juhtumite uurimise „ootaega“ märkimisväärselt, tuuakse välja, et sotsiaaltöötajate töö on rohkem pühendatud juhtumite uurimistele ja standardprotsessidega kooskõlastamisele kui otsesele sekkumisele (Buckley & Burns, 2015). Tõepoolest, *Tusla* vajaduste analüüsi aruanne on esile toonud lapsevanemate arvamuse, et *Tusla* organisatoorne bürokraatia takistab sekkumiste läbiviimist selle asemel, et pakkuda vastutulelikku ja toetavat teenust lastele ja peredele (Crosse & Canavan, 2016). Lisaks esineb üldine ebaselgus *Tusla* pakutavate peretoetuslike võimaluste üle (McGregor et al., 2020), mille kallal *Tusla* aktiivselt töötab 2017. aastal loodud individuaalseid vajadusi arvesse võtva SoS praktika rakendamise abil.

SoS-i põhieesmärk on partnerluse ja koostöö loomine laste, perede ja nende tugivõrgustikega ning lahenduste loomine isikute tugevuste ja personaalsete soovide põhjal. Probleemina aga nähakse SoS praktika ja standardiseeritud protsesside omavahelist ebakõla. See tähendab, et on oluline leida tasakaal kahe aspekti vahel: (a) keskenduda lapsevanemate ja perekonna tugevustele ning soovidele, samal ajal märgates varajasi riske ja jälgides lapse heaolu; ning (b) suhtepõhise praktika väärtustamine, samal ajal järgides ettenähtud standardiseeritud protseduure (nt lahendus tuleb leida 40 päeva jooksul) (Burns et al., 2023). Siinkohal tuleb märkida, et näiliselt on standardiseeritud protseduurid (sh erinevatele protsessidele ette nähtud ajalimiidid) viimastel aastatel muutunud teisejärguliseks, kuna protseduuride läbiviimine on pikenenud märkimisväärselt. Seda süvendab personalipuudus.

Iirimaa erineb oma põhimõtelt näiteks Norrast ja Rootsist, kuna sealsetes ekspertintervjuudes rõhutati tugevalt juhtumipõhise abi pakkumist ning otsuste tegemist koos osakonna juhiga vastavalt asjaoludele. Nende riikide juhendid on seetõttu ka üldisemad ning paindlikumad. Pidades aga silmas, et Norra ja Rootsi ühiskonna ja laste üldine heaolu on üks maailma kõrgemaid, samuti ka usaldus ühiskonnas, ei pruugi niivõrd paindlik mudel olla teiste riikide praktikatesse üle kantav. Pidades silmas Eesti lastekaitseüsteemi väljakutseid ja heaolu taset, võivad Iirimaa standardiseeritud praktikad olla paremini üle kantavad.

Tabel 1. Kokkuvõtte liri praktikate tugevustest ja nõrkustest

Tugevused
Abiliinide integreeritus tervesse süsteemi – alates teabe saamisest kuni juhtumi lõpetamiseni toimub samas asutuses.
Mitteformaalse konsultatsiooni võimalus
Eraldi lastekaitsega tegelev asutus, mis tagab üleriigilise standardi ja kvaliteedi
Läbipaistev süsteem, töö ja protseduurid
Tugevalt seotud astmeline lastekaitseüsteem
Ennetusprintsipiidel põhinev ja kogukonda kaasav mudel <i>Meitheal</i> , mida sageli rakendatakse probleemi algfaasides
Ühtne andmesüsteem
Lastele ja noortele eraldi loodud kergesti mõistetav veebileht koos üleriigilise abiliini ja veebivormiga, loodud koos laste ja noortega
Spetsialistidele eraldi loodud abiliin hädaolukordadest teavitamiseks
Eraldi nõustamisliin <i>Childline</i> , kus pakutakse tuge lastele ja noortele igapäevaste murede osas

Detailsed juhised mitme protseduuri edukaks rakendamiseks nii kodanikele (nt teavitamise protsess), spetsialistidele (nt korrektne vormi täitmine) ning töötajatele (nt hindamisjuhised, koostöö politseiga)

Standardiseeritud protseduurid lihtustavad tööpäeva järgimist

Nõrkused

Üleriigilise ühtse 24/7 kättesaadava abiliini puudumine, mille eesmärk on abivajavate või hädaohus laste teavituste vastuvõtmine

Standardiseeritud protseduurid võivad vähendada laste, vanemate ja perede vajaduste kuulda võtmist

Mitmete erinevate abiliinide ja teenuste olemasolu võib lastes ja noortes ning teistes abivajajates/pöördujates tekitada segadust

Tusla kodulehel on vähe laste probleeme sügavuti käsitlevaid materjale

Tusla veebilehel ei ole lastele ja noortele mõeldud veebilehte *Changing Futures* märgatavalt välja toodud ega selle olemust selgelt seletatud

Tusla kolm abiliini ei ole järjepidevalt 24/7 saadaval

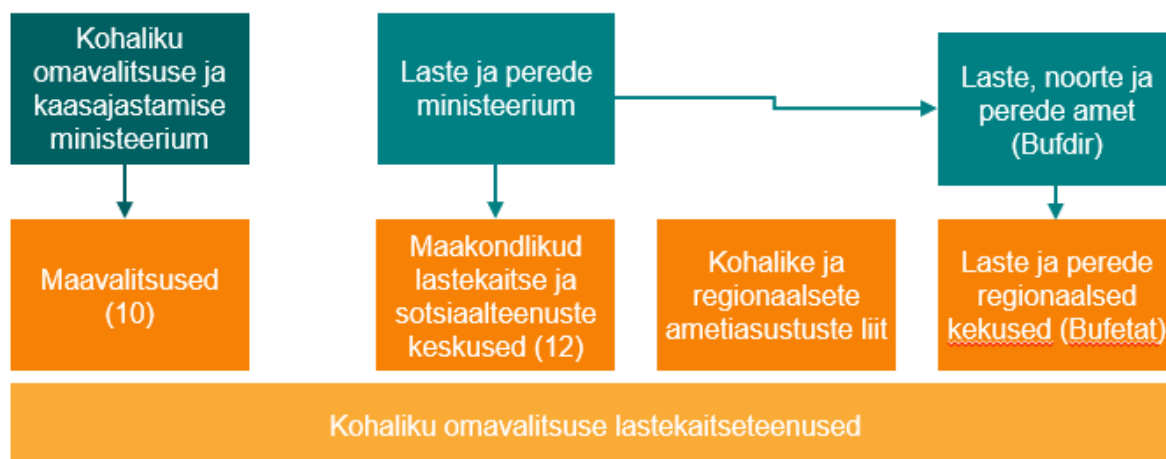
Teavitamiskohustuse lävendi mõiste võib teavitamist takistada

Tusla kodulehel ei räägita piisavalt laste vaimsest tervisest kui kahju tekitavast riskifaktorist

5.2 Norra

5.2.1 Ülevaade lastekaitseüsteemist

Norra lastekaitseüsteem on jaotunud riikliku ja kohaliku tasandi vahel. Kohalikud omavalitsused vastutavad esmatasandi igapäevaste lastekaitseteenuste eest, sh ennetuse, märkamise ja abi vajavate laste aitamise eest. Riiklikul tasemel tegeleb lastekaitsega laste, noorte ja perede amet (*Bufdir*), kes tõlgendab seadusi ja loob valdkonnale juhiseid, viib läbi valdkondlikke uuringuid ning rahvusvahelist koostööd. Ameti allasutus ehk laste ja perede regionaalsed keskused (*Bufetat*) toetavad kohalikke omavalitsusi laste hooldusküsimuses ning asendusperedega seoses, samuti pakuvad tõendus põhiseid ennetusprogramme (Civitta, 2022).



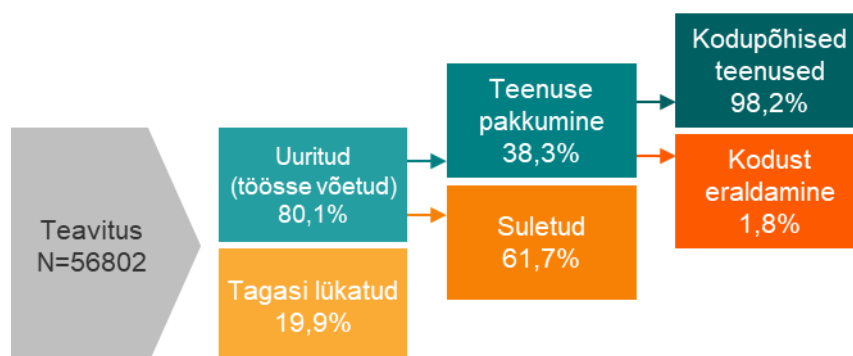
Joonis 5. Norra lastekaitseüsteem (Civitta, 2022)

Maakondlikud lastekaitse- ja sotsiaalteenuste keskused täidavad lastekaitseasutustes esimese astme kohtu rolli, tehes otsuseid seadusest lähtuvalt hooldusküsimustes ning sundsekkumiste kohta tõsiste käitumisprobleemidega laste/noorte puhul (Civitta, 2022). Iga keskus katab üht või paari maakonda ning on eraldiseisev ja erapooletu osapool kohalikest omavalitsustest ja maavalitsustest. Perest eraldamise korral teeb sellekohase otsuse maakondlik lastekaitse- ja sotsiaalteenuste keskus (*county social welfare board*) ehk riiklik tasand, täpsemalt teevad otsuse kohtunik, ekspert laste alal ja üks tavakodanik (Duerr Berrick et al., 2023).

Erakorralistel ja kiiretel juhtudel teeb sundpaigutuse otsuse kohaliku omavalitsuse lastekaitseasutuse juht või prokuratuur ja see tuleb maakondliku lastekaitse- ja sotsiaalteenuste keskuse poolt eelkinnitada 48 tunni jooksul pärast paigutamist ning uuesti heaks kiita hiljemalt järgneva kuue nädala jooksul (Duerr Berrick et al., 2023; [Norra lastekaitseteenuste seaduse 4. peatükk](#)). Eraldamise otsus peab olema ajutine ja seetõttu määrab keskus ka otsuse ülevaatamise ajakava, sageli näiteks üks või kaks aastat. Perest eraldamist ei saa ära lõpetada enne KOV-i määratud ajaperioodi. Olukorda hinnatakse sageli lapse või noore osalusel iga kuue kuu tagant (*ibid.*).

5.2.1.1 Pöördumiste järgsed tegevused

Abivajava või hädaohus oleva lapse kohta pöördumise saanud lastekaitseasutus hindab saadud teadet **seitsme päeva jooksul ning vajadusel avab juhtumimenetluse**. Pärast menetluse läbiviimist tuleb juhtum kas sulgeda või teha otsus sekkumise vajaduse ja sobiva abi, nt teenuste kohta. Vis et al. (2023) ülevaate järgi on menetluse avamise lävend madal ja umbes 80% juhtude puhul menetlus avatakse, samas varieerub see piirkonniti. Et aga kriisimeeskonnad edastavad info lastekaitsele vaid raskusastme lävendi ületanud pöördumiste kohta, võib see statistika olla nüansirohkem.



Joonis 6. Norra 2020. a teenuse osutamise kolmeastmeline otsustusprotsess

Pärast menetluse lõppu võidakse perele pakkuda erinevaid teenuseid, keskmiselt u 38%-l juhtudest. Teenused võivad hõlmata näiteks nõu, majanduslikku või praktilist tuge. Umbes 1,8% juhtumite puhul tehakse otsus laps perest eemaldada. Menetlus suletakse, kui olukord ei ole sekkumiseks seaduse nõuete järgi piisavalt tõsine. Mõnikord pakutakse vabatahtlikke, pere nõusolekut eeldavaid teenuseid.

5.2.2 Lapse abivajadusest teatamise võimalused

5.2.2.1 Teatamise kohustus ja asjaolud

Norras on kohustus abivajavast lapsest teatada **lastega töötavatel spetsialistidel**. Ka kodanikud ja pered ning lapsed ise on oodatud abiteateid saatma, ent see ei ole seadusega kohustuslik. Vis et al. (2023) andmetel tuleb **80% teadetest** professionaalse teatamiskohustusega inimestelt.

Mis juhtudel teatada? Abivajavast lapsest tuleks teatada, kui keegi kahtlustab, et lapse eest ei kanta piisavalt hoolt. Teataja ei pea olema täiesti kindel, et midagi on valesti, piisab ka kahtlusest. Olukorra

hindamine on teate saava inimese töö. Veebileht julgustab teatama, kui kahtlustatakse et laps on kokku puutunud järgmiste olukordadega:

- vägivalda kogemine või pealtnägimine
- seksuaalne väärkohtlemine
- hooletus
- suguelundite mutilatsioon
- sundabielu

Kõikidel avalike asutuste ja konfidentsiaalsuskohustusega töötajatel on kohustus lapsest teatada, kui nad on lapse pärast tõsiselt mures. See tähendab et kui on põhjust arvata, et laps on väärkohtlemise, muude tõsiste hooletusvormide ohvriks langenud või kui laps on näidanud püsivaid tõsiseid käitumiskeskusi. Teabe esitamise kohustus tuleneb [Norra lastekaitseteenuste seadusest § 6-4](#) ja vastavatest sätetest teistes seadustes. Teabekohustus hõlmab kohustust teavitada omavalitsuse lastekaitseteenistust omal algatusel tõsise mure korral ja see on iseseisev ja isiklik kohustus. Sellisel juhul ei saa teataja jääda anonüümseks. Ka ei piisa kohustuse täitmiseks lihtsalt abiliinile helistamisest, vaid ühendust tuleb võtta kohaliku omavalitsuse lastekaitsega.

Kodanikud võivad teatada mitmel viisil (vt allpool) nii oma nimega kui ka anonüümset. Nimega teatades võib anda lastekaitsetöötajale märku, et enda nime ei soovita vanematele ja lapsele avaldada. Kui lastekaitse otsustab lapse hooldusõiguse üle võtta ning juhtum läheb seetõttu kohtusse, anonüümseuse kaitse enam ei kehti. Kuna lapsele ja perele näidatakse hiljem teadet, tuleb teatajal läbi mõelda, millist infot ta teates enda kohta anda soovib. Kokkuvõtlikult saab kodanik jääda teatades anonüümseks, ent see ei ole garanteeritud ja seda ei tohi kõne vastuvõtja ka lubada.

5.2.2.2 Teatamise võimalused

Abivajavast või hädaohus olevast lapsest saab teatada mitmel viisil. Ka kriisimeeskonnana ning abiliini 116 111 koordineeriv lastekaitseagentuur Kristiansandis haldab osana abiliini tööst ka riiklikku veebilehte [Barnevernvakten.no](#) (edaspidi: keskne veebileht), mis annab selged juhised kõikidest riiklikest või KOV-i poolt koordineeritud abivajaduse teatamise võimalustest:

- hädaohu korral politseisse numbril 02800 või hädaabisse numbril 112.
- 24/7 Laste hädaabiliinile 116 111 (*Alarmtelefonen*) ja veebilehele, kust liigub info edasi taaskord kohaliku lastekaitse või kriisimeeskondadeni.
- Kesksel veebilehel [kodanikule](#) või [spetsialistile](#) mõeldud veebivormide kaudu 24/7, mille teated liiguvad kohalikele lastekaitsetöötajatele ja mis on seotud lastekaitse andmebaasiga.
- Otse KOV-i lastekaitsetöötajate poole, kelle kontaktid ja vastamisajad on toodud välja kesksel veebilehel ning KOV teenuste lehtedel.
- Töövälisel ajal lastekaitse kriisimeeskondade poole kohalikus omavalitsuses (*child protection emergency services, barnevernvakt*), kelle kontaktid ja vastamisajad on toodud välja kesksel veebilehel ning kohalike omavalitsuste teenuste lehtedel.

5.2.3 Abivajadusest teatamine töövälisel ajal

Nagu eespool mainitud, saab töövälisel ajal võtta Norras ühendust politsei või hädaabiga, laste abiliiniga *Alarmtelefonen 116 111* või lastekaitse kriisimeeskondadega kohalikus omavalitsuses.

Ekspertintervjuu järgi on Norras kaksikümmend üks sellist kriisimeeskonda, kes katavad töövälisel ajal umbes 50% Norra kohalikest omavalitsustest, viis neist töötavad ööpäevaringselt. *Bufdir'i* (2022)

andmetel oli 2022. a 95%-l kohalikest omavalitsustest mingisugune ametlik korraldus hädaolukorraks ehk töövälisel ajal kontakti saamiseks. Kui suuremates linnades on eraldi meeskond, siis väiksemad kohalikud omavalitsused on loonud ühendteenused. Üks suurimaid neist on ka lastekaitseagentuur Kristiansandis, mida rahastatakse kombineeritult KOV-ide ja riigi poolt. Kriisimeeskondade ülesanneteks on:

- vastata *Alarmtelefonen*'i kõnedele
- tööajal, st äripäevadel tegeleda kadunud laste juhtumitega
- töövälisel ajal vastata kõikidele vastava KOV-i lastekaitse kõnedele ning vastavalt olukorrale reageerida, sh vajadusel kohapeale minna. Juhtumid antakse hiljem (tööpäevadel töötavale) kohalikele lastekaitsetöötajatele üle.

Ilma kriisimeeskonnata kohalikes omavalitsustes on sellegipoolest alati helistamisvalvel kaks sotsiaal- või lastekaitsetöötajat kohaliku omavalitsuse kohta eraldi numbriga. Info selle kohta leiab keskselt veebilehelt ning kohaliku omavalitsuse lastekaitseteenuste lehelt. Näiteks [Nordkappi kohalikus omavalitsuses](#) on telefonivalves inimesed esmaspäevast reedeni kell 15:45–08:00 ning nädalavahetustel ja pühadel.

Kriisimeeskonnad teevad politsei ja teiste kohalike võrgustikega palju koostööd, paljud neist töötavad politseijaoskonnas või selle lähedal. Samuti tehakse tihedat kootööd tööajal töötavate lastekaitse töötajatega, andes neile juhtumid põhjalikumaks käsitlemiseks hommikul üle. Ekspertintervjuu järgi mõtestatakse enda tööd kui kriisijuhtimistööd, mistõttu nähakse lastekaitsetöö kõige tumedamaid hetki ning reageeritakse just kriisiolukorras, vajadusel ka kohapeale minnes. Pikaajaline juhtumi lahendamine ja täpsete asjaolude väljaselgitamine on aga kolleegidest lastekaitse töötajate ülesanne.

Kriisimeeskonna liikmed saavad teateid abivajadusest kas kohalikult telefoninumbrilt töövälisel ajal reageerimiseks või *Alarmtelefonen*'i kaudu. Kõnele reageeritakse paindlikult ja otsuseid tehakse sageli kõne ajal. Oluline on uurida, kas tegemist on kiireloomulise ja ohtliku olukorraga või saab seda lahendada teisiti. Intervjuus toodi teisiti lahendatud juhtumite näitena välja vaimse tervise muredega laste kõned, kelle puhul keskendub kriisitöötaja lapsega koos olukorra läbi mõtestamisele ning samm-sammu haaval abi otsimise juhendamisele. Näiteks võib sobivaks lahenduseks osutuda lapse suunamine otsima abi jaoks turvaliselt täiskasvanult tema lähiringkonnas. Võib juhtuda, et keset juhtumi lahendust saab kriisimeeskonna liige järgmise kõne ja peab sellele samal ajal vastama. Näiteks Oslos vastavad kõnedele kaks inimest päeval ja öösel ning neli öhtul.

Kriisimeeskondadega koos reageerib vajadusel ka politsei. Politseil on kohustus teha juhtunu kohta kokkuvõtlik raport lastekaitsele. Ekspertintervjuus selgus, et politsei juures töötavad sageli raportite kvaliteedi üle järelevalvet tegevad sotsiaaltöötajad.

Oslo kriisimeeskonnas on 41 erineva koormusega töötajat. Tööd planeeritakse 8-nädalase graafikuna, umbes viis vahetust nädalas ja iga nelja nädala tagant üks nädalavahetuse vahetus töötaja kohta. Töötajatele pakutakse supervisioone ning erinevaid võimalusi enda juhtumite peegeldamiseks. Seaduse järgi töötavad meeskonnas lastekaitse- või sotsiaaltöölase haridusega inimesed, tulevikus hakkab kehtima magistrikraadi nõue.

5.2.4 Abiliini *Alarmtelefonen* 116 111 töökorraldus ja rollid

Alarmtelefonen'i liin on 2009. a loodud täiendav abimeede Norra laste ja noorte aitamiseks hädaolukorras. Abiliin loodi täiendava meetmena, kuna loomise hetkel ei olnud rohkem kui pooltel kohalikel omavalitsustel võimekust töövälisel ajal reageerida (Bufdir, 2022), see võimekus on nüüdseks paranenud.

Abiliini keskne koordineerimine toimub Kristiansandi lastekaitseagentuurist ning kõnelele vastavad kaksikümne lastekaitse kriisimeeskonna spetsialisti KOV-ide palgal (*barnevernvakt*), kes asuvad üle riigi erinevates kohalikes omavalitsustes. See tähendab, et kui helistab näiteks keegi Tromso kohalikus omavalitsusest, suunatakse kõne Tromsosse. Kui piirkondlik võrgustik pole kättesaadav, vastavad kõnelele spetsialistid Kristiansandis, kes tegelevad ka kõikide saabunud veebivestluste ja SMS-idega. 2022. a vastas 57%-l juhtudest kõnelele keskus Kristiansandis (Alarmtelefonen, 2022).

Töövälisel ajal toimub kõnede vastuvõtmine erinevalt. 2022. a ülevaate järgi töötasid nelja piirkonna, sh Oslo kriisimeeskonnad ööpäevaringselt ning vastasid seega ka 116 111 kõnelele sarnasel ajal. Viis piirkonda suunasid kõned töövälisel ajal keskselt Kristiansandi ning ülejäänud kolmeteistkümne kriisimeeskonna tööpiirkonnas ei suunatud kõnesid töövälisel ajal ning kõnesid sai sel ajal teha vaid otse kohaliku kriisimeeskonna liikmetele (Bufdir, 2022).

Piirkondliku vastajate võrgustiku põhimõtet kasutatakse, et tagada helistajale kohalike olusid tundev ja kohaliku tasandiga kursis abi. Aastate jooksul on see põhimõte osutunud **vastuoluliseks**: kõnesid vastuvõtvaid KOV-i spetsialiste ei ole põhjalikult sel teemal koolitatud, nad võivad kõne vastamise hetkel olla mõne juhtumiga tegelemas ja helistaja võib saada kas mittesobiva vastuse või jääda ootele. Kõnele võib vastata helistajale tuttav lastekaitsetöötaja, see läheb vastuollu oodatava anonüümse abi põhimõttega. Kõnede hulk ka varieerub regiooniti, *Bufdir*'i raporti (2022) järgi sai Oslo näiteks keskmiselt kolm kõnet päevas, viisteist spetsialisti erinevates KOV-ides aga vähem kui ühe kõne päevas. Abiliini tulemuslikkust analüüsinud [raport soovitas nende kaalutluste tõttu kasutada keskselt](#) ja vaid selleks mõeldud professionaalset ja ühtse kvaliteedi ja tööpõhimõtetega vastajate võrgustikku. Keskse võrgustikuga kaasneb raporti hinnangul ligi 1,6 miljoni Norra krooni suurune kulu. Riikide ülevaate valmimise hetkeks ehk 2024. a jaanuari seisuga on otsus võrgustiku kohta üle vaatamisel.

Abiliini poole saab alates 2020. a pöörduda erinevate kanalite (telefon, e-post, veebivestlus) kaudu. Telefonile saab helistada ööpäevaringselt, SMS ja veebivestluse kanalid on avatud ajavahemikus 16:30–23:00 (laupäeval kuni 24:00). Vastuvõetud kõne puhul pakutakse kohest tuge, juhtunu kohta edastatakse pöörduja loal ja soovil teade abivajadusest või murest elukohajärgsele lastekaitsele, vajadusel võetakse ühendust teiste teenustega ning antakse nõu, kuidas leida muud vajalikku abi. Kui tegemist on hädaolukorraga, võetakse ühendust politsei või päästeteenistusega. Teistega ühendust võtmiseks küsitakse pöörduja luba. Pöördujaid julgustatakse ühendust võtma vajadusel enda emakeeles, pakkudes tõlget.

Kõik abiliinile tulnud pöördumiste asjaolud fikseeritakse KOV-i kriisimeeskonna päeviku kujul pöördumiste andmebaasi, neid ei lindistata ega salvestata. Ekspertintervjuust selgus, et kohalike omavalitsuste kriisimeeskondadel ei ole andmekaitseõuetele vastavat salvestustarkvara ja tingimusi, mittesalvestamisel võib aga olla ka teisi põhjuseid. Täpsemalt fikseeritakse pöördumise sisulised detailid ja kontaktid (nt telefoninumber). Kõiki pöördumisi ei edastata kohalikele lastekaitsele samas kohalikus omavalitsuses ja ka ei seota konkreetse lapsega. Neile edastatakse info vaid sellisel juhul, kui pöördumine on tõsine ning ületab teatud raskusastme lävendi ning vajab edasist tööd. Selle kohta on olemas ka [juhised](#).

Abiliini rahastab *Bufdir*. 2023. a teatas liin, et peab tegevuse 2023. a suvel riigieelarve kärpete tõttu sulgema, selle peale teatas laste ja perede ministeerium, et liinile eraldatakse lisaraha (Johnsen, 2023). Ka 2022. a ülevaateraport mainib rahalisi raskusi, mille tõttu keskenduti teenuse puhul ööpäevaringse teenuse kättesaadavuse tagamisele turunduse ja teavituse arvelt. Aeg-ajalt tehakse sotsiaalmeedia kampaaniaid (näiteks TikTakis), et lastele ja noortele liini olemasolu tutvustada ja meelde tuletada.

5.2.4.1 Abiliin *Kors på halsen*

Lisaks Alarmtelefonen'ile on Norras ka psühhosotsiaalsed abi pakkuv telefoniliin *Kors på halsen* (Norra Punase Risti allasutus). Kõnesid võetakse seal vastu tööpäeviti kell 14:00–22:00, abiliin on konfidentsiaalne ja tasuta ning pakutakse ka veebivestlusteenust. Aktiivses kasutuses on ka modereeritud foorum, kus lapsed ja noored saavad postitada oma muresid ning teised noored saavad pakkuda tuge. Töötajad on koolitatud vabatahtlikud ja spetsialistid.

Abiliin tegeleb eelkõige emotsionaalse toe ja informatsiooni pakkumisega: kuulatakse laste ja noorte muresid, pakutakse tuge näiteks vaimse tervise, kiusamise, suhete, kooli, pere jms teemade osas.

Hädaolukorra puhul suunatakse 112 numbrile helistama või tõsisemate teemade (enesetapumõtted) puhul võidakse suunata sobivatele professionaalsetele teenustele.

5.2.4.2 Tulemuslikkuse hindamine

Kriisimeeskonnad saavad soovi korral üldist tagasisidet enda poolt edastatud pöördumiste kohta kohalikul lastekaitsel. Nimelt on lastekaitsel õigus informeerida pöördumise teinud isikut sellest, kas ja mis staadiumis menetlus on, mitte aga teisi juhtumi detaile. Ekspertintervjuu järgi võidakse saada põhjalikumalt tagasisidet juhtumite kohta mitteformaalse arutelu käigus. Kuna kohalikes omavalitsustes võtavad pöördumisi vastu sotsiaaltöötajad, hinnatakse süsteemi tulemuslikkust tervikuna KOV-iti erinevalt ja regulaarsete sisemiste protsesside abil.

Abiliin Alarmtelefonen asutas 2020. a kasutajate nõukogu sooviga saada tagasisidet kasutajate vaatest (Alarmtelefonen, 2021). Samuti küsib abiliin kõikidelt veebivestluse kaudu pöördumatelt 3 küsimust tagasiside eesmärgil järgmiste vastusevariantidega:

1. Kas sa said sellist abi, nagu tahtsid? – Jah, Ei, ei tea
2. Kas vestlusest oli sulle abi? – Jah, Ei, ei tea
3. Kui rahul sa vestlusega oled? – Väga rahul, rahul, veidi rahul, veidi rahulolematu, väga rahulolematu

Norras on KOV-ide esmareageerimisvõimekust lastekaitse valdkonnas analüüsitud pikalt ja selle taseme tõstmiseks on tehtud mitmeid suuri arendusi, muuhulgas ka *Alarmtelefonen*'i asutamine ning tegevuse laiendamine.

Näiteks [2019. a raport](#) (Haugnaess, Markussen & Moen, 2019) järeldas, et abiliini tegevuse järele on selge vajadus, ent abiliini korralduses ja tegevuses tuleb rohkem arvestada laste ja noorte vajadustega ning tagada, et lapsed ja noored saaksid vajalikku abi. Seetõttu soovitati tegeleda rohkem abiliini tuntuse kasvatamisega sihtrühma hulgas turunduse ja kommunikatsiooni abil, parandada koostööd teiste osapooltega ning tegeleda organisatsiooni üldise tegevusvõimekusega (juhtimine ja organisatsiooni arendamine).

Ekspertintervjuu ja *Alarmtelefonen*'i 2022. a raporti järgi (Alarmtelefonen, 2022) on Norras parasjagu otsustamisel, kes tulevikus abiliini kõnedele vastab. Nimelt analüüsis *Bufdir* 2022. a abiliini töö tulemuslikkust ja soovitas liini arendamist jätkata, ent loobuda omavalitsustes paikneva vastajate võrgustiku arendamisest ning kasutada vastamiseks omavalitsustevahelist vastajat Kristansandis (Bufdir, 2022). Ekspertintervjuust ilmneb, et on küsimus selles, kas kõnedele vastajad kohalikes omavalitsustes teevad seda ühe meetodika järgi ning kas keskne vastamine võiks tagada parema vastamiskvaliteedi. [Aruandes](#) soovitati ka abiliini rahastust suurendada.

2022. a tehti *Alarmtelefonen*'ile:

- 14 012 telefonikõnet, 20% vähem kui 2021. a.
- 21 899 veebivestlust, 18% vähem kui 2021. a.
- 73 782 veebilehe külastust.

- 2375 tekstisõnumit.
- 80 juhtumit, mille puhul kontakteeruti hädaabi ja politseiga.
- 45% telefoni- ja meilipöördumistest tegid lapsed, 24% täiskasvanud.
- Kõnede ja pöördumiste vähenemist on ülevaateraportis selgitatud COVID-19 pandeemia järgse trendiga ning vähese rahastusega turunduseks.
- 2022. a võeti politsei või päästeteenistustega ühendust 80 juhul.
- 2022. a statistilise ülevaate põhjal eristas abiliin järgmisi pöördumiste teemasid: käitumuslik, etniline päritolu ja kultuur, tervis ja areng, konflikt, koroon, kuritegevus, väärkohtlemine ja vägivald, kiusamine ja ahistamine, vaimne tervis, sõltuvusained, seksuaalsus, seksuaalne väärkohtlemine. Kõige enam tuleb pöördumisi konfliktide ja vaimse tervise kohta.
- Vaimse tervise puhul eristati järgmisi teemasid: ärevus ja depressioon, kurbus, üksindus ja hirm, enesehinnang, enesetapumõtted, enesevigastamine, söömishäired.

Allikas: [Alarmtelefonen, 2022](#)

5.2.5 Praktikate tugevused ja nõrkused

Norra laste abivajadusest teavitamise ja sobivalt reageerimise süsteemile on aastakümnete jooksul pööratud nii riigi kui ka KOV-i tasandil palju tähelepanu, selle tulemusena on loodi 2009. a *Alarmtelefonen*, kuna sel ajal oli alla pooltel KOV-idel 24/7 esmareageerimise võimekus. 2022. a oli aga juba 95%-l KOV-idest mingisugune ametlik korraldus hädaolukorraks ehk töövälisel ajal kontakti saamiseks. Norra süsteemi kujunemist iseloomustab samm-sammuline ja vajadusest tulenev areng, palju tehakse tasandite vahel koostööd ning toetatakse tugevalt kohalikele omavalitsustele. Abiliini tööd on aastate jooksul pidevalt laiendatud ning suund on pigem keskse koordineerimise suunas, et tagada ühtne teenuse kvaliteet.

Sellest tulenevalt on Norra süsteemil mitmeid olulisi tugevusi. Kohalike omavalitsuste lastekaitsetöötajate poole pöördumiste **põhimõtted ja kontaktid** on (Kristiansandi lasteagentuuri poolt koordineeritud) [kesksel veebilehel hästi ja ühestel alustel ära kirjeldatud](#). Paljudel kohalikel omavalitsustel on lisaks tööajal töötavatele lastekaitsetöötajatele ka **24/7 töötavad kriisimeeskonnad**, kes vastavad kõnedele ning vajadusel lahendavad ka kohapeal kiireloomulisi juhtumeid. Mitmed väiksemad kohalikud omavalitsused on oma jõud ühendanud ning hädaolukordadele reageeritakse ühise meeskonna abil. Mõnel kohalikul omavalitsusel sellist võimekust ei ole, kuigi vähemalt kaks töötajat peavad olema ööpäevaringselt kättesaadavad. Erinevad kohaliku taseme lastekaitseasutused **teevad tihedat koostööd teiste asutuste**, näiteks politseiga. Üheski teises uuringus vaadeldavas riigis ei ole nii mobiilset reageerimisvõimekust kui Norras, või see on delegeeritud teistele osapooltele.

Kriisimeeskondade süsteemil on siiski mõned nõrkused. Esiteks ei ole need tagatud üleriigiliselt. Teiseks võetakse kõnesid vastu jooksvalt ja mõnikord võib juhtuda, et kõnedele vastatakse näiteks teise juhtumiga kohapeal tegeledes. Sellega kaasneb risk, et kõiki kõnesid ei käsitleta sarnaselt, sest seda mõjutab vastaja olukord ja ressursid.

Lastega töötavate inimeste teatamiskohustus näeb kahtluse korral ette kohaliku lastekaitse teavitamise kohustust. Sellel kohustusel on potentsiaali tagada suurema tõenäosusega varajases staadiumis juhtumeid sarnaselt Rootsiga, ent eeldab väga head teemakäsitlust lastega töötavate spetsialistide asutustes. Teatamist võib aga pärssida see, et spetsialistid ei või jääda anonüümseks ning et nende puhul ei piisa abiliinile helistamisest, vaid tuleb juhtumist teavitada ka kohalikku lastekaitset. See võib olla spetsialisti jaoks täiendava koormusega ülesanne. Samas tulevad Norras ligi 80% teadetest lastekaitsele spetsialistidelt, viidates sellele, et spetsialistidel on piisavalt infot võimalike ohumärkide kohta ja julgus lastekaitset teavitada.

Omamoodi tekitavad segadust kodanikele mõeldud pöördumiste põhimõtted, peamiselt anonüümisuse osas. Põhjamaade riigid eristuvad selle poolest, et kodanikel ei ole teavitamiskohustust

ja see võib teavitamist pärssida. Samas võib kõrgem ühiskondlik teadlikkuse tase tähendada, et teavitamine on juba tavapärane sotsiaalne norm.

Silma hakkab, et **kodanike teavitamise anonüümsuse põhimõtted võivad jääda segaseks**. Ühelt poolt toob keskne veebileht välja mitmeid põhimõtteid, kuidas kodanik saab enda anonüümsust tagada. Samas tuuakse teistes kohtades välja, et Norras ei saa kellelegi lubada lõplikku anonüümsust, kuna need detailid võidakse näiteks kohtumenetluse käigus välja selgitada. Sellised põhimõtted võivad tekitada segadust ja seega teatamist pärssida.

Huvitav on põhimõte, et pöördumist näidatakse lapsele ja perele, sellest informeeritakse ka võimalikke pöördujaid. Laste ja perele õigusi silmas pidades on see loogiline. Samas võib see pöördujaid heidutada või panna enda teadet liigselt läbi mõtlema, pärssides abivajadusest teatamist.

Teine huvitav põhimõte on **teadete eelsorteerimine** ehk vaid **piisava lävendiga teadete edastamine kohaliku taseme lastekaitsetöötajatele**. See võib olla ka üks võimalik kaalumiskoht Eestis – milliseid pöördumisi ja mis alustel on tarvis lapsega seostada. Eelsorteerimine võib viia selleni, et mitmed esmapilgul vähetähtsana tunduvad pöördumised võivad olla probleemide avastamiseks ja tervikpildi koondamiseks olulised ning seega võib eelsorteerimine varjatud probleemide märkamist vähendada. Samas võib vähetähtsate teadete lugemine olla lastekaitsetöötajate jaoks koormav ning tekitada selle kaudu skeptilisust kõigi pöördumiste osas. Intervjueeritud kriisimeeskonna juht tõi välja, et ka nemad märkavad korduvate laste kohta saabuvasid pöördumisi ehk et seda riski saab maandada pöördumisi vastu võttev osapool.

Alarmtelefonen'i abiliin on kindlasti Norra süsteemi üks tugevus, kuna täiendab kohalike omavalitsuste teavitussüsteemi ja pakub lastele psühhosotsiaalset tuge. Abiliini lehel on palju infot ka lapsi ja noori puudutavate teemade kohta ning tehakse teavitustööd nii laste õiguste ja abi kui ka liini kohta sotsiaalmeedias. Abiliini töö on tulenevalt vajadusest, sh ka COVID-19 kriisi ajal kasvanud pöördumiste arvust, enda tegevust ja kanalite valikut laiendanud ja mitmed tulemuslikkuse uuringud on abiliini olulisust sihtrühma jaoks tugevalt rõhutanud.

Ühe tugevusena abiliini töös hakkab silma **teenuste professionaalne arendamine** – abiliin on oma tegevuse **kujundamisse kaasanud lapsed ja noored**, seda kasutajate nõukogu loomisega. Sarnaselt Iirimaa ja Rootsiaga on see hea ja abiliini eesmärgi (laste ja noorteni jõudmist) toetav praktika. Kasutajatelt kogutakse ka nende kogemuse kohta tagasisidet. Samuti on abiliini tuntuse parandamiseks viidud enda võimaluste piires läbi erinevaid kommunikatsioonikampaaniaid laste ja noorte hulgas populaarsetes sotsiaalmeedia kanalites.

Alarmtelefonen'i kohalik vastuvõtjate võrgustik on huvitav kombineeritud süsteem, kuigi see on praegu üks õhus olev võimalik reformikoht oma väljakutsetega. **Alarmtelefonen** suunab erinevatest piirkondadest tulnud kõned esimesena kohaliku lastekaitse või kriisijuhtimismeeskonna töötajateni. Kui nemad ei ole kättesaadavad, läheb kõne lastekaitseagentuuri Kristiansandis, kes vastab ka teistest kanalitest tulnud pöördumistele. Selline kombineeritud võrgustik tagab kindlasti parema kontakti kohaliku tasemega ja kui kõnele vastab sama piirkonna töötaja, võib olla suurem tõenäosus, et juhtumi konteksti mõistetakse paremini. Ka võidakse raskemaid juhtumeid juba varasemate pöördumiste või info põhjal teada ja see ka tähendab, et juhtumile reageeritakse suurema tõenäosusega sobivate meetmetega.

Kombineeritud vastajate võrgustikul on ka omad riskid. Üle riigi ja sageli öösiti töötavaid kriisimeeskondi võib olla keerukas **ühiste standardite järgi tööle saada**, sh ka koolitada. Kui juhtumeid proovitakse lahendada juhtumipõhiselt, võib see samaaegselt tähendada pöördumiste erinevat käsitlemist näiteks piirkonniti. Samuti võib olla keerukas ja kulukas arendada liini tehnilist võimekust, kui kõnedele vastatakse kaugrežiimis või kuskilt kohapealt, välistades või raskendades näiteks virtuaalse või füüsilise kõnekeskuse ja teadete salvestamise süsteemi loomist. Kuna kõnedele

vastatakse erinevates piirkondades erineval ajal ja põhimõtete järgi, ei pruugi lapsed ja noored saada igal pool samaväärset abi. See kõik raskendab ühiste tööpõhimõtete arendamist ja ka tulemuslikkuse hindamist.

Kui kõnele vastab kohaliku tasandi töötaja, võib see viia pöörduja äratundmiseni ehk et **tagatud pole anonüümsus**.

Alarmtelefonen’i (2022) aastaülevaade tõi välja ka teisi väljakutseid. **Abiliini rahastamisega on olnud tõsiseid probleeme**, pannes ohtu abiliini toimivuse. Piiratud rahastus **ei võimalda ka teha piisavalt teavitustööd liini** olemasolu kohta, välja on toodud teavituskampaaniate olulisust laste ja noorte tarbitud sotsiaalmeediakanalites (Alarmtelefonen, 2022).

Riikide võrdluses sarnaneb Norra süsteem kõige enam Rootsi ja mõlemal riigil on oma tugevused ja nõrkused. Norra kriisimeeskonnad ja 24/7 valmidus paljudes KOV-ides tähendab, et hädaolukorras reageerivad lisaks teistele osapooltele nii kõnedele kui ka kohapeal sageli sotsiaal- või lastekaitsetöö väljaõppega töötajad ja see on suur tugevus. Rootsis on KOV-ide võimekus erinevam ning inimesed on küll telefonitsi töövälisel ajal kättesaadavad, ent selliseid kriisimeeskondi on vähem ja pigem vaid suuremates linnades. Kui Norra KOV-id kasutavad ühtset lastekaitse andmebaasi, siis Rootsis on süsteemid erinevad.

Norras on abiliini roll vahendada infot otse kriisimeeskondadele ning kõnedele vastavad kohaliku tasandi kriisimeeskonna liikmed. See aga on raskendanud kesket koordineerimist ja kõnede vastuvõtmise ühtset praktikat ja taset. Rootsi abiliini ülesanne on tegeleda eelkõige psühhosotsiaalse toe pakkumisega, kuigi vajadusel edastatakse teade lapse abivajadusest ka teistele osapooltele. Sellise fookusega abiliin võib lastele ja noortele tunduda usaldusväärsem, kuna eraldatus pöördumistega tegelemise süsteemist tagab erapooletuse ja suurema anonüümsuse. Võrreldes Norraga on Rootsi abiliini tugevuseks ka läbimõeldud nõustamismetoodika ja mitmed võimestavad abi pakkumise viisid (nt lapselt lapsele foorum). *Bris* hakkab ka silma kui laste häält võimestav organisatsioon, kasutades laste pöördumiste (anonümiseeritud) sisendit huvikaitsetegevuses ja juhtides tähelepanu laste ja noorte kogemusele ühiskonnas.

Nii Norra kui ka Rootsi lastekaitse- ja pöördumistega tegelemise süsteem on väga hästi ära kirjeldatud ja samas paindlik, vastandudes mingites aspektides näiteks Iirimaa standardiseeritud lähenemisega. See tähendab, et suur roll on pöördumistele vastavatel kriisimeeskonna töötajatel või kohalikul lastekaitsele. Samas on süsteemis tihe koostöö ja piisavate ressursside ja pädevuse korral võibki reageerimine olla paindlik, juhtumi eripäradele sobiv. Ekspertintervjuus toodi välja, et tihe koostöö teiste võrgustikega ning kohalike olude tundmine võimaldab pöördumistega hästi tegeleda, kuna teatakse hästi, kuidas pöördumist lahendada.

Norra abiliini ja pöördumistega tegelemise süsteem on võrreldes teiste riikidega väga hästi kirjalike allikate abil kirjeldatav ning abiliini tööd on mitmeid kordi analüüsitud. Seetõttu võiks Norra näide olla Eesti süsteemi analüüsimisel suurema tähelepanu all.

Tabel 2. Kokkuvõte Norra praktikate tugevustest ja nõrkustest

Tugevused
Pöördumiste põhimõtted ja lastekaitsetöötajate kontaktid on lastekaitseagentuuri veebilehel ühestel alustel ära kirjeldatud, pöördumisvõimalustest on selge ja ajakohane ülevaade ja need on mitmekesised.
Lisaks lastekaitse tavatöötajatele on enamikus KOV-ides olemas 24/7 saadaval kriisimeeskond; väiksemates KOV-ides on tagatud 24/7 kättesaadavus vähemalt kahe töötaja valmisolekuga. Kriisimeeskonnad võtavad vastu kõnesid ja vajadusel lähevad ka kohapeale. Väiksemad KOV-id teevad valmiduse tagamiseks koostööd (ühendteenused).

KOV-ide lastekaitseasutused teevad tihedat koostööd teiste asutustega, nt politseiga. Juhtumitele reageerimine on paindlik, lähtudes juhtumi asjaoludest. KOV-idel on ühtsetel alustel lastekaitse andmebaas.

Lastega töötavatele inimestele kehtiv teatamiskohustus ja asutuste praktikad võivad suurendada varajases staadiumis tuvastatud juhtumite osakaalu. 80% teadetest tuleb spetsialistidelt.

Teadete eelsorteerimine kriisimeeskondade poolt võib vähendada lastekaitsetöötajate liigset koormust ja skeptilisust pöördumiste osas.

*Alarmtelefon*⁷i teenus täiendab KOV-i kriisivalmidust, kohalik vastajate võrgustik tagab kohalikke olusid tundva toe ja abi. Kohalik vastajate võrgustik arendab ka KOV-ide võimekust.

Abiliin pakub erinevaid tugiteenuseid ja on erinevate kanalite kaudu noortele kättesaadav. Teenuste väljatöötamiseks ja parandamiseks kasutatakse professionaalseid teenuseid, teenuste hindamisse ja parandamisse on kaasatud lapsed ja noored ning nende tagasisidega arvestatakse.

Abiliinil on lastekaitse teenuste seadusest tulenev kaudne mandaat, abiliini tegevust peetakse uuringute järgi vajalikuks ja sihtrühmale oluliseks.

Abiliini tööd ja tulemuslikkust on mitu korda analüüsitud ning analüüsi ettepanekuid rakendatud. Praegu on kaalumisel üleminek kesksele vastajate võrgustikule, mis toob kaasa lisakulu.

Abiliini tööd ja tulemuslikkust ning lastekaitse esmareageerimise võimekust on mitmeid kordi analüüsitud, võimekust on aastatega tunduvalt arendatud.

Nõrkused

KOV-ide võimekus reageerida on siiski erineval tasemel, kõikidel KOV-idel ei ole kriisimeeskonda, on vaid valvevalmidus. Teenuse tasemed erinevad, samuti on märgatud erinevusi lastekaitse juhtumite lahendamises tulenevalt piirkonnast (Vis et al., 2023).

Pöördumise tegemisel ei ole alati tagatud anonüümsus ja anonüümsust puudutavad põhimõtted ei ole üheselt mõistetavad, see võib tekitada pöördujas kahtluseid.

Abiliinile vastab nii keskne kui ka kohalik võrgustik ja lapsi võidakse seetõttu kohelda erinevalt. Kohalik vastuvõtjate võrgustik tähendab, et teenust on keerukas keskselt koordineerida ja arendada, pakkuda väljaõpet, arendada ühtset juhtumite lahendamise metoodikat või tehnilist infrastruktuuri. Ka ei pruugi lapsed kohalikke vastajaid usaldada, peljates anonüümsuse kadumist.

Kriisimeeskonnad eelsorteerivad teateid eraldi andmebaasi, teavitades lastekaitsetöötajaid vaid tõsisematest juhtumitest. See võib vähendada probleemide varajast märkamist, kuna juhtumit pikaajaliselt lahendavad inimesed ei saa terviklikku ülevaadet.

Abiliini piiratud rahastus, mis paneb ohtu selle toimivuse ning takistab teavitustöö tegemist liini olemasolu kohta.

5.3 Portugal

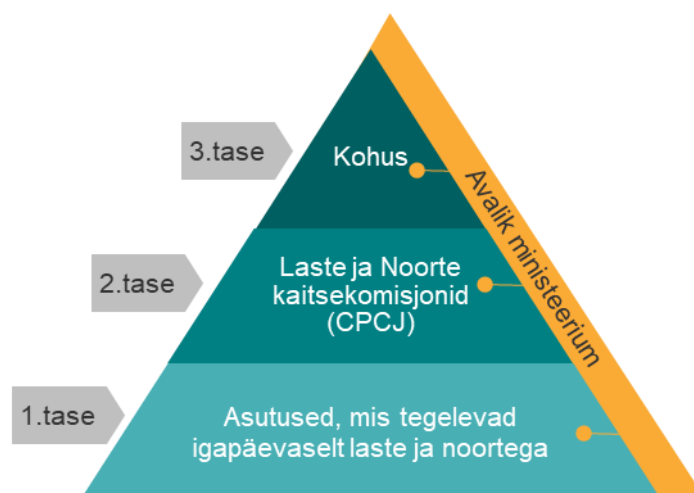
5.3.1 Ülevaade lastekaitseüsteemist

Portugali riiklik lastekaitseüsteem on kirjeldatav püramiidi kujul, millel on 3 tasandit: lastega töötavad organisatsioonid, lastekaitse riiklikud ja kohaliku taseme organid ning alaealiste asjade kohus (joonis 6). **Esimese tasandi** moodustavad **erinevate valdkondade teenused ja töötajad, kes oma tegevusalast tulenevalt puutuvad igapäevaselt oma töös lastega kokku** (haridus-, meditsiini-, politsei-, sotsiaali-, töötajad ja erinevate MTÜ töötajad sh, lasteabiliinid). Need inimesed on Portugali lastekaitseüsteemi esmatasandi osapooled, kes eeldatavasti lahendavad enda töö käigus suurema osa laste ja noortega tekkivatest probleemidest (Ferreira, 2023).

Püramiidi teisel tasandil on **riiklik lastekaitseorganisatsioon, mille suunavaks organiks on Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens** – (Riiklik Laste ja Noorte Õiguste Edendamise ja Kaitse Komisjon, *edaspidi* CNPDPCJ või riiklik kaitsekomisjon). CNPDPCJ eesmärgiks on lastekaitsepoliitika kavandamine ja koordineerimine ning avalik-õiguslike

asutuste ja kogukonna tegevuse ohustatud laste ja noorte kaitsmise jälgimine ja hindamine. Samuti on teisel tasandil iga kohaliku omavalitsuse juures olevad *Comissões de Proteção de Crianças e Jovens*, (Kohalikud Laste ja Noorte Kaitsekomisjonid, edaspidi – CPCJ või kohalik kaitsekomisjon), kes on lastekaitse täidesaatvad organid ning kes oma tegevustes lähtuvad riikliku komisjoni poolt ettenähtud seadustest ja standarditest. Kohalikud kaitsekomisjonid tegelevad üksnes nende lastega, kelle muresid ei saa lahendada esmatasandi töötajad (CNPDP CJ, 2022).

Püramiidi tipus on **alaealiste asjade kohus**. Kohtusüsteemil on lõppsõna kõikides lastega seotud tegevuste ja sekkumiste asjus, sh lapse eraldamise osas.



Joonis 7. Portugali lastekaitse süsteemi struktuuri ülevaade

Seega vastutavad Portugali lastekaitse süsteemis laste õiguste kaitse ja tagamise, sh ohtlike olukordade ennetamise ja lahendamise eest kohalikud kaitsekomisjonid. Riiklik komisjon ei saa kohalike komisjonide otsustesse ja tegevusse otseselt sekkuda, ent kujundab süsteemi kohustuslike tegutsemisjuhiste ja standarditega.

Kohalike kaitsekomisjonide kohustuseks ja eesmärgiks on **analüüsida kõiki laste kohta saabuvald pöördumisi** ning vajadusel kas sekkuda või selle puudumisel pöördumine arhiveerida. 2023. aasta seisuga oli Portugalis kokku 331 kohalikku komisjoni, kes omakorda katsid enda tööga 18 regionaalset üksust. Portugali suuremates regioonides tegutseb enam kui üks kohalik komisjon (CNPDP CJ, 2022).

Kohaliku komisjoni liikmed kuuluvad ja tegutsevad kahes koosseisus:

- **Laiendatud komisjoni** liikmeteks on erinevad riiklike ja eraasutuste esindajad (KOV-i esindaja, haridusteenuste esindaja, tervishoiuteenuste esindaja, politsei esindaja jne) ning kohalikud elanikud, kellel on olemas teatud kompetents või huvi lastega tegelemiseks (näiteks laste huvikaitseorganisatsioonide esindajad, 4 hääleõiguslikku kodanikku jne). Kohaliku komisjoni laiendatud koosseisus osalevate liikmete peamiseks ülesandeks on laste turvalisuse ja heaoluga seotud väärtuste ja teadmiste edendamine – temaatiliste projektide organiseerimine ja nendes osalemine. Lastekaitsetöö ei ole siiski nende peamine tegevusala ning nende õigused kohalikus komisjonis on piiratud (nt ligipääs laste ja perede juhtumite andmetele). Samas on nad läbinud sissejuhatava valdkondliku väljaõppe.
- **Piiratud koosseisus** tegutsevad liikmed on täisõiguslikud lastekaitsetöötajad, kes töötlevad igapäevaselt kõiki teateid hädasolevatest lastest, viivad ellu sekkumisi ja dokumenteerivad kõiki juhtumeid. Piiratud koosseisus töötavad liikmed korraldavad iganädalasi koosolekuid, kus

käsitletakse kõiki saanud pöördumisi ning iga pöördumise kohta valitakse enda seast üks juhtumikorraldaja, kes antud juhtumit analüüsib, selle eest vastutab ja sellega seotud tegevusi koordineerib.

Iga kohalik komisjon tervikuna on eesmärgipärase ja ühise huvi põhimõtetel loodud kogukond, mille eesmärgiks on kaitsta ja toetada kohalike laste huvisid. Piiratud koosseisus töötavad liikmed korraldavad lastekaitse tegevusi ning laiendatud koosseisu liikmed edendavad laste heaolu ja ohutuse väärtusi laiemas perspektiivis.

5.3.1.1 Pöördumisejärgsed tegevused

Kaitsekomisjon on **kohustatud registreerima ja analüüsima kõiki saanud pöördumisi** abivajavate või hädaohus olevate laste kohta. Ekspertintervjuu põhjal toimub see nii, et kaitsekomisjoni piiratud koosseisu liikmed võtavad regulaarsel koosolekul ette kõik uued saanud pöördumised. Esimese asjana otsustatakse, kas raporteeritud juhtum langeb nende kompetentsi alla ning kas olukord kvalifitseerub lastekaitseaduse mõttes ohtlikuks. Juhtum kuulub komisjoni kompetentsi, kui pöördumine puudutab alaealist isikut ning kui ta elab komisjoni võimualas olevas piirkonnas.

Olukord kvalifitseerub Portugalis ohtlikuks (st kohaliku komisjoni jurisdiktsiooni alla) kui laps/nooruk on:

1. on hüljatud või elab omaette;
2. kannatab füüsilise või psühholoogilise väärkohtlemise all või on seksuaalse kuritarvitamise ohver;
3. ei saa tema vanusele ja isiklikule olukorrale vastavat hoolt ega kiindumust;
4. on kolmandate isikute hoole all ajavahemikul, mil täheldati nendega tugeva sideme loomist ja samal ajal, kui vanemad ei täitnud enda vanemlike ülesandeid;
5. on sunnitud osalema tegevuses või töös, mis on ülemäärane või sobimatu tema vanuse, väärikuse ja isikliku olukorraga või mis kahjustab tema väljaõpet või arengut;
6. on otseselt või kaudselt allutatud käitumisele, mis mõjutab tõsiselt tema turvalisust või emotsionaalset tasakaalu;
7. osaleb käitumises või tegevustes või tarbimises, mis tõsiselt kahjustavad tema tervist, ohutust, koolitust, haridust või arengut, ilma et vanemad, seaduslik esindaja või *de facto* eestkostja oleks olukorra kõrvaldamisele piisavalt vastu;
8. tal on välisriigi kodakondsus ja ta elab avalikus, ühistu-, sotsiaal- või eraasutuses, millel on riigiga koostööleping, ilma riigi territooriumi elamisloata.

Kui komisjon otsustab, et pöördumises kajastatud juhtum ei vasta ülalpool nimetatud kriteeriumitele, siis juhtum arhiveeritakse või saadetakse tagasi. Kui tegu on väljaspool komisjoni mõjuala elava isikuga, edastatakse pöördumine vastavale komisjonile.

Nende juhtumite puhul, kus lapse olukorda hinnatakse ohtlikuks, alustatakse esmase uurimisfaasiga. Iga juhtumile valitakse komisjoni liikmete seast koordinaator, kes viib läbi vajaliku uurimustöö ning esitab uurimuse tulemuse ülejäänud komisjonile. Seejärel hindab komisjon olukorda ning otsustab, kas juhtum vajab edasist põhjalikumat uurimist ja/või sekkumist. Intervjueeritu sõnul ei saa ükski

kaitsekomisjoni liige võtta iseseisvalt vastu otsust sulgeda juhtumimenetlus – otsus peab sündima kollegiaalselt.

Kaitsekomisjon saab alustada põhjalikuma uurimise ja sekkumise läbiviimisega vaid juhul, kui selle jaoks on olemas lapse vanemate või seadusliku esindaja luba ([lastekaitseaduse artikkel 7-10](#)). Kui tegu on üle 12-aastase lapsega, peab ka laps meetmega nõus olema, et seda rakendataks. Kui vanemad või üle 12-aastane laps ka sekkumise keskel oma seisukohta muudavad, lõppeb sellega kaitsekomisjoni sekkumise õiguspärasus. Sellistel juhtudel suunatakse juhtumi menetlus avalikku ministeeriumisse (*Ministério Público de Portugal*) (CNPDPJC, 2022) ja edasisi sekkumisi saab ette võtta vaid kohtu loal (lastekaitseaduse artikkel 11).

Kui kaitsekomisjoni sekkumise tingimused on tagatud, jätkab juhtumikoordinaator olukorra põhjalikuma diagnostilise hindamisega, mis peab toimuma võimalikult kiiresti ning mille kestus ei tohi ületada 6 kuud. 2022. aastal otsustati poolte juhtumite puhul, mis olid jõudnud sellesse põhjaliku diagnoosimise faasi, et sekkumine ei ole siiski tarvilik (CNPDPJC, 2022).

Õigus hädaolukorras kohe sekkuda on lahendatud teisiti (lastekaitseaduse artikkel 91). Kui lapse elule või heaolule on otsene oht, tohib olukorda kohe sekkuda politsei, sh ka kohaliku komisjoni palvel, eemaldades lapse ohtlikust olukorrast ning tagades tema turvalisuse kas mõne seotud osapoole juures või ööpäevaringselt avatud ajutises varjupaigas. Sellisel juhul informeeritakse juhtunust kohe prokuröri ja kohust, kes otsuse üle vaatab. Varjupaikade tööd reguleerib eraldi [õigusakt](#) ning õigusakti põhjal viiakse seal läbi esialgne olukorra hindamine ja abi pakkumine.

Lastekaitseüsteemi tulemuslikkust hindab riiklik komisjon (CNPDPJC), analüüsides igal aastal kohalike komisjonide aruandeid ning andes neile soovitusi. Analüüsi aluseks on statistiline väljavõte kohalike komisjonide ühtsest andmebaasist, kuhu iga juhtumi koordinaator kannab kõiki laste juhtumitega seotud andmeid. Riiklikul komisjonil ei ole otsest juurdepääsu laste andmetele – nemad aga töötavad välja standardid ja juhised andmebaasi kasutamiseks ning tegelevad ka andmebaasi arendamisega. Intervjueeritud riikliku komisjoni esindaja märkis, et üheks suuremaks andmebaasiga seotud probleemiks on töötajate hooletu info sisse kandmine. Tema sõnul proovitakse seda probleemi uues andmebaasi versioonis lahendada kohustuslike kirjutamisväljade arvu suurendamisega.

Kes pöörduvad kõige sagedamini kohalike komisjonide poole?

Suurim osa pöördumisi abivajavate või hädaohus olevate laste kohta laekub kohalikele kaitsekomisjonidele **korraaitseüksustelt** – 2022. aastal moodustasid nendelt saadud teated 41% kõikidest pöördumistest. Korraaitseüksustele järgnevad haridusasutused (18%) ja anonüümsed teated (10%), kelle seas, eeldatavalt, on ka abiliini kaudu teatajaid. Kanalite lõikes saabub enamik pöördumisi (88% aastal 2022) kirjalikul viisil ehk e-posti või sõnumina. Telefoni ja isikliku suhtluse abil pöördatakse komisjonide poole vähe – aastal 2022 oli 6% pöördumistest edastatud telefoni teel ning 6% näost näkku (CNPDPJC, 2022).

5.3.2 Lapse abivajadusest teavitamise võimalused, sh töövälisel ajal

Ohtlikus olukorras oleva lapse kohta on **kohustus pöörduda** politseisse või kohaliku komisjoni poole **kõigil täisealistel elanikel ja lastega kokku puutuvatel spetsialistidel**. Portugalis ei ole teatamise kohustuse osas eristamist tavakodanike ja spetsialistide vahel – kõigil on võrdne kohustus teatada lapsest, kes vajab abi. Abivajavast või hädasolevast lapsest saab Portugalis teatada:

- konkreetse regiooni kohalikule lastekaitsekomisjonile otse telefoni, e-posti, sõnumi kaudu või esinduses kohapeal (komisjonide tööajad varieeruvad regiooniti);
- riiklikule lastekaitsekomisjonile [teatamise online-vormi kaudu](#);
- politsei või hädaabikeskuse liinile 112 (ööpäevaringselt);

- Sotsiaalkindlustusinstituudi sotsiaal-hädaabi ehk varjupaika pakkuvale liinile 144 (ööpäevaringselt);
- Lasteabi instituudi *S.O.S Criança* liinile 116 111 või kadunud lapse puhul liinile 116 000 (ööpäevaringselt, psühholoogiline tugi tööpäeviti 9:00–19:00);
- ombudsmani *Child Line* abiliinile 800 206 656 (9:30–17:30 tööpäeviti).

Kõige otsesem viis abivajavast lapsest teatamiseks on **pöörduda otse kohaliku lastekaitsekomisjoni poole**. Igas regioonis tegutsevatel komisjonidel on omad kontaktandmed (telefoninumber, e-post, vastuvõtt esinduses kohapeal), mis on leitavad riikliku lastekaitsekomisjoni [kodulehel](#). Vajaliku komisjoni otsimise mehhanism on tehtud võimalikult lihtsaks: teataja saab ise sisestada lapse asukoha aadressi või lubada saidil enda asukoha jälgimist, mille põhjal pakub süsteem ise lähima komisjoni kontaktandmed. Kohalike kaitsekomisjonide tööajad ja töökorraldus varieeruvad regiooniti, kuid enamasti töötavad kaitsekomisjonid tööpäeviti hommikust õhtuni.

Riikliku lastekaitsekomisjoni kodulehel on olemas ka [teatamise online-vorm](#), mis võimaldab jääda teatajal täiesti anonüümseks. Ainsad kohustuslikud väljad ankeedis on lapse aadress ja olukorra kirjeldus. Kaitsekomisjonide seisukohalt on edastatavast infost kõige olulisem **lapse võimalikult täpne aadress või asukoht**, sest selle järgi on võimalik selgitada välja ülejäänud lapse taustainfo ning määrata, millise regiooni komisjonil on õigus selle konkreetse lapsega tegeleda. Lähtudes ankeedis märgitud lapse aadressist, suunatakse teade vastavale kohalikule komisjonile.

Kaudsem viis abivajavast lapsest teatamiseks on **S.O.S Criança number 116 111**, mida haldab Lasteabi instituut ehk *Instituto de Apoio à Criança* (IAC). 116 111 on tasuta abiliin, mis on avatud ööpäevaringselt ning tagab teatajale täieliku anonüümsuse. Tööpäeviti 9:00 kuni 19:00 võtavad pöördujate kõnesid vastu psühholoogid, pakkudes nõustamist ja tuge. Kui IAC töötajal tekib kahtlus, et lapse olukord on ohtlik ja vajab sekkumist, edastab ta lapse kohta laekunud info lapse regioonis toimivale kohalikule komisjonile või hädaabi korral otse politseile või hädaabiliinile 112.

Helistades töövälisel ajal (öösel ja nädalavahetusel) on 116 111 liin suunatud hädaabinumbrile ja nõustamist ei pakuta. Instituut haldab ka **kadunud laste** abiliini 116 000.

Hädasoleva lapse abistamiseks saab võtta tasuta ja ööpäevaringselt ühendust ka **sotsiaal-hädaabikeskusega liinil 114** (*Linha Nacional de Emergência Social*). Keskuse peamiseks eesmärgiks on sotsiaalkaitse (varjupaiga) pakkumine koduvägivalla ohvritele, hüljatud ja hädaolus lastele, kodututele ning autonoomia kaotanud inimestele, kes viibivad Portugalis. Sotsiaal-hädaabikeskus pakub varjupaika, psühholoogilist ja juriidilist tuge ning abi riigiteenustele suunamisel (ISS, 2021).

Ombudsmani abiliin Child Line 800 206 656 on samuti mõeldud riski- või ohus olevate laste ja noorte probleemidele reageerimiseks ning eriti juhtudel, kui lapse õiguste rikkujaks on avalik asutus (nt kooliõpetaja kohtleb last halvasti). Portugali ombudsmani abiliin on tasuta ning on avatud tööpäeviti 9:30 kuni 17:30. Helistades abiliinile saab inimene konsulteerida lapsega seotud probleemide osas – kuidas on olukord juriidiliselt tõlgendatav ning mis on erinevate osapoolte õigused ja kohustused. Kui abiliini töötaja hindab, et lapse olukord vajab sekkumist, võtab abiliin ühendust kohaliku komisjoni, hädaabikeskuse, kohtu või ka olukorraga seotud avaliku asutusega (lasteaed, kool jne).

Reeglina ei tööta kohalikud kaitsekomisjonid ööpäevaringselt, erandiks on kaitsekomisjonid, kus lastekaitsetöötaja otsustab olla kättesaadav ka töövälisel ajal. Kui lapse elu on hädaohus ja tegu on töövälise ajaga (õised tunnid, nädalavahetus), saab pöörduda otse **politsei ja hädaabikeskusesse** (112) või sotsiaal-hädaabinumbrile (144). Kui tegu on hädaolukorraga ja laps vajab eraldamist, siis saavad selle otsuse vastu võtta politsei või hädaabi töötajad, lähtudes enda töökorralduse põhimõtetest. Hiljem hinnatakse otsuse õigsust tagantjärele alaealiste asjade kohtus (Ferreira, 2023). Ekspertintervjuu järgi võivad kohaliku komisjoni liikmed olla hädaolukorras kättesaadavad, ent see ei ole reegel. Portugalis on töövälisel ajal seega peamiseks abivajaduse kontaktiks politsei, hädaabi (112) ja sotsiaal-hädaabi (144).

5.3.3 Laste abiliini S.O.S Criança töökorraldus ja rollid

Portugalis on mitmeid abiliine, kuhu saab teatada abivajavast lapsest, kuid laste abistamisele kõige enam keskendunud on S.O.S Criança projekti abiliinid, mida haldab Lasteabi instituut *Instituto de Apoio à Criança* (IAC). IAC on mittetulundusühing, mis tegutseb koostöös avalike ja erasektori asutustega nii riiklikul kui ka rahvusvahelisel tasandil, edendades oma tegevustega laste ja noorte õigusi. S.O.S Criança projekt on üks instituudi põhitegevustest ning selle eesmärkideks on anda võimalus kõigile lastele, noortele ja nende peredele enda muredest rääkida, võimaldada psühholoogilist tuge neile, kes seda soovivad, ning harida kogukondi laste ja noorte turvalisusega seotud teemadel. S.O.S Criança korraldab oma eesmärkide saavutamiseks sekkumisi kolmes valdkonnas: 1) abiliinide haldamine; 2) individuaalsed psühholoogilise, juriidilise ja sotsiaalse toe teenused; 3) haridusalased projektid koolilastele ja õpetajatele.

IAC haldab S.O.S Criança projekti raames järgmisi lastele ja neid ümbritsevatele täiskasvanutele suunatud abiliine:

- 1) **Lasteabitelefoni 116 111** (telefon, e-post, veebivestlus, WhatsApp) – liini peamiseks eesmärgiks on võimaldada kõigil lastel ja neid ümbritsevatel täiskasvanutel rääkida enda probleemidest ja küsida abi. Psühholoogilist abi saab pöördudes abiliinile tööpäeviti kella 9:00st kuni kella 19:00ni. Muul ajal on liin suunatud hädaabikeskusele, kes vajadusel osutab erakorralist abi. Liin võimaldab jääda anonüümseks kõikidel teatajatel.
- 2) **Kadunud laste liin 116 000** – sellele liinile saab tasuta ja ööpäevaringselt teatada kadunud lapsest. Teade edastatakse pädevatele korrakaitseüksustele, kes koostöös kohtuasutustega korraldavad uurimise ja sekkumise.
- 3) **SOS pere-lapsendamisliinid 800 210 555** või 924 134 760 (WhatsApp) – liin pakub vajalikku nõu seoses lapsendamisega ning emotsionaalset tuge lapsendatud lastele, nende perekonnale ja nendega töötavatele spetsialistidele. Sellist tuge pakutakse alates 2020. aastast.

S.O.S Criança abiliinide tiimis on 10 liiget, kes vastavad pöördujate kõnedele ning kellel on vastav psühholoogia-alane ettevalmistus. Portugalis **puudub lasteabiliini töötajatel õigus lapse olukorda sekkuda** ning sekkumisi kavandada. Sekkumise õigus on Portugalis kohalikel kaitsekomisjonidel, hädaabikeskusel, sh politseil, sotsiaal-hädaabikeskusel ning kohtul. Abiliini ülesandeks on pakkuda pöördujale emotsionaalset või infopõhist tuge, koguda esmast vajalikku infot juhtumi kohta ning edastada see lapse ohutuse eest vastutavale osapoolle.

Abiliini nõustajad fikseerivad kogu pöördumise käigus saadud info selleks ettenähtud vormi abil. Iga abiliini jaoks on ettenähtud eraldi vormid. Saadud info põhjal avatakse juhtumi fail, mis sisaldab kogu olemasolevat infot lapse kohta nagu nimi, aadress, olukorrajeldus jne. Pöörduja jääb aga selle juures anonüümseks ning pöördumist kui sellist (telefonikõne või veebivestlust) ei salvestata. Kui lapse juhtumi fail on juba varem avatud, siis täiendab abiliini töötaja juba olemasolevat juhtumit. Juhtumikorraldajaks valitakse abiliini nõustaja, kes pöördumise päeval vastas kõnedele ja teadetele. Kõik abiliini nõustajad on psühholoogia-alase haridusega.

Juhtumi failid on salvestatud S.O.S Criança enda **organisatsiooni sisemisse andmebaasi** ning juurdepääs nendele andmetele on vaid juhtumikorraldajatel ehk abiliini nõustajatel. Samuti ei ole ühelgi teisel IAC töötajal juurdepääsu nendele andmetele. Nõustajatel ei ole ligipääsu kohalike komisjonide lastekaitse andmebaasidele.

Kui abiliini töötaja hindab, et lapse olukord võib vajada lastekaitse või hädaabikeskuse sekkumist, võtab töötaja ühendust vastava organisatsiooni kontaktisikuga. Juhtumikorraldaja edastab ametliku info juhtumi kohta partnerorganisatsioonide kontaktisikutele meili teel. Kui juhtumikorraldaja vajab sisendit edastatud juhtumi käekäigust, saadab ta teise organisatsiooni kontaktisikule päringu juhtumiga seotud info kohta, taaskord meili teel. Ekspertintervjuu järgi ei ole lapsega tegelevatel organisatsioonidel, kelleks on enamasti kohalikud kaitsekomisjonid või politsei, piiranguid selles osas, millist infot nad tohivad abiliini juhtumikorraldajale edastada, kuid nad ei ole selleks ka otseselt kohustatud. Sellegipoolest, enamasti edastavad partnerorganisatsioonid abiliini juhtumikorraldajatele kogu vajaliku info. Abiliini juhtumikorraldaja seisukohast on kõige väärtuslikumaks tagasisideks vastused küsimustele: 1) kas abiliinitöötaja hindas lapsevajadust õigesti ehk kas laps tegelikult vajab abi; 2) millise sekkumise kasuks vastutav organisatsioon otsustas.

Abiliini juhtumikorraldaja on teiste organisatsioonidega kontaktis ja täiendab juhtumit nii kaua, kuni olukord on lahenenud või lapsega tegelev organisatsioon on teinud otsuse konkreetse sekkumise osas. Kõik infopäringud ja neile saadud vastused on abiliini andmebaasis fikseeritud ning fikseerimisel lähtub juhtumikorraldaja selleks ettenähtud vormidest. Infovahetuse koostöö aluseks on instituudi kokkulepped (koostööprotokollid) valdkondliku ministriumiga, mis ei ole ekspertintervjuu järgi avalikud.

Ülevaade 2020. a abiliini statistikast (IAC, 2020):

- Aastal 2020 registreeriti kokku 1802 n-ö efektiivset pöördumist 116 111 abiliinile. Efektiivne tähendab, et pöördumine oli otseselt või kaudselt seotud alaealisega ning pöördumisele järgnes ka abiliinitöötaja abimeede ehk psühholoogiline tugi, informeerimine või pöördumine edastati.
- Sellel aastal edastati pädevatele ametitele 251 juhtumit.
- Kõige enam tegi 116 111 koostööd kohalike komisjonidega: 60% suunatud juhtumitest liikus neile. Vähesemal määral tehti koostööd ka politsei (17%) ja kohtuga (8%). 116 000 ehk kadunud laste abiliini puhul on töötajate peamiseks ülesandeks anda esmaseid juhiseid situatsioonis käitumiseks, koguda vajalikku infot ning kohe edastada info pädevatele üksustele. Tulenevalt teadete iseloomust tehakse 116 000 abiliini puhul kõige enam koostööd just politsei ja kohtuga. 2020. aastal edastati 116 000 liini kaudu kokku teateid 30 lapse kohta.
- Aastal 2020 oli kõige eelistatuim viis S.O.S *Criança*'ga ühenduse võtmiseks telefonikõne (80%), ülejäänud 20% kontaktidest tehti e-posti, WhatsAppi vestluse ja e-posti teel (IAC, 2020). IAC 2020 aasta tegevusaruande autorid märgivad, et veebi teel ühenduse võtmine on kasvav trend, mille tõttu võib oletada, et käesolevaks aastaks muude kanalite osakaal on oluliselt vähenenud.

5.3.4 Praktikate tugevused ja nõrkused

Kuigi Portugali lasteabiliinil on lasteabiga nõustamise osas sarnane roll, erinevad abiliinid üksteisest just abivajadusest teatamise süsteemi osas ja ei ole seetõttu ka hästi võrreldavad. Portugalis ei mängi lasteabiliin kesksel rollil abivajavast lapsest pöördumiste kogumises ja edastamises, suurem osa teadetest laekub otse kohalikele kaitsekomisjonidele politseit ja haridusametustelt. Abiliini peamiseks eesmärgiks on psühholoogilise toe pakkumine lastele ja neid ümbritsevatele täiskasvanutele. Erinevalt Eestist, samas sarnaselt näiteks Rootsi ja Lirimaaga, haldab Portugalis lasteabiliini eraorganisatsioon, mida küll toetab ja osaliselt rahastab riik, ent millel puudub ligipääs riiklikele andmebaasidele ning teistele ressurssidele. S.O.S *Criança* lasteabiliin pakub teatajale alternatiivset võimalust jagada lapse kohta infot **mitteformaalses ja anonüümses keskkonnas**, mis võib pöördumist usaldusliku õhkkonna kaudu soodustada. Tulenevalt erinevatest eesmärkidest on Portugali abiliinil nende rahvastiku suurust arvestades tunduvalt vähem abiliini töötajaid kui teistes riikides ning nende tööaeg ei hõlma öiseid tunde või nädalavahetust.

Portugali lastekaitstesüsteemil on mitmed eripärad, millel on nii plusse kui ka miinuseid. Portugali lastekaitstesüsteem toetub tugevalt **kogukondlikule tasandile** – lastega kokku puutuvad spetsialistid ja teenused on lastekaitstesüsteemi sisse arvestatud kui esmane laste abistamise tasand. Kogukond on põimitud ka hädaohus laste kaitsmisega tegeleva osapoole ehk kohaliku komisjoni töösse. Nimelt on komisjoni üheks osaks piiratud õigustega liikmed (laiendatud režiim), kes ei ole lastekaitsetöötajad, kuid kes saavad oma võimetele vastavalt laste turvalisuse edendamises kaasa lüüa. Paljud laiendatud režiimi liikmetest puutuvad enda professionaalses elus igapäevaselt lastega kokku (õpetajad, õed ja arstid jne) ning mõnel on isiklik huvi laste turvalisuse vastu (näiteks vanematekogu esindaja). Kuna osale n-ö tavakodanikest on loodud võimalus lastekaitsetegevusi abistada ja nendes kaasa mõelda, on ka kaitsekomisjon mingis mõttes inimestele lähemal. Spetsialistide kaasatus komisjoni **võib kaasa aidata varajasele märkamisele** ja et lastekaitstesüsteem arvestaks ka spetsialistide tööst tulenevate erisustega.

Laiendatud komisjonide süsteemi puhul ei ole aga selge, kui hästi selline koostöövorm igapäevaelus toimib. Ekspertintervjuus toodi välja, et see sõltub osapooltest, kes komisjoni liikmeid saadavad. Seega ei pruugi lähedus kogukonnale igal pool realiseeruda ja võib hoopis osutada pelgalt formaalseks mehhanismiks. Kuna iga kohalik kaitsekomisjon on veidi oma nägu koosseisu, töökorralduse ja koostöösuhete poolest, võib see tähendada nii paindlikkust konkreetse kogukonna vajadustele kohanemisel kui ka madalamat järjepidevust teenuse kvaliteedis. Eraldiseisvate kohalike komisjonide tööd on raske analüüsida, kuna konkreetsete komisjonide tegevuse kohta ei ole veebis palju infot.

Üks Portugali lastekaitstesüsteemi **eripära** on see, et kohalikul kaitsekomisjonil on **põhjalikumaks uurimiseks ja sekkumiseks tarvis seadusliku hooldaja ja lapse luba**, ilma selleta saab juhtumit põhjalikult uurida ja sekkuda vaid kohtu loal. Selline põhimõte võib tuua süsteemi rohkem püüdu lastekaitse ja pere vahel sõbralikke kokkuleppeid teha, ent tundub siiski uurimist pikendav ja pidurdav põhimõte. Seda seetõttu, et sageli võivad lapse abivajaduse taga olla perega seotud probleemid ja sellises olukorras ei pruugita soovida huvide konflikti tõttu luba anda, kohtu loa saamine võtab aga aega ja ei soodusta seega kiiret sekkumist.

Portugalis on **kohustus abivajavatest lastest teatada kõigil**, samas võimaldatakse pöördujal jääda soovi korral anonüümseks. See on suur erinevus teistest riikidest, kus spetsialistidel on selge teatamiskohustus ja teatamata jätmine on karistatav (iseasi kui sagedasti praktikas teatamata jätmise eest karistatakse). Selline korraldus võib aga soodustada julgemat pöördumist. Portugali andmete põhjal tuleb suurem osa teadetest kohalikele kaitsekomisjonidele spetsialistidelt.

Portugali süsteemis tervikuna on laste abivajadusest teatamiseks olemas **mitmeid abiliine ja kontakte**, võimaldades mitmekülgset abi. Kohalike kaitsekomisjonide kontaktid on üleval ühel riiklikul veebilehel ja olemas on ka ühtne vorm abivajadusest teatamiseks, mis soodustab läbipaistvust ja võimaldab pöördujal iga piirkonna kohta infot leida.

Samas on erinevate abiliinide vms teatamisvõimaluste kohta **veebis vähe infot** ja see võib võimalikus pöördujas (eriti lapses või noores) tekitada segadust või isegi skeptilisust teatamise mõttekuse suhtes. **Portugal eristub** siin teistest riikidest tugevalt, kuna teiste süsteemid on erinevatel veebilehekülgedel üldiselt hästi ja detailselt kirjeldatud, abiliinidel on kodulehel sageli ka põhjalikud materjalid lastele ja noortele kõige enam esile kerkivate teemade kohta. On võimalik, et napp info veebis võib väljenduda samaaegselt tugevates võrgustikes igapäevaelus, nagu ekspertintervjuudes välja toodi.

Töövälisel ajal on peamisteks kontaktideks ja **reageerijateks hädaabi ja politsei**, mõnes regioonis on ka kohaliku kaitsekomisjoni liikmed kättesaadavad. Lisaks on kättesaadav varjupaika pakkuv sotsiaal-hädaabinumber 144. Vältimatu hädaolukorra korral on kohene sekkumisõigus politseil, kohaliku kaitsekomisjoni palvel või otse. Samuti on oluline roll **kriisivarjupaikadel**, kuhu saab lapse vajadusel turvalisuse tagamiseks viia. Võrreldes teiste riikidega on Portugali reageerimisvõimekus öösel rohkem politsei ja hädaabi keskne ja pakutava abi kvaliteet sõltub seega politsei ressurssidest.

Portugali lasteabiilin on seega **keskendunud psühholoogilisele nõustamisele** ning liini tugevuseks on **professionaalsed psühholoogia haridusega** nõustajad. Samuti on tugevuseks **hea koostöö osapoolte** vahel, mis on muuseas tagatud koostööprotokollide kaudu vastava ministeeriumi ja teiste osapoolte, sh abiliini vahel. Portugalis saab abiliini reeglina **kogu vajaliku info lapse juhtumi käekäigu ja rakendatud meetmete kohta** kohalike kaitsekomisjonide ja politsei käest. Põhjalik tagasiside koostööpartneritelt ja tihe infovahetus nendega võimaldavad abiliinil paremini hinnata enda töö tulemuslikkust ja esmase olukorra hindamise täpsust. Intervjueeritu sõnul on partnerorganisatsioonide poolt edastatud info lapse juhtumi saatuse kohta abiliini töötaja jaoks suureks motiveerivaks faktoriks. Kui abiliin saab teate hädaohus olevast lapsest, suunavad nad selle kiirelt edasi teistele osapooltele.

Abiliini haldav instituut on ka huvikaitse- ja ekspertorganisatsiooni rollis ning laste õiguste ja heaolu tagamise eesmärgil tehakse teavitustööd ja erinevaid projekte. Samaselt Rootsiga võib sellisel huvikaitsetegevusel olla riiklike asutuste tööd olulisel määral täiendav roll.

Sellegipoolest on abiliini töö mitmes mõttes piiratud. Abiliini töötajal on oma juhtumite andmebaas, ent see ei ole ühendatud riikliku andmebaasiga. Samuti ei ole nõustamine kättesaadav öösiti ja nädalavahetustel. Et mõnes teises riigis, näiteks Rootsis, teevad lapsed palju pöördumisi just õhtul ja öösel, võib see tähendada, et mitmekülgne tugi näiteks vaimse tervise osas ei ole teiste riikidega võrreldes alati kättesaadav. Samas ei keskendunud uuring kõikide toevõimaluste kaardistamisele Portugalis.

Lisaks hakkavad silma mitmed **mured andmekaitsega**: pöördumisi ja seega delikaatseid isikuandmeid edastatakse meili teel, juhtumite kohta saadakse küll piisavalt tagasisidet, ent sellise andmevahetuse kohta ei ole avalikku ja seega andmesubjektidele kättesaadavat infot.

Tabel 3. Kokkuvõte Portugali praktikate tugevustest ja nõrkustest

Tugevused
Kogukonnapõhine ja kodanikke kaasav lastekaitseüsteem võib soodustada varajast märkamist. Ekspertintervjuudest selgub, et asutused teevad palju ja hästi koostööd.
Kohalike kaitsekomisjonide koosseis varieerub regiooniti, mis võib suurendada paindlikkust kohanemisel konkreetse kogukonna vajadustega.
Portugalil on kohustus teatada abivajavatest lastest kõigil, mitte ainult lastega töötavatel spetsialistidel, mis võib innustada julgemat teatamist last ümbritsevate inimeste hulgas.
Lastekaitseüsteemis on suur kaal seadusliku hooldaja nõusolekul, mis võib soodustada süsteemi püüdlust leida lapse perega ühine keel.
Süsteemis on palju erinevaid abiliine ja teatamisvõimalusi – pöördujale on tagatud mitmekülgne abi ja valikuvõimalus.
Lasteabiilin pakub professionaalset psühholoogilist tuge ning abiliini töötajad on omandanud vastava hariduse. Lastele on tagatud anonüümsus.
Lasteabiilin saab reeglina kogu vajaliku info lapse juhtumi käekäigu ja rakendatud meetmete kohta kohalike kaitsekomisjonide ja politsei käest, mis võimaldab abiliinitöötajatel paremini hinnata enda töö tulemuslikkust ja olukorra esmase hindamise täpsust.
Töövälisel ajal on peamiseks reageerijaks politsei, lastele on vajadusel kättesaadav 24/7 varjupaik ja hädaabi 112. Varjupaikade tööpõhimõtted on õigusaktidega paika pandud.
Nõrkused
Kohalike komisjonide koosseisu varieeruvus võib kaasa tuua madala järjepidevuse teenuste kvaliteedis. Kohalikud komisjonid ei pea olema töövälisel ajal kättesaadavad, seetõttu ei pruugi lapsed töövälisel ajal saada lastekaitse- või sotsiaaltöö pädevusega tuge.
Kaitsekomisjonide võimetused alustada põhjalikku uurimist kohe ilma seadusliku hooldaja või kohtu nõusolekuta on oluline (ajaline) takistus lapse abistamise protsessis.

Veebis on vähe avalikult kättesaadavat infot erinevate abiliinide ja pöördumisvõimaluste kohta. Süsteem tervikuna ei ole pöörduja jaoks läbipaistev, see võib tekitada segadust ja skeptilisust.

Abiliini pakutud psühholoogiline tugi ei ole öösiti ja nädalavahetustel kättesaadav.

Delikaatseid isikuandmeid edastatakse meili teel ning andmevahetuse põhimõtete osas ei ole info avalikult hästi kättesaadav.

Abiliini töötajaskond on Portugali rahvastikku arvestades pigem väike, see tekitab küsimusi teenuse laiahaardelisuse ja tuntuse osas.

5.4 Prantsusmaa

5.4.1 Ülevaade lastekaitse süsteemist

Prantsusmaa riigivalitsemine toimub keskvalitsuse ning sellele lisaks 101 kohaliku omavalitsuse (pr k *départements*) kaudu. Prantsusmaa põhiosas asuvad neist 96, sealhulgas 2 Korsikal. 5 kohaliku omavalitsust on ülemereterritooriumid (*Départements Français ⇒ Liste Officielle 2023 - Carte - Numéros*, s.a.).

Prantsusmaa ajalooliselt tsentraalne sotsiaalteenuste juhtimine on alates 1980ndatest aastatest liikunud suurema detsentraliseerituse suunas. Kohalikud omavalitsused on saanud aja jooksul aina rohkem otsustusõigust. Lastekaitse ja laste heaolu teemadel formaliseeriti kohaliku juhtimise tähtsus seaduse tasandil 2017. aastal (seadusega number 2007-293). Samas on ka värskeid suundumusi vastupidises suunas: 2022. aastal vastu võetud seadustega nähakse lastekaitset riigi ja kohaliku omavalitsuste jagatud poliitikana ning keskvalitsus motiveerib erinevate lepingutega kohalikke omavalitsusi järgima keskvalitsuse prioriteete. (Duerr Berrick et al., 2023. Kohalike omavalitsuste ebaühtlast taset teenuste pakkumisel saab pidada Prantsusmaa süsteemi üheks nõrkuseks (*Ibid*).

Lapse heaolu ja lastekaitse teenused kannavad üldnimetust ASE (*Aide sociale à l'enfance – ASE – sotsiaalne abi lastele*). 2018. aastal sai üht või rohkemat ASE teenust 306 800 alla 18-aastast, st 21 last iga 1000 lapse kohta. Lisaks pakub lastele ja noortele täiskasvanutele, kes on pannud toime õigusrikkumise, sekkumisi justiitsministeeriumi alla kuuluv PJJ (*protection judiciaire de la jeunesse*), otsetõlkes “noorte juriidiline kaitse”, kuid need noored moodustavad väga väikese osa kõigist sekkumisi saavatest noortest. Suurem osakaal on justiitssüsteemi (ja seega ka keskvõimu) sekkumistel aga keerukamate lastekaitsejuhtumite puhul. Justiitssüsteem võtab juhtimise üle, kui ASE pakutud teenused pole tulemusi andnud, pere keeldub ASE pakutavast abist või oht on tõsine ja kohene, eriti kui on tegemist väärkohtlemisega. Kuigi teoreetiliselt peaks sekkumised käima peamiselt ASE kaudu ning peresuhete säilitamine on sotsiaaltöös juhtiv põhimõte, esineb nii palju raskeid juhtumeid, et justiitssüsteemi otsused moodustavad tehtud otsustest siiski enamuse (*ibid*).

5.4.2 Abivajavast ja hädaohus olevast lapsest teavitamine, sh töövälisel ajal

Prantsusmaal on abivajaduse või hädaohus oleva lapse tähistamiseks kasutusel mõisted “ohus olev laps” (*enfant en danger*) ja “ohus olemise riskis olev laps” (*enfant en risque de être en danger*), rõhutamaks, et teavitada tuleb ka kahtluse korral, mitte ainult juhtudel, kui teavitaja on ohus kindel. Riigi ametlikul teenuste lehel (*en danger*, s.a.) tuuakse välja, et kõigil on kohustus teavitada lapsest, kes on ohus või ohus olemise riskis. Teavitada tuleks selle lehe kohaselt kas **häirekeskust, ASE-t, kohaliku omavalitsuse lastekaitse triaaziosakonda (CRIP) või laste abiliini 119**. Lisaks võivad lapsed ise teavitada kas enda või mõne teise lapse olukorrast.

Ohus olevaks peetakse last, kellel on ohustatud mõni järgmistest valdkondadest: tervis või füüsiline areng, turvalisus, moraal või hariduslik, intellektuaalne, emotsionaalne või sotsiaalne areng. Lisaks on välja toodud mittetäielik nimekiri juhtudest, mida võiks selgelt pidada lapse ohus olemiseks: toidu,

tähelepanu ja/või meditsiiniabi puudumine; füüsiline vägivald (nt löömine, põletushaavade tekitamine), psühholoogiline vägivald (nt isoleerimine, ähvardamine, hirmutamine); seksuaalne rünnak ja/või ärakasutamine; alaealise kallutamine seksuaalsetele tegevustele (mh interneti kaudu); alaealisel narkootikumide tarbimise soodustamine. Eraldi tuuakse ka samal veebilehel välja, et äärmiselt tõsiste väärkohtlemise või seksuaalse vägivalla juhtumite puhul on võimalik teavitada ka otse riigi peaprokuröri. Lapse väärkohtlemisest teatamata jätmise eest võib saada karistada kuni 45 000 euro suuruse trahvi või kuni 3-aastase vanglakaristusega.

Abiliiniga 119 ühendust võtmiseks on kolm võimalust. Esiteks helistamine numbrile 119, mis kannab Prantsusmaal ka hädaabiliini staatust. Sinna helistamine on seega tasuta ning sinna tehtud kõned ei kajastu helistaja telefoniarvel – see võib olla oluline, tagamaks näiteks, et laps julgeb kõne teha ka juhul, kui ta ei soovi, et vanemad sellest teada saaks (*119 - Française*, s.a.). Alla 21-aastased saavad kasutada ka internetivestlust (mis kannab nime Tchat) ning nii täiskasvanutel kui ka noortel on võimalik võtta teenusega ühendust veebivormi kaudu. Tchat toimib reaaliajajas, veebivormi kaudu pöördumine mitte. Eraldi tugi on loodud ka kurtidele ja vaegkuuljatele, kes viiakse kokku professionaalse tõlgiga, kelle teenust ostetakse vastavalt ettevõttelt sisse. (GIP Enfance en danger, s.a.). Abiliini poole on võimalik pöörduda 24/7 (*119 - Française*, s.a.).

2022. a statistika 119 abiliini kohta (Snated, 2022)

- 2022. aastal võttis 119 vastu 37 217 pöördumist, millest 31 069 (83,5%) olid kõned, 4 074 (10,9%) pöördumised veebivormi kaudu ning 2074 (5,6 %) Tchat.
- Seejuures saadeti 21 315 murettekitava teabe juhtumit CRIP-idele ning 15 902 juhul pakuti kohest abi.
- Pöördujatest 17,8% olid alaealised ning 33% lähedased pereliikmed. Kõigist pöördumistest 54% oli 2022. aastal seoses psühholoogilise vägivallaga, 48,5% lapse hooletusse jätmisega ning 36,2% füüsilise vägivallaga (*119, activités*, s.a.).
- 2022. aastal määrasid kõnede vastuvõtjad 4043 kõnet kiirreageerimist vajavaks, st 19% muret tekitavatest teadetest; 2021. aastal oli see osakaal 17,9%.

Teavitada on võimalik anonüümselt. Praktikast tähendab see, et kui helistaja ei soovi anda enda kohta infot, siis tal on võimalus seda mitte anda – teavet, mida ta annab lapse kohta, ei jäeta selle tõttu arvestamata. Kui anonüümselt teavitajalt saadud info on selline, mille osas 119 hindab vajalikuks teavitada KOV-i, võib KOV öelda perele, et nende kohta laekus teavitus. Kui aga ilmneb, et tegemist oli teadliku, laimava valeinfo andmisega, on võimalik nõuda juriidilise otsusega 119-lt teavitaja telefoninumbrit ja helistamise asukohta, et tuvastada tema isik. Et 119 kannab hädaabinumbri staatust, on kõigi kõnede puhul võimalik tuvastada helistaja number ja asukoht. Jättes kõrvale need äärmuslikud olukorrad, ning ka juhtudel, kui helistaja on andnud 119-le enda nime, on kogu see info kaetud konfidentsiaalsusega, ehk et perele ei anta infot teavitaja kohta. Juriidilise uurimise käigus avaldati teavitaja isik ehk konfidentsiaalsusnõue kõrvaldati 2021. aastal 251 juhul; neist 125 politsei ja 126 *gendarmierie* (Prantsusmaa sisejulgeoleku eest vastutav üksus, kes täidab politsei ülesandeid, eelkõige väikelinnades ja maapiirkondades) nõudmisel; see number oli võrreldes eelnevate aastatega püsivalt tõusnud.

Kui 119-ga võtab ühendust laps ise ning ilmneb, et ta vajaks enam abi kui vaid kõne käigus antav nõu, püüab kõne vastuvõtja veenda last jagama enda andmeid, mille 119 saaks edastada CRIP-ile. Juhul kui laps ei ole valmis end identifitseerima, kartes näiteks oma vanemate reaktsiooni, püüab

kuulaja veenda last usaldama oma mure mõnele täiskasvanule laiemast pereringist või näiteks kooli sotsiaaltöötajale või kooliõele. Kui lapse abivajadus on kõne vastuvõtja hinnangul nii suur, et temaga oleks kindlasti vaja edasi tegeleda, edastab 119 info KOV-ile ka juhul, kui laps ise soovis, et infot ei edastataks.

5.4.3 Laste abiliini 119 töökorraldus ja rollid

1989. aastal võttis Prantsusmaa parlament vastu laste väärkohtlemise ennetamise ja lastekaitse seaduse, millega loodi väärkoheldud laste abiliin. Alates 1997. aastast on abiliini numbriks olnud 119. Alates 2007. aastast laiendati abiliini tegevusala ja muudeti nimetust, väärkoheldud laste abiliinist sai ohus olevate laste abiliin (*Service National d'accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger* ehk SNATED); kasutatakse ka nimetust *119 - Allô Enfance en Danger*.

[2007. aasta seadusega](#) seati abiliinile 119 kaks ülesannet:

- 1) ennetuse ja kaitsmise ülesanne: kuulata, informeerida ja nõustada igat pöördumat seoses olukorraga, kus laps on ohus või ohtu sattumise riskis, eriti kui helistajaks on laps ise;
- 2) infoedastuse ülesanne: edastada laste kohta laekunud info, mis annab alust muretsemiseks, lapse kohaliku omavalitsuse CRIP-ile (*119 - English, s.a.*).

SNATED-i juhi sõnul on asjaolu, et abiliini tegevus on ette nähtud seaduse tasandil, väga oluline teenuse legitiimuse ja hea toimimise tagamiseks. Samuti aitab tema sõnul teenuse kõigi tasandite legitiimusele kaasa see, et teenust rahastavad kahasse keskvalitsus ja kohalikud omavalitsused. Seeläbi on 119 teenuse pakkujad ühekorraga lähedal seadusandjale ja keskvalitsusele ning nende teenistuses, ning samal ajal tihedalt seotud kohalike omavalitsustega.

Kõnede vastuvõtmine on abiliinil 119 jagatud **kaheks eri etapiks**, mida pakuvad erinevad meeskonnad: esiteks kõnede **eelvastuvõtt** (*pré-accueil*) ning teiseks **kuulamisplatvorm** (*plateau d'écoute*). Eelvastuvõtt otsustatakse, kas kõne kuulub 119 teenuse alla või mitte. Kui ei kuulu, suunab vastuvõtja helistaja sobivasse kohta või lõpetab kõne. Kui kuulub, suunab ta kõne edasi kuulamisplatvormile. Kuulamisplatvormi vastuvõtja hindab olukorda ja otsustab edasise tegutsemise üldjuhul kahe järgmise variandi seast (GIP Enfance en danger, s.a.).

Kohene abi (*une aide immédiate*) – vastuvõtja annab telefonivestluse ajal kohe nõuandeid, toetust ja informatsiooni ning võimaliku ohu või riski olemasolul tuvastab selle, ilma identifitseerimata helistajat ega seda, kellest räägitakse (GIP Enfance en danger, s.a.). Tegemist on olukordadega, mis saavad kõne käigus lahendatud ja ei vaja seega eraldi sekkumist. Näiteks saab helistanud lapsevanem nõu vanemlusalasest või juriidilises küsimuses ja infot, milliste kohalike teenuste poole pöörduda. Kuulaja hindab, et helistaja on võimeline ise nõuannet rakendama ja olukorraga edasi tegelema. Sellisel juhul teeb kuulaja kirjalikud märkmed kõne kohta 119 enda **juhtumite registrisse**, kuid ei toimu infoedastust teistele osapooltele.

Muret tekitav teave (*une information préoccupante*): info, et laps on ohus või esineb riske, mis viitavad sellele, et ta võib ohus olla. Vestlusest tehakse kokkuvõtte ja saadetakse lapse elukohajärgsele CRIP-ile edasi tegelemiseks. (GIP Enfance en danger, s.a.). Kui muret tekitav teave on eriti kiireloomulist sekkumist nõudev, on see võimalik saata ka erilise koodiga, mille tulemusel ilmub juhtum CRIP-i töötajate ekraanile **punasega** ja sellega tegeletakse sama päeva jooksul. 2022. aastal määrasid kõnede vastuvõtjad 4043 kõnet kiirreageerimist vajavaks, st 19% muret tekitavatest teadetest; 2021. aastal oli see osakaal 17,9%. Erandjuhtudel teeb 119 teavitusi CRIP-idele ka noorte täiskasvanute kohta: kui tegemist on haavatavate noortega, kes kuuluvad KOV-i teenuste alla.

Muret tekitava teabe juhtumeid on kõigest juhtumitest veidi üle poole ja kohese abi juhtumeid veidi alla poole, viimastel aastatel on näha muret tekitava teabega juhtumite osakaalu suurenemist. Muret tekitav teave edastatakse CRIP-ile selleks mõeldud, väga kõrge turvalisusega infosüsteemi kaudu.

Erandjuhtudel, kui lapse elukohajärgset kohalikku omavalitsust ei ole võimalik kätte saada ja tegemist on raske juhtumiga, eelkõige seksuaalvägivalla juhtumiga, võidakse teavitada ka otse prokuratuuri (*Intervjuu Pascal Vigneron'iga*). Aastal 2021 tegi SNATED 21 sellist otseteatist prokuratuurile (*GIP Enfance en danger, s.a.*).

Kuigi üldjuhul võib eeldada, et hädaolukorras pöörduvad helistajad 119 asemel juba otse hädaabinumbriks, esineb ka juhtumeid, kus 119 peab suunama juhtumi edasi hädaabi pakkujatele (kiirabi, tuletõrje, politsei). 119 põhikiri näeb ette, et nende osapooltega tuleb ühendust võtta juhul, kui laps on käesoleval hetkel tõsisel ohus või selline oht on vahetult eesmisev. Sellisel juhul teeb SNATED kirjaliku pöördumise hädaabi pakkujale ning saadab koopia kohalikele omavalitsustele. 2021. aastal võttis SNATED hädaabiteenuste pakkujatega ühendust 294 korral. (GIP Enfance en danger, s.a., lk 23.) 2022. aastal oli selliste kontaktide arvuks 262. Kontakteerumine häirekeskusega toimub samal ajal, kui kõne helistajaga alles käib.

Osa KOV-e töötab 24/7 ja saab seega 119-lt edasi tegutsemiseks info kätte ka öisel ajal. Tihti on sellistel juhtudel laps juba politseijaoskonnas või haiglas. Kui öisel ajal helistab 119-le näiteks kodust ära jooksnud laps, helistavad 119 töötajad politseile või *gendarmierie'le*. Samuti on 119-l võimalus tuvastada helistaja asukohta, mis aitab kaasa lapse leidmisele (*Intervjuu*).

Kui laps on vahetus ohus, võidakse võtta ta kohese kaitse alla kas politsei või *gendarmierie* poolt või paigutatakse ta KOV-i lasteasutusse (IDEF). IDEF on valmis 24/7 lapsi vastu võtma ning hindab kohe lapse olukorda, oodates, et lastekohtunik teeks kiiresti lapse administratiivse või juriidilise paigutamise otsuse. Peale kohtuotsust tegeleb juhtumiga edasi ASE, kes otsustab lapse püsivama paigutamise.

Lisaks kõnede eelvastuvõtu ning kuulamisplatvormi meeskondadele on 119-s veel **koordineerimismeeskond** (*équipe de coordination*), kelle roll on helistajatelt saadud informatsiooni korrektsuse kontrollimine, kuulajate toetamine keerukate olukordade lahendamisel ning suhtlus ja infovahetus CRIP-iga. (GIP Enfance en danger, s.a.). Koordineerimismeeskonnas töötab 4 juhti, kelle seas on kaetud erinevad valdkondlikud taustad, ning kelle vahel on ära jagatud 104 kohalikku omavalitsust. Nende ülesanneteks on muret tekitavate teadete (*informations préoccupantes*) ülevaatamine ja kinnitamine ning suhtlus CRIP-idega ja juriidiliste organitega. (GIP Enfance en danger, s.a.). Koordineerimismeeskonna töötajad on kõnede vastuvõtjatele nõu ja toega kättesaadavad ööpäevaringselt (*Ibid*, lk 18–19).

119 töötajad on erinevate valdkondade haridusega: psühholoogia, õigusteadus, sotsiaaltöö. Täiendavalt on neile enne tööle asumist pakutud 119 poolt põhjalikku koolitust. Koolituse käigus pannakse suurt rõhku nii protseduuride järgimisele kui ka heade suhtlusoskuste tagamisele.

Olles saatnud CRIP-ile muret tekitava informatsiooni teate, **säilitab 119 seda teate ülevaadet enda serveris kolm aastat**. Kogu 119 tegevus toimub elektrooniliselt, telefonikõned on ühendatud interaktiivse kõnede salvestamise tehnoloogiaga. Nii kohese abi kui ka muret tekitava informatsiooni teateid säilitatakse arhiveerituna täiendavalt 25 aastat (Snated, 2022).

5.4.3.1 Pöördumisejärgsed tegevused: 119 ja KOV-ide infovahetus ja koostöö

Kõigis kohalikes omavalitsustes on loodud lastekaitsejuhtumitele **triaažisüsteem**, et otsustada, kas juhtum vajab juriidilist sekkumist või mitte. Triaažiosakond kannab nimetust *Cellule de recueil des informations préoccupantes* (CRIP) ehk muret tekitava informatsiooni kogumise üksus. Seal töötavad

eri valdkondade esindajad, et muuta lastekaitse sotsiaal- ja juriidilise poole vahelist suhtlust sujuvamaks. Kogu info, mis on raporteeritud KOV-ile ohus oleva lapse kohta, analüüsitakse selle valdkondadeülese meeskonna poolt ja otsustatakse, kas info tuleb edastada justiitsüsteemi vastavalt spetsialiseerunud harule või hindamiseks sotsiaalsüsteemile. Tihti ei jõua aga info otse KOV-i ja seega ka CRIP-ini, vaid justiitsüsteemi või abiliinile 119, sest teavitaja kas ei tea, et ta võiks teavitada otse CRIP-i, või ta tunneb, et tegemist on hädaolukorraga. Sellistel juhtudel saadab justiitsüsteem või 119 info ise CRIP-ile koos infoga, kas ja milliseid hädaolukorra kiireid sekkumisi on nad juba selleks ajaks ise rakendanud (Duerr Berrick et al., 2023).

Osa KOV-e töötab 24/7 ja saab seega 119-lt edasitegutsemiseks info kätte ka öisel ajal; teine osa KOV-idest mitte.

Seadusandja on näinud KOV-idele ette **kohustuse anda 119-le tagasisidet**, milliseid hindamisi ning edasisi tegevusi nad tegid info põhjal, mis 119 neile edastas. See ei ole väga põhjalik ülevaade, kuid see on kasulik info, mida salvestada 119 andmebaasi. Seeläbi on juhul, kui tuleb uus pöördumine sama lapse osas, võimalik näha, mida on tema juhtumi osas varem tehtud. Praeguse seisuga on 119-l võimalik näha infot ainult nende juhtumite kohta, mis on juba olnud 119 enda vaateväljas. Juhtumeid, mis on KOV-ide poolt juba töös, kuid mille osas 119 osas varasemad pöördumised puuduvad, 119 töötajad ei näe. Praegu on käimas arendus, et **119-l tekiks ligipääs** kõigi KOV-ide kogutud infole, et 119 töötajal oleks võimalik kohe saada lisainfot ka lapse kohta, kes varem 119 poole pöördunud pole. Eriti oluline on see perede puhul, kes kolivad palju eri KOV-ide vahel ja lähedavad sotsiaalsüsteemi jaoks selle käigus kaduma. Vastavate IT-süsteemide arendamine võtab hinnanguliselt aega veel kaks aastat.

KOV-idele on seadusega ette nähtud teatud protseduuride rakendamine, kuid see, kuidas seda täpsemalt tehakse, on KOV-ide lõikes väga erinev. Toimimisviisid on erinevad ja ka tegevuse kvaliteet varieerub. 119 toimimiseks on oluline nende erinevuste nägemine ja mõistmine ning kõigi KOV-idega heade koostöösuhete loomine. 119 töötajad pakuvad omalt poolt ka KOV-idele tööriistu ja tuge, et KOV-id saaksid teha oma tööd paremini. See on aga suur väljakutse. Näiteks nõustab 119 KOV-e konfidentsiaalsuse hoidmise teemal, sest sellega on tihti probleeme. Samuti antakse tuge hindamiste teemal. Prantsusmaal kehtib hindamisjuhise, mida peaksid kasutama kõik KOV-id. See on 200 lk pikkune dokument. 119 töötajad aitavad KOV-idel seda rakendada.

Samuti toob **119 KOV-ide esindajaid enda juurde**, et nad saaksid näha 119 tööd ja arendada enda töötajate infokogumise oskuseid. Iga aasta käivad 119 juures 30–40 KOV-i esindajad. Samuti toimub palju koostööd KOV-idega erinevate seminaride ja töögruppide kaudu. Korra aastas kutsub 119 kõik KOV-id kokku ühisele konverentsile. Kõik need tegevused annavad ka 119 kõnede vastuvõtjatele võimaluse kohtuda inimestega, kes tegelevad edasi juhtumitega, mida nemad oma kõnedes vastu võtavad. See on tähtis ka 119 töötajate jaoks, nägemaks enda töö väärtust ja laiemat mõju.

2020. aastal vähenesid pandeemia tõttu KOV-ide (CRIP-ide) ja 119 vastastikused külaskäigud, kuigi olukordade üle arutlemine toimus telefoni teel igapäevaselt. 2021. aastal jätkus CRIP-i meeskondade vastuvõtmine „119 töösse süvenemise päevade“ raames (GIP Enfance en danger, s.a., lk 31). Nende kohtumiste käigus edendatakse ühise kultuuri loomist muret tekitavate teadete edastamise osas ning jagatakse teadmisi ja kogemusi. Üheks konkreetseks praktikaks, mida rakendatakse, on **topelt kuulamine** (*temps de double écoute*). Koostööpartner kuulab 119 kõne vastuvõtmist ning 119 kõne vastuvõtja võtab aega kõne järel, et temaga kõne üle arutada. Tagatud on konfidentsiaalsusnõuete järgimine osaleva spetsilisti poolt. See võimaldab näha täpsemalt 119 tööd ning jälgida, milliseid tehnikaid 119 kõne vastuvõtja kuulamisel ja infokogumisel kasutab (*Ibid*).

5.4.3.2 Avalikkuse teadlikkuse tõstmine teavitamise kohustusest ja abiliini numbrist

Prantsusmaa sotsiaal- ja pereseaduse punkt L.226-8 näeb ette, et kõigil asutustel, kus käivad tavapäraselt alaealised, on kohustus teavitada abiliini 119 numbrist (GIP Enfance en danger, 2021). Seega on 119 plakatid üleval näiteks kõikides koolides, lasteaedades, haiglates ja politseijaoskondades. Samuti on plakatid üleval näiteks spordiklubides (GIP Enfance en danger, 2021). Asutustel on võimalik plakateid ja kleebiseid 119 kodulehelt alla tõmmata ja ise printida või ka saada teatud koguses printitud plakateid 119 käest. Hüüdlause, mida 119 plakatil kasutatakse, on otsetõlkes „Lapsed ohus? Vanemad raskustes? Parem on sellest rääkida!“ ning „Vajad abi?“. Lisaks numbrile 119 on plakatil ka QR-koodi skaneerimise võimalus. Täiendavalt on olemas noortele mõeldud plakatiformaat, kus on lisaks välja toodud lühidalt laste peamised õigused ning üleskutse nii end ohustatult tundes kui ka kellegi teise pärast muretsedes võtta ühendust 119-ga. (119 documentation, s.a.).

119 teeb koostööd erinevate erialade spetsialistide ja asutustega, et tõsta teadlikkust ohus olevate laste märkamisest ja teavitamisest. 119 töötajad toetavad organisatsioone sisemiste protsesside arendamisel, et parandada märkamist ja teavitamist. 2024. aastal on plaanis uus projekt, millega tõstetakse eri alade spetsialistide teadlikkust sellest, kuidas toimida juhul, kui töötaja on märganud vanemate raskuseid. 119 soovib viia spetsialistidele sõnumit, et nad julgeks ühendust võtta, leidmaks koos parimaid lahendusi.

119-le on nende sõnul oluline viia inimesteni sõnumit, et me oleme siin, et aidata nii lapsi kui ka vanemaid: me aitame, mitte ainult ei tegele muret tekitava infoga, mis võib äärmuslikumatel juhtudel viia laste perest eraldamiseni. Aga see on ekspertintervjuu põhjal jätkuv väljakutse, seda mõistmist inimesteni viia. On inimesi, kes 119-le ei helista, sest nad ei tea 119 kohta, või jätavad näiteks naabrilapse kohta teavitamata, kartes pere reaktsiooni. Spetsialistid, näiteks õpetajad teavitavad tavaliselt otse KOV-i läbi oma asutuse vastava hierarhia. Kui nad aga kardavad pere reaktsiooni või tunnevad, et enda asutuses neid ei ole kuulda võetud, võtavad nad mõnikord ühendust ka 119-ga.



Joonis 8. 119 teavitusplakat



Joonis 9. Näide 119 plakatist. Umbkaudne tõlge: Iga päev satuvad tuhanded lapsed enda lähedaste poolt väärkohtlemise ohvriks.

5.4.3.3 Abiliini töötajaskonna toetamine

Prantsusmaa ekspertintervjuus kerkis esile ka abiliini töötajate võimekuse ja heaolu toetamine mitmel viisil:

- Abiliini töötajad peavad suutma võtta kõnesid vastu hoolivalt ja lahkelt ning säilitama enda töö suhtes eneseanalüüsi oskuse. Selle toetamiseks pakutakse neile regulaarsed psühholoogilist supervisiooni, et nad saaksid jagada enda tundeid tööl kogetud olukordadest. Üldine organisatsioonisisene tööõhkkond peab olema lahke ja hooliv ning võimaldama aega formaalseteks ja mitteformaalseteks kohtumisteks.

- 119 paneb suurt rõhku kõnede vastuvõtjate oskuste arendamisele. Loodud on täpsed juhised kuulamise ja info kogumise kvaliteedi tagamiseks, mis sisaldavad näiteks selliseid teemasid nagu enda hääletooni mõju märkamine, avatud küsimuste küsimine ning sobiva sõnavara valimine olenevalt sellest, kellega räägitakse. Oluliseks osaks on ka iga kõne analüüsimine kõne vastuvõtja poolt peale kõne lõppu, hindamaks, kui hästi õnnestus vestluse käigus saavutada vestluse eesmäärke.
- Ükskõik kui hea ettevalmistus ka spetsialistil poleks, tal on vaja pidevalt ennast arendada ja kohaneda ühiskonnas ette tulevate muutustega. Näiteks COVID-19 aeg tõi palju uusi muresid ja koostööteemasid.
- Laste kõnede vastuvõtmine on teistsugune kui täiskasvanute. Täiskasvanul on tavaliselt rohkem ressursse ja inimesi, laps võib sattuda kiiresti isolatsiooni. Seega on nõustajate piisavad teadmised erinevatest teemadest ja muredest laste eludes suur väljakutse. Kuna organisatsioon ei spetsialiseeru kitsamatele teemadele, on tarvis teadmisi pidevalt uuendada ning olla uudishimulik. Sellist rolli kannavad osakonnajuhatajad, kes peaksid olema valmis ja võimelised end erialaselt arendama, et neil oleks väga head teadmised kõigist lastega seotud osapooltest ja organisatsioonidest, uutest probleemidest ja õiguslikest muudatustest.
- Nõustamisliini töötajad töötavad maksimaalselt 4–6 tundi päevas. See raskendab töö organiseerimist, ent tagab, et töötajad on kõnesid vastu võttes heas vormis ja mitte väsinud.
- Sageli vahetatakse teiste organisatsioonidega vastastikku kogemusi ja teadmisi, näiteks vanemlust toetavate organisatsioonide või telefoniteenuseid pakkuvate organisatsioonidega. Ka kohtutakse erinevate KOV-i töötajate ja sotsiaalvaldkonna põhiteenustega, et üksteise praktikatega tutvuda.
- Kõnede kaudu hallatavad olukorrad on ajas muutunud keerukamaks ja seetõttu on kõned pikenenud. Isegi töötajate juurde võtmisega ei ole võimalik kõiki lisanduvaid kõnesid ära teenindada, sest kõnedele ja nende kirja panemisele kulub kauem aega. Seetõttu kasutatakse sageli tagasihelistamise võimalust. Seda ei rakendata hädaolukorras olevate laste puhul.
- Kõnede eelvastuvõtt suudab vastu võtta kuni 100% kõnedest, päevas saadakse ligi 1000 kõnet.
- Kui helistajaks on spetsialist ja abivajadus pole ajakriitiline, helistatakse hiljem tagasi. 2024. a rakendatakse tagasihelistamise broneerimise süsteemi, praegu on olnud probleemiks korduv tagasihelistamine ja ühise aja leidmine.

5.4.3.4 Tulemuslikkuse hindamine ja arendamine

119 avaldab igal aastal oma tegevuse kohta statistilise ülevaate. Lisaks sellele on [kodulehel](#) kättesaadavad iga-aastased tegevusraportid (hiliseim küll 2021. aasta oma) ning kaks korda aastas toimuvate 119 ja koostööpartnerite ühiste seminaride põhjalikud ülevaated, mis hõlmavad ka esinejate kõnede üleskirjutusi ning arutlusel olnud küsimusi ja vastuseid.

CRIP-il on kohustus informeerida 119-lt teate saamisest 3 kuu jooksul neid, mis sai edasi juhtumist, mille kohta 119 info edastas. 119 analüüsib CRIP-ilt saadud tagasisidet, et seeläbi parandada enda teenust. Kuigi KOV-idel on 119-le tagasiside andmise kohustus, annavad KOV-id tagasisidet vaid kolmandikul juhtudest. 119 avaldab enda statistikaülevaates ka täpsed numbrid KOV-ide kaupa selle kohta, kui palju 119 teateid edastas ja kui palju on saadud tagasisidet.

Varasest märkamisest 119 abiliini [2022. a statistika](#) põhjal (Snated, 2022):

- Veerand peredest, kelle kohta 119 KOV-ile infot edastas, ei olnud KOV-ile varasemast teada.
- Veerandi peredega ei tegelenud KOV täiendavalt edasi – 21,2% juhtudel seetõttu, et laps ei olnud hindamise hetkel (enam) ohus ning 4,3% juhtudel põhjusel, et last ei olnud võimalik tuvastada.
- Lisaks oli 20,6% peredest KOV-ile varasemast teada seoses hariduslike probleemidega, 7,9% seoses sotsiaalmajanduslike raskustega, 2,6% seoses lapse väärkohtlemise ning 1,6% seoses kergemat sorti koduvägivalla juhtumiga.
- 119 peab arvet ka selle üle, mida täpsemalt KOV-id nendelt laekunud juhtumites edasi on teinud.

5.4.4 Praktikate tugevused ja nõrkused

Üldises vaates on Prantsusmaa süsteem Eestiga sarnane: kohalikud omavalitsused korraldavad lastekaitsetööd, ent hädaabiteateid võtavad vastu nii KOV-id kui ka eraldi abiliin 119 ja vajadusel politsei. 119 abiliin mängib aga abivajavast või hädasolevast lapsest teatamisel kesksel rolli ja suur osa teavitusest keskendub abiliinile. Samas ei ole 119 abiliinil nii suurt rolli töövälisel ajal ise juhtumitega tegelemiseks nagu Lasteabil Eestis. Samuti on abiliin rahastatud nii kohalike omavalitsuste kui ka riigi poolt, erinevalt Eestist.

Prantsusmaa süsteemis hakkavad silma mitmed tugevused. **Abiliini staatus on tagatud** muuhulgas seaduses nimetamise ning hädaabiliini staatuse abil ning erinevad osapooled teevad üksteisega nii pöördumiste vahendamisel kui ka kogemuste jagamisel **palju koostööd**. Riigis on lisaks teistele võimalustele **üks keskne abiliin**, kuhu saab hädaohus olevast lapsest teada anda. **Seadusega on kohustatud abiliini kohta teavitust tegema ka teised valdkonnad** ja see tagab suure tõenäosusega suurema teadlikkuse. Sarnaselt Portugaliga on ka Prantsusmaal **kõigil kohustus hädaohus olevast lapsest teada ja mitteteatamine on karistatav**. Abiliini rahastavad nii riik kui ka kohalikud omavalitsused, selline rahastusskeem võiks tagada kõikide osapoolte huvi abiliini ja süsteemi tulemuslikkuse kohta.

Abiliinil on läbimõeldud süsteem kõnede vastuvõtmiseks, salvestamiseks, sorteerimiseks ja abi pakkumiseks, sh ka koordineerimismeeskond. Silma hakkab ka kõnede vastuvõtjate **lühike tööaeg**, mis võib küll olla keerukas ja kulukas korraldada, ent läheb kokku ideega, et nõustamist pakkuvad inimesed peavad ise olema heas psühholoogilises vormis. Vormi aitavad tagada ka mitmed teised töötajaid puudutavad protsessid, nagu supervisioonide pakkumine, teadmiste pidev uuendamine ja laialdane kogemuste vahetus teiste valdkondadega.

Selle analüüsi fookus on Lasteabi tulemuslikkuse hindamine ja üks võtmeprobleem Lasteabi töös on vähene tagasiside. Prantsusmaal on **KOV-idel kohustuslik anda 119-le tagasisidet pöördumiste osas**, st milliseid hindamisi ja tegevusi info põhjal ette võeti. See ja teised koostööpraktikad (topelt kuulamine, kogemuste vahetamine) on head näited **toimivatest tagasisidemehhanismidest**.

Prantsusmaa süsteemis hakkavad silma ka mõned **nõrkused**, kõige **olulisemana kohalike omavalitsuste erinev töö- ja teenuste tase**. Kui osa kohalikest omavalitsustest ei ole 24/7 kättesaadavad, võib see olla hädaohus oleva lapse seisukohalt probleem. Kohalikel omavalitsustel on samas mitmeid toetavaid süsteeme juhtumitega seotud otsuste tegemiseks: triaazisüsteem, kiiret reageerimist nõudvate teadete edastamise süsteem, valdkondadeüleised meeskonnad. Hakkab ka silma, et abiliin 119 mängib KOV-ide võimekuse toetamises olulist rolli, mis on näide sellest, et KOV-ide praktikad ei pruugi olla läbivalt kvaliteetsed.

Tabel 4. Kokkuvõte Prantsusmaa praktikate tugevustest ja nõrkustest

Tugevused
Avalik teadlikkus laste abiliinist on tagatud seadusega, mis kohustab teisi asutusi selle kohta infot jagama. Üldine abiliini prioriteetsus seaduse abil, ametliku hädaabiliini staatus.
Lastekaitse terminid („ohu riskis“) võivad soodustada varajast teatamist (sarnane terminoloogia ka Portugalis).
Kõigile kehtiv teavitamiskohustus hädaohus olevast lapsest suurendab tõenäosust tuvastada kõik tähelepanu vajavad juhtumid, mitteteatamine on karistatav.
119 abiliini nii riigi kui ka KOV-ide poolne rahastus tagab mõlemapoolse tihedama koostöö.
Mitmed kiiret ja kvaliteetset otsustamist toetavad süsteemid KOV-ide juures, nagu kiirelt liikuv punasega info, triiažisüsteem ja seda võimaldav IT-lahendus, valdkondadeülesed meeskonnad.
119 vastajaid toetab eraldi koordinatsioonimeeskond.
Teavituste vastuvõtjate hea psühholoogilise vormi ja eduka töö soorituse tagamine lühema tööaja ja tööd soodustavate protseduuride pakkumisega (nt teadmiste uuendamine).
Head tagasisidemehhanismid KOV-ide ja 119 abiliini vahel (nt kogutud info põhjalikkus, topelt kuulamine), kord aastas kokkusaamine KOV-idega ja konverents.
Esmase hindamise teeb juba last vastu võttev turvakodu.
119 pakub abi kuni 21-aastastele noortele, see on teiste riikidega võrreldes laiem sihtrühm.
Andmeid pöördumiste kohta säilitatakse pikka aega ning süsteemis on sageli infot juhtumi käekäigu kohta.
Sarnaselt mitme teise abiliiniga avaldab ka 119 regulaarseid põhjalikke ülevaateid enda aasta tegevusest. Nende raportite põhjal kasutab 119 põhjalikku informatsiooni kategoriseerimise süsteemi ning analüüsib enda tegevusstatistikat mitmest aspektist. Nende andmete kogumise ja kategoriseerimise alused võivad tulla kasuks ka Eesti süsteemi arendamisel.
Nõrkused
Kõik kohalikud omavalitsused ei ole töövälisel ajal reageerimisvalmis ja 24/7 kättesaadavad. Teenused ja praktikad erineva kvaliteediga.
Võimaldatakse teataja anonüümsust, see võib raskendada juhtumi kohta info kogumist. Erinevus Norrast, Rootsist ja Iirimaast spetsialistide teavitamiskohustuse osas.
119 tegevus on väga süsteemne ja mahukas, süsteem võib seetõttu olla ka kulukas ülal pidada. Kuna kõnede maht kasvab, võib mahukas süsteem tuua kaasa raskused kõnede vastamisega.
119-l ei ole ligipääsu nende laste infole, kes pole varem liini poole pöördunud. See võib raskendada pöördumiste hindamist ja kohese abi andmist. Kuna kõiki kõnesid pole võimalik kohe vastu võtta, võib tagasihelistamise süsteem ja põhimõtte abi andmist aeglustada.
Kuigi teised osapooled annavad abiliinile tagasisidet, on tagasiside määr siiski madal (umbes kolmandik juhtumitest).

5.5 Rootsi

5.5.1 Ülevaade lastekaitse süsteemist

Rootsi lastekaitse süsteem põhineb suuresti [sotsiaalteenuste seadusel](#), millesse on integreeritud lapsi ja peresid puudutav toetus. Lastekaitse teenuseid korraldavad autonoomsed kohalikud omavalitsused ning sotsiaalteenuseid korraldab igas omavalitsuses kohalik sotsiaalhoolekande amet. Ametite ülesanded on sätestatud sotsiaalteenuste seaduses (Health Information and Quality Authority, 2020). Lastekaitsetöö kohustuslikud teenusestandardid loob omakorda riiklik asutus nimega *Sociastyrelsen*. See asutus rõhutab standardite koostamisel kuut põhimõtet (kättesaadavus, teadmispõhine, turvaline, süsteemi kasutajatele suunatud, tõhus, võrdne) efektiivsete tervise- ja sotsiaalteenuste

kujundamiseks laste parimates huvides. Kuna Rootsi 290 kohalikku omavalitsust erinevad enda võimekuselt ja ressursidelt, esineb ka piirkondlikke erinevusi ja ebavõrdsust teenuste tasemes ja kvaliteedis ja see raskendab üldist valdkonna tõhususe hindamist (Civitta, 2022).

Ehkki omavalitsused võivad lastekaitse korraldusele läheneda erinevalt, on nende töö keskmes pere toetamise mudeli järgimine. Mudel keskendub ennetuspraktikatele ning lastele ja peredele pakutavatele tugiteenustele vabatahtliku koostöö alusel. Kui peres tuvastatakse märke lapse väärkohtlemisest või hooletusse jätmisest, pakutakse perele esmalt struktureeritud tuge suurendamiseks vanemate võimekust lapse eest adekvaatselt hoolitseda, ennetades seeläbi seadusandliku sekkumise vajadust (Health Information and Quality Authority, 2020). Sotsiaalteenuste ja KOV-ide töö jälgimise ja järelevalve läbiviimise tagab Rootsi tervise ja sotsiaalhoolekande inspeksioon (*Inspektionen för vård och omsorg*, IVO). Kuigi IVO-l puudub otsene võim KOV-ide tegevuse üle, saavad kodanikud ja muud koostööpartnerid esitada kaebusi KOV-ide lastekaitse töö kohta just sellele organisatsioonile (Civitta, 2022).

5.5.2 Lapse abivajadusest teatamise võimalused, sh töövälisel ajal

Eraldi üleriigilist abiliini abivajava või hädaohus oleva lapse kohta teatamiseks Rootsis ei ole, selliseid teateid võtavad vastu KOV-ide sotsiaalhoolekande ametid. Laste peamine abiliin *Bris* ei tegele selliste teadete vastuvõtmisega, ent neil on võimekus vajadusel pöörduja nõusolekul teade teiste osapoolteni edastada (vt alapeatükki 2.5.4. Abiliin *Bris*'i töökorraldus ja rollid). Sotsiaalteenuste seadus näeb ette, et kohalikud omavalitsused peavad võimaldama sotsiaalteenustega kontakti ka töövälisel ajal vastavalt sotsiaalteenuste seadusele. Et aga ei ole täpselt sätestatud kuidas, on need võimalused erinevad. *Socialstyrelsen*'i ülevaates on välja toodud, et mõned kohalikud omavalitsused võimaldavad töövälisel ajal pöördumist digitaalse vormi kaudu (*Socialstyrelsen*, 2023).

Suurematel omavalitsustel on siiski laiemad teavitamisvõimalused ka töövälisel ajal. Näiteks **Lundi linnas** võtab kõnesid abivajaduse kohta vastu eelkõige sotsiaalteenuste vastuvõtukeskus, kus kõnedele vastavad sotsiaaltöötajad. Keskus võtab vastu ka teisi sotsiaalteenuseid puudutavaid kõnesid ning kõnedele vastatakse äripäevadel kell 11:00–12:00 ning kell 13:00–15:00. Kui kõnega on kiire, vastuvõtukeskus pole kättesaadav või helistatakse töövälisel ajal, soovitatakse ühendust võtta üldise KOV-i kodanike kõnekeskusega (*Citizens's Center*), kes edastab teate lastekaitsetöötajale. Lundis on töövälisel ajal alati valvel kaks sotsiaaltöötajat, kes võtavad vastu sotsiaalteenustega seotud hädaabikõnesid. Ekspertintervjuu andmetel saadakse aga enamik teateid laste kohta spetsialistidelt ning digitaalsete pöördumiste kaudu.

Stockholmi linnas saab tööajal (E–R, 08:00–16/16:30) võtta ühendust otse piirkondliku lastekaitsega. Töövälisel ajal saab ühendust võtta sotsiaalteenuste hädaabiliiniga, mis on mõeldud kiireloomuliste juhtumite jaoks. Ohtliku olukorra puhul soovitatakse helistada politseisse või hädaabisse (Stockholm stad, 2023a). Kui kodanik annab pöördumisega enda kohta infot, tehakse selle kohta päeviku stiilis kirjalikud märkmed, et võimaldada lastekaitsele hiljem juhtunut edasi uurida. Kõnesid ei tohi salvestada. Viie aasta pärast õhendatakse andmefaile (Stockholm stad, 2023b).

Hädaolukorras võidakse sageli informeerida ka politseid. Kohapealseid asjaolusid võib kontrollima minna politsei üks, koos lastekaitse- või sotsiaaltöötajaga või sotsiaal- või lastekaitsetöötaja eraldi. Politsei teeb juhtunu kohta hiljem ülevaate ja saadab selle lastekaitseasutusele. Lastekaitseasutus teeb väärtegade korral avalduse politseisse.

Kui tegemist on olukorraga, kus laps tuleb enda hooldajast eraldada, teeb lastekaitseasutuse osakonnajuht avalduse valvel kohaliku omavalitsuse sotsiaalse heaolu komitee esimehele (poliitiline) ja tema heakskiidul edasi kohalikule kohtule, kes teeb kiire (näiteks tunni, paari jooksul) otsuse. Otsust valideerib kohus hiljem pikemalt.

Kohustus teavitada abivajavast lapsest lasub Rootsis **kõikidel lastega töötavatel spetsialistidel** (nt tervishoiutöötajatel, politseinikel, õpetajatel, kinnipidamisasutuste töötajatel) vastavalt Rootsi sotsiaalteenuste seadusele (14 § 1) ning iga valdkonna regulatsioonidele. **Tavakodanikele kohustus ei laiene** ja neilt laekub võrreldes spetsialistidega pöördumisi harvemini.

Kodanik ei pea abivajavast lapsest teatades olema enda kahtluses kindel, piisab muret tekitavate märkide teatamisest, mida lastekaitsetöötajad hindavad. Kodanikud võivad jääda teatades anonüümseks, kui nad enda kohta pöördumises infot ei anna. Lastekaitse ei saa tagada, et vajadusel ei uurita teavitaja identiteeti välja, ent selle uurimine on õigustatud tõenäoliselt hädaolukordadega seotud juhtumitega.

Lapse või noore abivajadusest saab **omavalitsuse lastekaitset teavitada nii telefonitsi, digitaalse vormi abil kui ka e-posti** teel, kuigi **soovitatakse kasutada digitaalset kanalit**. Kui tegemist on hädaolukorraga, soovitatakse helistada ja saata hiljem digitaalne pöördumine (Socialstyrelsen, 2023). Teatamiskohustuste kohta (peamiselt spetsialistidele) on olemas [põhjalik juhend](#) (Socialstyrelsen, 2022) ning teavitada tuleb võimalikult vara ehk kohe pärast kahtluse tekkimist.

Kui lastekaitsetöötaja hakkab mingit juhtumit menetlema, on teavitanud spetsialistidel (ja kõigil teistel) kohustus infot anda, teha koostööd ning aidata koostada tegevusplaani. Lapse seaduslikul hooldajal on hiljem seaduslik õigus teada, mille osas ja kes pöördumise tegi (Lunds Kommune, 2023). Lastekaitse ei ole õigust teate saatnud spetsialistide hiljem juhtumi täpsetest asjaoludest teavitada, ent spetsialistil on õigus teada, kas menetlust on alustatud või mitte, kui lastekaitse peab seda põhjendatuks. Samuti tuleb teatajat teavitada teate kättesaamisest ja info töötlemisest. Ekspertintervjuu põhjal on mõnikord probleemiks see, et teavitanud spetsialistid ei saa edasise kohta piisavat infot ja see võib tekitada skeptitsismi lastekaitsetöö suhtes. Seetõttu kasutatakse erinevaid mitteformaalseid praktikaid, et küll andmekaitseõuded järgida, ent spetsialistide kursis hoida. Näiteks võib lastekaitse perega arutada, kas teavitanud spetsialistile võiks juhtumist rääkida.

Lapse hooldajat teavitatakse üldjuhul teatest ja teatajast, kui just ei ole selget seaduslikku põhjust mitte teavitada, last teavitatakse vastavalt tema küpsuse tasemele. Lastekaitseteenused peaksid seaduse järgi lapsele, hooldajale ja abivajadusest teatajale pakkuma ka võimalust kohtumiseks, kui see on lapse huvides. Seda seetõttu, et abivajaja mure aitab lapse olukorrale tähelepanu juhtida.

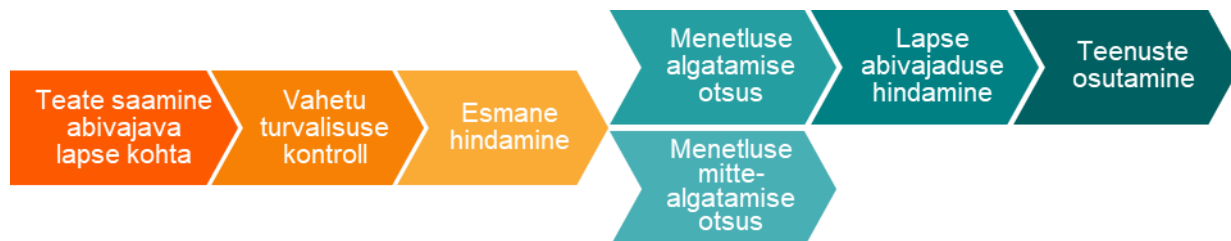
Pöördumist vastu võttes uuritakse pöörduja isiku ja suhte kohta lapsega, lapse nime ja kontaktide kohta ning kaardistatakse mure ja juhtunu. Samuti uuritakse, miks pöörduja helistas just praegu, st kas midagi eskaleerus. Pöördumist ei salvestata, vaid see fikseeritakse päeviku formaadis märkmetena. Andmeid ei viida lapsega andmebaasis kokku, kui just ei otsustata hiljem menetlust alustada. Sotsiaalteenuste andmetöötlemise nõuete tõttu fikseeritakse andmed kronoloogilises järjekorras. Ühe ekspertintervjuu järgi on see praegu üks Rootsis tähelepanu vajav väljakutse.

KOV-i andmebaasis hoitakse juhtumite andmeid reeglina viis aastat, asendushoolduse laste andmeid kauem, et võimaldada neil enda mineviku kohta hiljem päringuid teha. Iga viiega lõppeva sünnikuupäevaga lapse andmed salvestatakse pikemalt riiklikel uurimuslikel eesmärkidel.

5.5.3 Pöördumisejärgsed tegevused

Kui omavalitsus saab teate abivajava lapse kohta, kontrollitakse esmalt lapse vahetut turvalisust kohe pärast teavituse saamist või hiljemalt järgneval päeval (vt joonis 9, Ericson, 2017). Seejärel korraldatakse juhtumi esmane hindamine, järgides lastekaitse hindamise, planeerimise ja läbivaatamise raamistikku (Barns Behov i Centrum [BBC]). Esmane hindamine tuleb läbi viia 14 päeva jooksul alates teate saamisest ning hõlmab eranditult lapse ja tema vanematega kohtumist (Lunds Kommun, 2023). Selle põhjal otsustatakse juhendava käsiraamatu abiga menetluse algatamise asjakohasus, otsuse peab tegema juhtiv töötaja.

Sotsiaalteenuste seadusele tuginedes on juhtumimenetluse algatamiseks mõistlik alus lapse väärkohtlemise erinevad vormid, sh lapse füüsiline, psühholoogiline või vaimne vägivald, seksuaalne väärkohtlemine, alandav suhtumine ning hooletusse jätmine (Health Information and Quality Authority, 2020). Kui otsustatakse juhtumimenetluse kasuks, siis viiakse läbi lapse abivajaduse hindamine, mille sekka võib kuuluda pere kodu külastamine. Lastekaitsetöötajad koguvad infot täpselt nii palju, kui juhtumi edukaks uurimiseks vaja on, ning see räägitakse eelnevalt läbi lastekaitse tiimijuhiga. Maksimaalselt neli kuud kestva hindamise järel otsustatakse perele sobivad teenused ja sekkumised, mis võivad erineda vastavalt sellele, kas teade lapse kohta saabus läbi süsteemi (st kohustatud spetsialistidelt) või lapsevanemalt endalt. Vajadusel sekkutakse pere autonoomiasse, mida kasutatakse Rootsisis aga võimalikult harva (Ericson, 2017).



Joonis 10. Rootsi lastekaitsetöö juhtumimenetluse protsess

Perele pakutavate teenuste olemus sõltub pere vajadustest ning lastekaitsetöötajal on teenuste pakkumisel kaalutusõigus. Kõikidel omavalitsustel on võimekus pakkuda vähemalt nõustamisteenust, vanemlust toetavaid koolitusi ja perelepitusteenust lahku läinud vanematele. Kui vanematel puudub võimekus oma lapse eest hoolt kanda ning lastekaitsetöötaja hindab, et lapse perest eemaldamine on vajalik, tuleb see hinnang kooskõlastada KOV-i laste ja perede komisjoniga. See komisjon koosneb kohalikest inimestest, kellel on võimalus tutvuda lastekaitsetöötajate hinnangutega ning vastavalt sellele otsustada lapse perest eemaldamise asjus (Health Information and Quality Authority, 2020).

Alates 2014. aastast peavad lastekaitse hindamisega tegelevad Rootsi sotsiaaltöötajad vastavalt sotsiaalteenuste seadusele olema kvalifitseeritud (st omama sotsiaaltöö bakalaureusekraadi või samaväärset kvalifikatsiooni ja omama töökogemust lastekaitse valdkonnas). Tööandjatena peavad KOV-id uutele sotsiaaltöötajatele pakkuma ka asjakohast sissejuhatust ja koolitust.

Lastekaitsetöötajate tööd hõlbustavad kaks juhust – üldine juhtumimenetluse juhend ning spetsiifiline juhtumimenetluse juhend olukordadeks, kui juhtumise esineb kokkupuude kohtusüsteemiga. Mõlemas käsiraamatus on eraldi kaitse- ja riskitegurite hindamise õpetus. Lisaks on lastekaitsetöötajatele abiks lapse heaolu hindamise raamistik BBC, mis aitab lapse üldise heaolu hinnangu kujundamist lähtuvalt tema iga eluvaldkonna kvaliteedist. Kuigi lastekaitsetöötajad on teatanud, et nende paberitöö ja administratiivsed kohustused on raamistiku kasutamise tõttu kasvanud, tagab see lapse enda kaasamise ja olukorra põhjalikuma hindamise (Matscheck & Berg Eklundh, 2015).

Süsteemi tulemuslikkuse hindamiseks ei ole eraldi hindamise süsteemi, teenustele teeb järelevalvet IVO. Ekspertintervjuudest ilmneb, et abivajaduse teatamise süsteemi vaadatakse osana lastekaitse- ja sotsiaaltööst, kuivõrd kohalik omavalitsus korraldab mõlemaid ühtse süsteemina. Seetõttu vaadeldakse tulemuslikkust lastekaitse igapäevatöö protsesse hinnates. Samas kogub erinevaid andmeid, teeb ülevaateid ja töötab välja juhiseid *Socialstyrelsen*.

5.5.4 Abiliin *Brisi* töökorraldus ja rollid

Rootsi laste abiliin [Bris](#) numbril 116 111 on alaealiste nõustamise ja toele keskenduv abiliin ja üks juhtivaid Rootsi laste õiguste eest seisvaid kolmanda sektori huvikaitseorganisatsioone (Bris, 2024).

Bris'i tegevust rahastatakse erinevatest annetustest, osa rahast tuleb ka riiklikest allikatest. 2022. a teatas Rootsi valitsus, et rahastab edaspidi *Bris*'i abiliini tegevust selle pikaajalise toimivuse tagamiseks, 2023. a katab see rahastus umbes poole *Bris*'i tugiliini toimimise kuludest (Bris, 2023).

Alates 2021. a pakub liin **nõustamist ööpäevaringselt**, lapsed ja noored saavad liiniga anonüümselt ühendust võtta telefonitsi, veebivestluse, tekstisõnumi või meili kaudu. Pöördumistele vastavad Stockholmis baseeruvad sotsiaaltöö valdkonna haridusega, vastava koolituse läbinud professionaalsed nõustajad ehk **kuraatorid** (Bris, 2024). *Bris*'il on **eraldi metoodika** kõnelele vastamiseks ja murede lahendamiseks (Bris, 2023). Lastele ja noortele pakutakse vajadusel ka kohapealset nõustamist Rootsi kuues regioonis (Stockholmis, Göteborgis, Malmös, Linköpingis ja Umeås) asuvas *Bris*'i kliinikus. Vastuvõtule pääsemiseks tuleb täita [veebivorm](#), mille järel võtab *Bris* lapse või noorega ise ühendust. Ka pakutakse [tugigruppe](#) eriti haavatavatele lastele (enesetapu sooritanud vanema lastele, perekodudesse paigutatud, põgenemiskogemusega või vaimse tervise probleemidega lastele ja noortele). Lisaks sellele on *Bris*'il [modereeritud foorum](#), kus lapsed saavad üksteiselt erinevatel teemadel tuge.

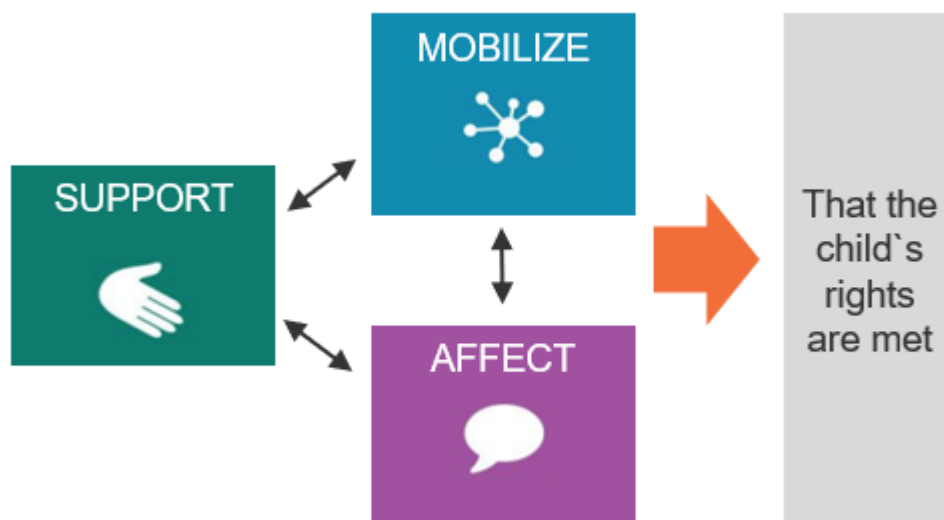
Nõu antakse laste heaolu osas ka täiskasvanutele eraldi liini näol (helistamisaeg tööpäevadel 9:00–12:00), mis on kättesaadav ka araabia keeles (T ja N 9:00–12:00).

Et *Bris*'i tegevustest veebis osa võtta (veebivestlus, meilimine, kohapealne nõustamine, foorum), tuleb lapsel või noorel luua ***Bris*'i lehel veebikonto (*Briskonto*)**. Ilma kontota saab *Bris*'iga ühendust võtta telefoni või SMS-i teel. Veebikontot luues salvestatakse lapse kasutajanimi, sugu ja vanus, mis on nähtav ka juhtumiga tegelevatele kuraatoritele. Registreerimisel ei küsita aga mingit kontaktinfot lapse kohta, et võimaldada anonüümsust. Selle hinnaks on aga, et kontot ei saa parooli unustamise korral taastada. Veebikonto ajalugu säilitatakse veebikeskkonnas kuni kolm kuud alates viimasest kasutamisest, pärast seda eemaldatakse seos vestluste ja konto vahel ja igasugune isiklik info anonümiseeritakse. Suhtluse logi ja anonümiseeritud baasinfo (pöörduja vanus, sugu, pöördumise valdkond) salvestatakse *Bris*'i andmebaasi, seostamata neid konkreetse lapse või kontoga. *Bris* säilitab vestluste andmed huvikaitse ja uurimustööga seotud eesmärkidel, kasutades näiteks erinevaid tsitaate enda raportites laste olukorra ja kogemuste kohta (Bris, 2024a). Foorumi postitused eemaldatakse pärast kaht nädalat alates viimasest postitusest. Pärast seda eemaldatakse foorumist võimalikud seotud andmed ja seotus *Briskonto*'ga. Mõned postitused avaldatakse kodulehel, mõned kustutatakse kuu aega hiljem (Bris, 2024a).

Kui laps või noor pöördub *Bris*'i poole tõsisema ja intensiivsemat abi vajava murega, võib kuraator last või noort julgustada enda anonüümsusest loobuma ja andma kuraatorile loa vastavate koostööpartneritega, näiteks kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötajatega ühendust võtta. Sellisel juhul salvestatakse pöörduja nimi, sotsiaalkindlustusnumber ja kontaktid *Bris*'i süsteemi ning kuraator võtab endale ülesande abivajadusest teatada. Kui koos leitakse, et juhtunust tuleks lastekaitset teavitada kirjaliku raporti näol, edastab kuraator selle lastekaitsele ning raport salvestatakse *Bris*'i andmebaasi kuni kuuks ajaks. *Bris*'i [koduleht rõhutab](#), et lapsel on õigus otsustada, kas ta soovib välist abi või mitte, ning et *Bris* ei teata ilma lapse loata juhtunust vanematele, sõpradele või teistele täiskasvanutele (Bris, 2024b).

Bris keskendub enda töös ka üldisele laste õiguste alasele teavitus- ja huvikaitsetööle, avaldades erinevaid seisukohti, analüüse. Olulisel kohal on [Bris'i raportid](#), mis kajastavad seniste pöördumiste põhjal laste seisukohti, kogemusi ja muresid, sh andes ka valdkondlikke soovitusi. *Bris* koolitab ka erinevaid osapooli laste ja noorte heaoluga seotud teemadel (Bris, 2023).

Bris'il on organisatsiooniline visioon ja eesmärk ühiskonnast, kus laste õigused on kaitstud, ning see põhineb laste õiguste konventsioonil. *Bris*'i tegevusmudel koosneb kolmest suunast: toe pakkumine, osapoolte mobiliseerimine ning mõjutamine.



Joonis 11. *Bris*'i visioon ja eesmärk inglise keeles (Bris, 2023)

Enda tegevusest antakse sarnaselt Norra *Alarmtelefonen*'iga ülevaade iga-aastastes raportites. Enda abistamise meetodika võimalikku mõju on kaardistatud kirjanduse ülevaate abil ning läbi on ka viidud uuringuid laste kogemuse ja rahulolu kohta abi osas (Bris, 2022).

***Bris*'i tegevusest [2022. a aastaraporti](#) põhjal (Bris, 2023)**

- 2022. a oli *Bris*'il 65 932 kontakti, millest 44 420 olid koraatori kontaktid laste ja noortega, 7% rohkem kui 2021. a.
- Kõige sagedamini olid teemaks vaimse tervise mured (47%, levinumad alateemad seotud ärevuse, depressiooni ja söömishäiretega), perekond ja konfliktid peres (23%) ja vägivald, väärkohtlemine jms (22%), kõiki kategooriaid näeb aastaraportist.
- 2022. a suunati lapsi või noori edasi saama vaimse tervise abi (umbes 4000 suunamist), kaitset vägivald ja väärkohtlemise eest (veidi üle 2300 suunamise) ning kodu ja pere teemadega seotud kaitset (1600 suunamist).
- Toetust otsivate laste keskmine vanus oli 14,5 aastat ja kõige suurem osa kõnedest tuli 13–15-aastastelt lastelt. Ligikaudu 7 vestluses 10-st tuvastas laps end tüdrukuna.
- 65% kontaktidest tuli veebivestluse kaudu, 22,3% telefonikõnede ning 11,8% meilivestluste kaudu.
- 38% kontaktidest (telefonikõned, veebivestlus ja e-kirjad) tehti öisel ajal ehk ajavahemikus 21:00–09:00.
- *Bris*'i nõustamismetoodika põhineb salutogeenilisel arusaamal heaolust ja tervisest, vaadates, mis juba töötab, mis on tervislik ning mis vajab muutust. Teoreetilises vaates põhineb meetodika arengupsühholoogial, kiindumusteoorial, süsteemiteoorial ning trauma ja kriisi lahendamisega seotud teooriatel.

5.5.5 Praktikate tugevused ja nõrkused

Rootsi praktikad on Norraga üldiselt sarnased, st et pöördumisi ja teateid koguvad lastekaitsetöö eest vastutavad kohalikud omavalitsused ja nende lastekaitsetöötajad. Rootsi lastekaitse süsteemi puhul hakkab silma, et lastekaitse andmebaasid on KOV-i põhised ja kasutatakse erinevaid süsteeme.

Abivajadusest teatamise süsteemid on siiski erinevad – Rootsis ei ole kindlalt välja kujunenud kriisimeeskondi nagu Norras, samuti ei ole ühte üleriigilist abiliini või veebivormi abivajadusest teatamiseks. Teavitamisvõimalused ja valmisolek erinevad KOV-iti, KOV-idel on seaduslik kohustus võimaldada abivajadusest teavitamist ka töövälisel ajal, ent ei ole täpsustatud, kuidas või mis tasemel. Samas on Rootsil riigi süsteemist eraldi, ent osaliselt riigi rahastusega abiliin *Bris*, mille roll on pakkuda lastele ja noortele laiahaardelist psühhosotsiaalset tuge, võimaldades jääda anonüümseks. Kui Norra abiliin oli rohkem abivajadusest teavitamise keskne ja tugines kohalike omavalitsuse töötajate vastajate võrgustikule, siis Rootsi abiliin on keskendunud pigem toe pakkumisele, tuues enda erapooletust välja kui eraldi tugevust. Nende materjalide põhjal tundub, et fookus toel on võimaldanud neil välja arendada ka põhjaliku nõustamismetoodika.

Tuginedes Lundi ja Stockholmi näidetele kohaliku omavalitsuse reageerimisvõimekusest, on teavituste kogumise süsteem Rootsis pigem **ökoonomne, ent tugevalt seotud lastekaitse- ja sotsiaalteenustega**. Nii Stockholmis kui ka Lundis saab sotsiaalteenustega otse ühendust võtta ja selleks on selged eraldi kontaktid ja pöördumisvormid. Töövälisel ajal on kättesaadav kohalik hädaabiliin, üldine kohalik teabeliin ja politsei või hädaabi. Sotsiaaltöötajad on valvel ja reageerimisvalmis 24/7 ja reageerivad edastatud pöördumisele vajadusel kohe. Seega on Rootsi süsteem minimalistlikum ja suuremate kohalike erisustega kui Norras, ent sellegipoolest hästi kättesaadav ja vajadusest lähtuv. Ekspertintervjuudes nähti pöördumiste vastuvõtmist ja kogumist kui osa lastekaitsetööst ehk loogilist eelsammu, mille integreeritust just kohaliku lastekaitsega peeti loomulikuks.

Rootsi puhul hakkab lisaks silma, et otsustesse laste eraldamise kohta on **kaasatud kohaliku omavalitsuse vastava valdkonnaga seotud poliitikud (hooldajast eraldamise juhtumid) ning et juhtumite puhul teevad sageli otsuseid tiimi- või osakonnajuhid**. Need on pigem süsteemi tugevused, mis vähendavad lastekaitsetöötajate otsustuskoormust. Samuti võib see olla viis maandada lastekaitsetöö suhtes tekkivat kriitikat, kaasates otseku ühiskondliku pilgu olukorda üle hindama.

Sarnaselt Norraga tugineb Rootsi süsteem paljuski **spetsialistide teavitamiskohustusele** ning enamik teateid abivajaduse kohta tuleb just neilt. Ka enamik riiklikke materjale katab just spetsialistide teavitamiskohustust. Ekspertintervjuust selgub, et laste abivajadusest teatamist käsitletakse töökontekstides väga aktiivselt ja seetõttu teatavad spetsialistid Rootsis probleemide kohta väga sageli. See ja ühiskonna kõrgem teadlikkuse tase laste heaolust viitavad võimalusele, et Rootsi on varajase märkamise soodustamises võrdlemisi edukas. Ekspertintervjuus toodi välja, et kodanike teated vägivallast või väärkohtlemisest on harvemad ja teadlikkuse tase ühiskonnas üldiselt kõrge.

Rootsi suureks tugevuseks on **abiliini *Bris* tegevus ja selle läbimõeldus**. Lastele ja noortele pakutakse mitmekülgset ja laiahaardelist psühhosotsiaalset tuge nii telefoni, veebivestluse, SMS-i kui ka kohapealse nõustamise näol. *Bris*'il on välja töötatud neile omane visuaalne identiteet ning toe pakkumisel kasutatakse nende veebisüsteemi ja *Briskonto* t. *Bris*'il on välja töötatud eraldi nõustamismetoodika ja selle hindamiseks on tehtud kirjanduse ülevaade. *Bris*'i põhiülesanne ei ole abivajaduse pöördumisi koguda ja edastada, ent vajadusel tehakse ka seda vastavalt lapse nõusolekule.

Lisaks hakkavad silma ***Bris*'i huvikaitse ja laste õiguste alane töö**, kuna nõustamisest saadud anonümiseeritud infot ja sisendit kasutatakse laste seisukohtade selgitamiseks ja erinevatel teemadel arvamuse avaldamiseks. Eeldusel, et teised osapooled on selleks avatud, on laste maailma kogemisest rääkimine oluline, kuna tõenäoliselt laste häält ei pruugita mujal kuulata või lapsed ei pruugi neist

teemadest mujal rääkida. Näiteks on *Bris* avaldanud ülevaateid laste kogemuste kohta vägivalda, Ukraina sõja ja sõjahirmu jms teemadel. Sarnastest ülevaadetest võik rääkida Eestis kord aastas näiteks meedias või Riigikogus.

Rootsi süsteemi peamine nõrkus on **KOV-ide lastekaitseteenuste erinev võimekus ja kättesaadavus**. Erinevates KOV-ides võtavad kõnesid erineval ajal vastu ka erinevad osapooled – näiteks kodanike keskus, sotsiaalhädaabiin, lastekaitsetöötajad. Kuna kontaktinfo on KOV-iti erinev ja just KOV-i lehel, võib abivajajal olla raske õiget infot leida või alati õiget inimest kätte saada.

Sarnaselt Norraga ei fikseerita Rootsis kõikide pöördumiste andmeid automaatselt lapsega seotult KOV-i andmebaasi, seda tehakse vaid juhtumitega, mille puhul alustati menetlust. Pöördumiste info fikseeritakse küll päevikukande kujul andmebaasi, ent selle otsimine võib hiljem võtta kaua aega. See võib **mõningal määral takistada varajast märkamist ja probleemist tervikpildi kujundamist** väikeste tähelepanekute abil.

Et Rootsi lastekaitse andmebaasid on KOV-iti erinevad, võib see tähendada, et riiklikul tasemel on raske saada laste heaolust selget ülevaadet. Ka võib olla keerukas infot vahetada, kui pere peaks kolima ühest omavalitsusest teise.

Tabel 5. Kokkuvõte Rootsi praktikate tugevustest ja nõrkustest

Tugevused
Seadusandlus, mis kohustab jagama KOV-ide ja sotsiaalteenuste kontakte ka töövälisel ajal. Paljudes KOV-ides on mitmeid erinevaid võimalusi abivajadusest teatamiseks.
Spetsialistide teavitamiskohustus ja aktiivne osalus teavitamissüsteemis tagab vajalike juhtumite tuvastamise. Üldiselt kõrge avaliku teadlikkuse tase laste heaolust ja võimalikest ohtudest soodustab varajast märkamist
Abivajadusest teatamise süsteem on tugevalt seotud kohalike teenuste ja lastekaitsega ning on seetõttu ökonoomne, tehakse palju koostööd.
<i>Bris</i> abiliini tegevus on mitmekesine ja laihaardeline, pakkudes usaldusväärset ja anonüümsust võimaldavat tuge. <i>Bris</i> il on oma nõustamismetoodika, aktiivne laste õigusi võimestav teavitus- ja huvikaitsetegevus. Kuigi <i>Bris</i> 'i ülesanne ei ole pöördumisi koguda ja nendele reageerida, võetakse vajadusel teiste osapooltega lapsele abi saamiseks ühendust.
Rootsi lastekaitse süsteemi töösse on kaasatud poliitiline otsustustasand, otsuseid laste kohta teevad osakonna või asutuse juhid. Spetsialistidele on kättesaadavad mitmed juhendid, ent töö põhimõtted soosivad üldiselt paindlikkust ja juhtumipõhist lähenemist.
Nõrkused
Regionaalsed erinevused abivajaduse teatamise võimalustes, eriti töövälisel ajal. Nt väiksematel KOV-idel töövälisel ajal kättesaadav politsei ja digitaalne pöördumisvorm, mitte otsekontakt.
KOV-i kontaktidest ei ole ühtset kesket ülevaadet, infot võib inimesel olla raske leida.
Eraldi üleriigilise abiliini puudumine, kelle fookuses oleks abivajavate laste pöördumistega tegelemine. Samas on abiliinil <i>Bris</i> vajadusel see võimekus, kuigi peamine soovitus teatajale on pöörduda teiste poole.
KOV-idel erinevad pöördumiste kogumise ja lastekaitse andmete süsteemid. Raskendab madala lävendiga juhtumite info salvestamist, erinevate KOV-ide vahelist andmevahetust.

5.6 Kokkuvõtlik tabel riikide praktikatest

Tabel 6.

Riigid	Iirimaa	Norra	Prantsusmaa	Portugal	Rootsi
Elanikkond (Eurostat, 2024), alla 18 a laste arv (Unicef, 2023), kohalike omavalitsuste arv 2023. a seisuga (erinevad allikad)	Elanikkond: 5,2 miljonit; sh lapsi: 1,2 miljonit. KOVide arv: 31 (17 <i>Tusla</i> piirkondlikku üksust)	Elanikkond: 5,5 miljonit; sh lapsi: 1,1 miljonit. KOVide arv:	Elanikkond: 68 miljonit; sh lapsi: 13,4 miljonit. KOVide arv: 101	Elanikkond: 10,5 miljonit; sh lapsi: 1,6 miljonit. KOVide arv: 308	Elanikkond: 10,6 miljonit; sh lapsi: 2,2 miljonit. KOVide arv: 290
Peamine lastekaitsetöö asutus & tasand	Riiklik tasand, ka regionaalne kohalolu. Üks asutus – <i>Tusla</i>	Kohalikud omavalitsused, neile loob standardeid ja nende tööd toetab riiklik laste, noorte ja perede amet <i>Bufdir</i> .	Kohalik omavalitsus ja keskvalitsus koostöös. KOV vastutab peamiselt perega koostöös tehtava lastekaitsetöö eest ning keskvalitsus vanemate õiguseid piiravate otsuste tegemise eest.	Portugali lastekaitseüsteem on 3-tasandiline. Esimesel tasandil on lastele mõeldud sotsiaalteenused (kõik üldised teenused), teisel kohalikud lastekaitsekomisjonid ja riiklik komisjon, kolmandal tasemel alaealiste kohus. Igas KOVis on üks või enam laste ja noorte kaitsekomisjon (<i>CPCJ</i>), mille tööd suunab ja kontrollib riiklik laste ja noorte õiguste edendamise ja kaitse komisjon (<i>CNPDPCJ</i>)	Kohalikud omavalitsused, sealne sotsiaalhoolekande amet. Riiklikud teenusestandardid loob <i>Socialstyrelsen</i> (Tervise Arengu Instituudiga sarnane asutus). Teenuse järelevalvet teeb organisatsioon <i>IVO</i> .
Peamine abivajaduse teateid koguv	<i>Tusla</i> . Teabe kogumine nii tavakodanikelt kui ka kohustatud isikutelt (sh	Kohalikud omavalitsused, kontaktideks loodud	KOV-I triaaziosakond <i>CRIP</i> koondab info	Kohalikud laste ja noorte kaitsekomisjonid (<i>CPCJ</i>) koguvad teateid (telefon, email,	Kohalikud omavalitsused. Ülesanded sotsiaalteenuste ja

<p>asutus, ülesanded</p>	<p>politsei, õpetajad) juhtumi iseloomu kohta.</p>	<p>ühtne veebileht. Abikõnesid võtab vastu ka <i>Alarmtelefonen</i> 116116, mis suunab kõnesid kohalikule lastekaitsele, kriisimeeskonnale või lasteagentuurile.</p>	<p>ja suunab edasi kas sotsiaal- või justitssüsteemile. Inimesed teatavad kas otse <i>CRIP</i>-ile või abiliinile 119.</p>	<p>sõnum, esindus), töötlevad ja reageerivad neile. Lastega seotud probleemide puhul soovitatakse pöörduda just kohaliku komisjoni poole, kuna see on kõige otsem tee. Teateid saavad koguda ka riiklik komisjon, politsei, abiliinid jne.</p>	<p>lastekaitsetöö korraldamine. KOVide teavitussüsteemid ja korraldus erinevad, seaduse järgi peavad KOVid olema kodanikele kättesaadavad, sh ka töövälisel ajal.</p>
<p>Laste abiliinide peamised ülesanded riigis</p>	<p>Üleriigilist abiliini abivajava või hädaohus oleva lapse kohta teatamiseks ei ole, teateid võtavad vastu 17 <i>Tusla</i> piirkondlikku üksust. See-eest on olemas üleriigiline laste nõustamisliin <i>Childline</i>, mille töötajad edastavad vajadusel teate <i>Tuslale</i> või politseile, kui laps seda soovib. <i>Childline</i>’i peamine fookus on psühhosotsiaalse toe pakkumisel.</p>	<p><i>Alarmtelefoneni</i> 116 111 abiliin, mis võtab vastu abivajaduse teateid ja tegeleb ka psühhosotsiaalse toe pakkumisega. Kõnedele vastab kohalike vastajate võrgustik KOVides või lastekaitseagentuur. Liini eesmärk on toetada KOVide kriisivalmidust täiendavalt ning pakkuda lastele ja noortele vajalikku tuge. Rahastab riik, kulud ka KOVidel</p>	<p>Ametlik hädaabi liin ja laste abiliin 119. Ülesanded antud seadusega: 1) ennetada ja kaitsta pöördujat, nõustada lapsi; 2) edastada laste kohta saabunud info KOVile. Kaasrahastus riigilt ja KOVidelt</p>	<p>Abiliini teenust pakub 3. sektori organisatsioon <i>IAC- Instituto de Apoio à Criança</i>. Peamine eesmärk on psühholoogilise toe pakkumine lapsele ja teda ümbritsevatele täiskasvanutele. Juhul, kui lapse olukord potentsiaalselt vajab sekkumist või on lapse jaoks ohtlik, on abiliini kohustuseks edastada pöördumise vastavale ametile (olenevalt lapse mure iseloomust).</p>	<p>Eraldi üleriigilist abiliini abivajava või hädaohus oleva lapse kohta teatamiseks ei ole, selliseid teateid võtavad vastu KOV-ide sotsiaalhoolekande ametid. Abiliin <i>Brisi</i> peamine eesmärk on seista laiemalt laste õiguste tagamise eest. Lisaks huvikaitsele on peamine fookus lastele ja noortele psühhosotsiaalse toe pakkumisel mitmel viisil. Vajadusel tegeletakse ka teadetega abivajaduse kohta, kui laps on info edastamisega nõus. Samas peamine soovitus abivajadusest teatamiseks on pöörduda lastekaitse või politsei poole.</p>

<p>Kes ja kuidas kogub abivajaduse teateid töövälisel ajal?</p>	<p><i>An Garda Síochána</i> (politseiorganisatsioon) ja <i>Tusla</i> tööväliste tundide abiliini teenus kohustatud isikutele. <i>Childline</i> võtab kõnesid vastu 24/7, ent teated abivajadusest pole nende peamine fookus.</p>	<p>Osal KOVidest on 24/7 reageerimisvõimekus kriisimeeskondade näol. Väiksematel KOVidel on ühised kriisimeeskonnad või valvel sotsiaaltöötajad. Ka abiliin <i>Alarmtelefonen</i> on 24/7 kättesaadav, suunates kõned kriisimeeskondadele. Lisaks kogub teateid politsei</p>	<p>Osa KOVe töötavad ka öösel. 119 töötab 24/7, teateid võtavad vastu ka politsei ja hädaabi 112.</p>	<p>24/7 liinid: <i>ISS - Instituto da Segurança Social</i> - liin 144 hädaabi varjupaiga liin. Riiklik hädaabi teenus ja politsei -liin 112 . Kohalikud komisjonid võivad olla valves, ent peamine kontakt töövälisel ajal on politsei ja hädaabi 112.</p>	<p>Kohalik omavalitsus vastavalt enda süsteemile, valvel lastekaitsetöötajad. Samuti politsei ja hädaabi.</p>
<p>Andmevahetus abiliini ja teiste osalevate ametiasutuste vahel</p>	<p>Kui kontakti jooksul selgub, et laps on ohus ning otsustab jagada informatsiooni nii enda kui ka oma asukoha kohta, edastab <i>Childline</i> informatsiooni <i>An Garda Síochánale</i> või <i>Tusla</i> sotsiaaltöötajale. <i>Childline</i>'i poolne <i>Tusla</i> teavitamine võib toimuda läbi abiliini vabatahtlike juhendaja, kes kuulub kohustatud isikute hulka ning on nõnda võimeline <i>Tuslat</i> teavitama <i>Tusla</i> portaali kaudu.</p>	<p>Kriisimeeskonnad saavad kõnesid läbi <i>Alarmtelefoneni</i> otse ja fikseerivad info enda pöördumiste andmebaasi päeviku kujul. Teiste osapooltega suheldakse vajaduse põhised erinevatel meetoditel. Abiliini enda andmevahetuse kohta ei ole info kättesaadav. Norra politseis töötavad lastekaitse teemade (sh raportitega) tegelevad sotsiaaltöötajad,</p>	<p>Info KOVidele edastatakse läbi turvatud andmebaasi. Abiliin kasutab ise organisatsiooni enda tarkvara nimega <i>LISA</i>, millega salvestatakse kõik pöördumiste sisu, kõned ning ka saadud tagasiside. Ei ole selge, kas tagasiside KOVidelt tuleb läbi selle tarkvara või on sellega ühilduv.</p>	<p>Abiliin edastab infot meili teel, vajadusel tõenäoliselt ka teiste kanalite kaudu.</p>	<p>Pöördumised KOVis salvestatakse päevikuformaadis kronoloogilisse andmebaasi, info seotakse lapse andmetega eraldi andmebaasis vaid juhtumimenetluse alustamise korral. Abiliin <i>Brisi</i> andmevahetuse kohta ei ole infot. Ametiasutuste andmevahetuse kohta ei ole eraldi infot.</p>

		tagades info jõudmise tagasi lastekaitseni.			
Teadete kogumise süsteemi põhimõtted teataja vaates (teatamise kohustus, anonüümsus)	Vastutus teavitada on igal kodanikul, eraldi rõhutatakse teavitamise kohustust just lastega töötavatel spetsialistidel. Kodanikel on võimalik anonüümseks jääda, aga mitte soovituslik. Spetsialistidel ei ole võimalik anonüümseks jääda.	Vastutus teavitada on lastega töötavatel spetsialistidel, neilt tuleb enamik teadetest. Neil ei ole anonüümsust. Kodanikud võivad teatada ja jääda anonüümseks, kui nad ise enda kohta infot ei anna. See ei ole lõpuni garanteeritud.	Teatamine on kohustuslik kõigile inimestele. Võimalik ka anonüümselt. Mitteteatamine karistatav.	Teatamine on kohustuslik kõigile elanikele ja lastega töötavatele üksustele (politsei, kool, tervishoid.. jne). Kõige olulisemaks infoks on lapse aadress või info mille põhjal on võimalik lapse elu või asukohta määrata. Teataja võib jääda anonüümseks. Lastekaitse komisjoni kodulehel on olemas online pöördumise vorm.	Vastutus teavitada on lastega töötavatel spetsialistidel, neilt tuleb enamik teadetest. Neil ei ole anonüümsust. Kodanikud võivad teatada ja jääda anonüümseks, kui nad ise enda kohta infot ei anna. See ei ole lõpuni garanteeritud.
Kuidas säilitatakse pöördumiste infot ja lastekaitsetöö andmeid?	NCCIS keskses andmebaasis	Pöördumiste info on KOV päeviku kujul andmebaasis, mis on lastekaitse andmebaasist erinev. Pöördumised salvestatakse seoses lastega vaid siis, kui nad ületavad teatava lävendi, s t neid eelsorteeritakse vastuvõtjate poolt. Pöördumiste info fikseeritakse kirjalikult riiklikku andmebaasi, ent pöördumisi ise ei salvestata. Infot laste kohta näevad KOV-i	119-l on enda infosüsteem, kus infot säilitatakse. Ei ühildu CRIP-ide süsteemiga, kuid 2024. a on plaanis süsteemid ühildada.	Õigus lapse kohta infot koguda nii kohalike komisjonide liikmetel (piiratud režiim) kui ka lasteabiliini töötajatel/juhtumikorraldajatel. Mõlemal organisatsioonil on selleks loodud spetsiaalne andmebaas. Teistel organisatsioonitöötajatel (sh riiklik komisjon) puudub juurdepääs laste isiklikele andmetele.	Kõnesid ei salvestata, info fikseeritakse kirjena. Pöördumise kirje salvestatakse 5ks aastaks KOV andmebaasi vaid siis, kui otsustatakse avada juhtumimenetlus. Spetsialistidel palutakse alati teha avaldus kirjalikult, kõne KOVile pigem mitteformaalseks arutamiseks. KOVidel erinevad pöördumiste ja lastekaitse andmebaasid ja põhimõtted. Abiliin <i>Bris</i> ei salvesta laste andmeid pikaajaliselt, vaid

		lastekaitsetöötajad oma piirkonna ulatuses.			anonümiseerib need statistika, edasise töö ja raportite jaoks. Andmete puhul säilitatakse baasnäitajad (lapse sugu, vanus, pöördumise kategooria)
Mis saab teadetest edasi? Lastekaitsetöö kirjeldus	Teavituste skriinimine > esmane uurimine > sotsiaaltöötajate hinnang > sekkumine	Teadet hinnatakse seitsme päeva jooksul, vajadusel avatakse menetlus. Pärast menetluse läbiviimist tuleb juhtum kas sulgeda või teha otsus sekkumise vajaduse ja sobiva abi, nt teenuste kohta.	Lapse abivajaduse hindamine KOV-i poolt, milleks on riik andnud põhjalikud juhised, aga iga KOV rakendab päris erinevalt. Seejärel teenused. Kui pere koostööd ei tee, läheb otsustamine keskvalitsusele, justiitssüsteemile.	1. Teavituse saabumine 2. piiratud režiimis töötavad komisjoni liikmed tulevad koosolekul kokku ja määravad enda seast, kes võtab enda peale teavitusega seotud esmase uurimise ja tegevuste koordineerimise. 3. Esmasele uurimise järgneb komisjoni otsus sekkuda või mitte sekkuda. 4. Vajadusel toimub sekkumine	Pöördumine edastatakse lastekaitsetöötajatele, kontrollitakse lapse vahetut turvalisust. Seejärel tehakse 14 päeva jooksul esmane hindamine, et otsustada, kas alustada menetlust. Otsuse menetluse kohta teeb juhtivtöötaja, menetlemise aeg kuni 40 päeva.
Kuidas analüüsitakse tulemuslikkust?	Andmebaasi põhjal teeb <i>Tusla</i> igakuiseid raporte ning ka kvartali kokkuvõtteid.	<i>Alarmtelefoneni</i> tööd analüüsib aeg-ajalt <i>Bufdir</i> , abiliin avaldab iga aasta ka ülevaate	KOVidel on kohustuslik anda abiliinile tagasisidet pöördumiste	Andmebaasi põhjal tehakse iga-aastane statistika, mida analüüsitakse ja mille põhjal annab riiklik komisjon üldisi	Üldiselt analüüsivad enda tulemuslikkust kogu süsteemi vaates KOVid sisemiste tööprotsesside

	<p><i>Childline</i>i kohta ei ole infot.</p>	<p>raporti. <i>Alarmtelefonen</i> kogub tagasisidet ka lastelt ja noortelt teenuse hindamiseks ja parandamiseks. KOVid analüüsivad enda tööd sisemiste tööprotsesside abil.</p>	<p>saatuse osas. Abiliin analüüsib tulemuslikkust enda sisemiste tööprotsesside osana ning jagab infot ka iga-aastases tegevusraportis. Olulise sisendi moodustab KOVide tagasiside.</p>	<p>soovitusi. Samuti viiakse läbi erinevaid kohalike komisjonide küsitusi. Abiliin analüüsib enda tulemuslikkust teistelt osapooltelt saadud tagasiside põhjal juhtumite kohta ja sisemiste tööprotsesside abil.</p>	<p>raames ise, pöördumiste kogumine on osa sellest. <i>Socialstyrelsen</i> viib vajadusel läbi erinevaid uuringuid või annab soovitusi või juhendeid, arendab riiklikku seadusandlust. Abiliin <i>Bris</i> annab enda tegevusest ülevaate iga-aastases raportis ning on enda tegevuse tulemuslikkust analüüsinud ka teiste meetmete abil (laste tagasiside, nõustamismetoodika kirjanduse ülevaade jne).</p>
--	--	---	--	--	--

6. Kvalitatiivuuringud

6.1 Metoodika

Uuringu teises etapis märtsis 2024. a viidi läbi kvalitatiivuuring, mille põhieesmärk oli kaardistada lasteabi senise töö tajutud tulemuslikkust erinevate osapoolte pilgu läbi, koostöö kitsaskohti ja probleeme ning võimalikke lahendusi ja häid praktikaid. Selleks viidi läbi:

- Kaks fookusgruppi lasteabi nõustajatega (8 osalejat).
- Viis fookusgruppi kohalike omavalitsuse lastekaitse töötajate ja juhtidega, sh üks venekeelne. Fookusgruppidest võttis osa 19 osalejat 15 KOVist.
- Ekspertintervjuud lasteabi peamiste koostööpartneritega (häirekeskus, politsei, haiglad, turvakodud) ning abivajaduse märkamise kontekstis erilise hoolsuskohustusega spetsialistide esindajatega (arvestades 2024. a riigikogule esitatud lastekaitseseaduse muutmise ettepanekuid). Kokku viidi läbi 11 intervjuud 12 osalejaga.

Fookusgruppides käsitleti uurimisküsimustest tulenevalt järgmisi teemasid:

- lastekaitsesüsteem ja erinevate osapoolte rollid
- lasteabi ja lastekaitse peamised tööprotsessid abivajavate ja hädaohus laste pöördumistega tegelemisel, peamised tööd takistavad probleemid (sh koostööpartneritega)
- pöördumiste sisu, infovajadus ja info salvestamise head ja halvad praktikad
- koostöö, tagasiside ja vastastikused ootused
- varajase märkamise soodustamine

Ekspertintervjuudes käsitleti koostööd lasteabiga, peamisi probleeme ja võimalikke lahendusi ning varajase märkamise soodustamist lastega töös rohkem kokku puutuvate spetsialistide hulgas.

Kõik vestlused viidi läbi virtuaalselt *Microsoft Teamsi* keskkonnas, gruppiintervjuude kestus oli 1,5–2 tundi, individuaalintervjuude kestus 1 tund. Osalejate nõusolekul intervjuud salvestati. Salvestuste baasil koostati transkriptsioonid. Fookusgruppide transkriptsioonid kodeeriti Atlase tarkvara abil alateemadesse, mis olid edasise analüüsi aluseks. Alateemad loodi tulenevalt uurimisküsimustest, vestluskavade ülesehitusest ning intervjuerijate märkmetest fookusgruppide dünaamika kohta. Ekspertintervjuudest tehti kokkuvõttes vestluskava ja intervjuu transkriptsiooni põhjal, pidades silmas uurimisküsimusi.

Uuringutulemuste puhul on käsitletud **osalejate peamisi seisukohti** ümberjutustavate ja üldistavate kokkuvõtete või tsitaatide näol ning **uurijate taipamisi kvalitatiivuuringu kohta**.

6.2 Lasteabi nõustajate fookusgrupid

6.2.1 Lasteabi roll

Lasteabi nõustajad näevad oma esmase rollina olla **kättesaadav (ööpäevaringselt, mitmes keeles ja kanalis) esmase toe pakkuja lastele ning lastega seotud osapooltele** (pere, lähedased, sõbrad, spetsialistid, näiteks õpetajad, psühholoogid, sotsiaalpedagoogid jt). Lasteabi poole pööratakse nõustajate arvates seetõttu, kuna teenus töötab **ööpäev läbi**, teateid saab esitada **anonüümselt neutraalsele osapooltele** ning **pöörduda on võimalik kõigil** erinevate küsimuste või muredega. Nõustajad rõhutasid vestlusingis korduvalt, et nende peamine roll on olla just laste jaoks kättesaadav ja vajalik tugi. Üks nõustaja tõi välja ka lasteabi rolli **laiemalt riskitsoonis laste ja perede abistajana**, kuna mõnikord tehakse pöördumisi näiteks anonüümsete, esmapilgul lihtsalt kurbade või kehvades oludes laste kohta. Ka peeti end oluliseks **lüliks erinevate osapoolte (näiteks spetsialistide) vahel** nii üldistes küsimustes kui ka hädaohu olukorras lapse turvalisuse tagamiseks.

„Me oleme n-ö esimene „laste häirekeskus“. Lastel on olemas lasteabi telefoni kontakt ja nad pöörduvad ikka erinevate küsimustega meie poole. Ja mitte vähe. „

Lasteabi nõustaja

„Me oleme väga oluline lüli erinevatele spetsialistidele, kes siis ühel või teisel moel lastega tegelevad, kas siis töö ajal või siis olenevalt spetsialisti töö iseloomust ka öisel ajal ja nädalavahetustel ja riiklikel pühadel.“

Lasteabi nõustaja

Töövälisel ajal nähti ennast vajadusel lastekaitsetöötaja rollis. Võrreldes KOV-i lastekaitsetöötajatega ei nähtud ennast tegevat tavapäraselt „juhtumitööd“, välja arvatud seoses hädaohus laste ja perest eraldamise vajadusega. Kui enda sõnul võetakse lastekaitsetöötaja roll, nähti seda ajaliselt piiratud ning operatiivsest vajadusest tulenevana. Sel hetkel võetakse ajutine juhtumikorraldaja roll ja tajutakse, et lasteabi nõustajalt oodatakse abi, tuge, kindlaid otsuseid ja suuniseid. Otsuste tegemisel lähtutakse lastekaitseadusest.

„.../ töövälisel ajal, riiklikel pühadel ... kui lastekaitse töötaja lõpetab töö tegemise, siis lasteabi telefoninõustaja võtab lastekaitsetöötaja rolli üle, välja arvatud juhtumitöö tegemine. Ka seda sõltuvalt siis selle hädaohus oleva lapse juhtumist, siis tuleb ka mingil moel juhtumitööd teha, kui me sinna alla liigitame näiteks perest eraldamise otsuse. Me nagu reaalselt ... võtame vastutuse, vajadusel eraldame lapsed perest, et meie roll ongi siis see, et hädaohus laps ei jääks hädaohu, sõltumata sellest, et lastekaitsetöötaja ei ole sellel ajal töö. Et tuleb teha vahel otsuseid, ilma milleta ei saa siis seda olukorda lahendada.“

Lasteabi nõustaja

„Kuhu mujale oleks lapsel võimalik üldse pöörduda? Mitte et ma arvaks, et lapsed nüüd väga sageli lastekaitsetöötaja poole pöörduksid, aga vähemalt on see võimalus teoreetiliselt olemas, et lastekaitse sekkub ja räägib lapsega. Aga kui kell saab viis ja sealt edasi, siis ju tuleb ette igasuguseid asju, et lapsel on see võimalus alati kuhugile pöörduda, kas nõu küsimiseks või mingi suurema hädaga.“

Lasteabi nõustaja

Paljud pöördumised ei ole aga seotud hädaohus lastega – lastel on väga erinevaid probleeme ning lasteabi töötajad on valmis need ära kuulama. Seda nähakse olulise väärtusena – **helistajale kriisiolukorras toime tulemiseks esmase psühholoogilise toe ja nõustamise pakkumist**. See võib

tähendada, et sageli ei saa toe ja nõustamise funktsiooni abivajavate laste teadete kogumisel eristada, kuna need ülesanded täiendavad üksteist.

„Meie reageerime pigem üle selleks, et vältida, kus me oleme jätnud reageerimata, aga abivajav laps on jäänud abita. Meie käepikenduseks ongi politsei, kiirabi, kes tegelikult kohapeal ... ja lastekaitse loomulikult siis tööajal, kes siis saavad oma meetmete ja meetoditega kontrollida seda abivajadust.“

Lasteabi nõustaja

Enda rolli mõtestati ka kui **esmast abiandjat või kriisi olukorras reageerijat**, kes lähtub olukorra lahendamisel talle sel hetkel kättesaadavast infost, lastekaitseasutusest ja lasteabi tööprotsesside kokkulepetest. See võib tähendada, et pidades silmas, mis on kaalul, võidakse ka lapse huvides ja piiratud info tõttu igaks juhuks n-ö **üle reageerida**.

Mõnel juhul toodi välja ka **lasteabi rolli sekkujana olukorras**, kus KOV-i lastekaitsetöötajad ei ole nõustaja või pöörduja arvates piisavalt teinud. Nii toodi välja mõned juhtumeid, kus pöörduja on enda sõnul KOV-i lastekaitsega suhelnud, ent infot juhtumi kohta pole lasteabi nõustaja teada kirja pandud, juhtumimenetlust algatatud ning vajalikke teenuseid pakutud. Ühes juhtumis suunas KOV-i lastekaitsetöötaja pöörduja sõnul teda lasteabiga ühendust võtma, et pärast seda „saaks“ juhtumimenetlust alustada.

„Me ei ole lihtsalt sekretärid, kes fikseerivad lugusid, see (kuulamine ja toe pakkumine) tegelikult meie põhitöö ongi. Räägime, kuulame, maandame, võtame akuutse olukorra maha. Kuhu maale me jõuame, kust edasi minna. See ongi meie põhitöö. /.../ Iga lapse mure on meie jaoks väga oluline, ükskõik kas see võibki tunduda, et see ei ole nii suur, aga selle lapse jaoks ta on suur. /.../ Me ei lase läbi lillede mitte ühtegi asja. Kui ma siia pulti istun, siis ma võtan omale selle vastutuse, ma suhtun igasse pöördumisse väga tõsiselt.“

Lasteabi nõustaja

Lasteabi võib nõustajate arvates olla sekkujana mõnikord **unikaalses positsioonis enda neutraalsuse tõttu**. Ühe nõustaja sõnul võivad väikestes kogukondades elavad inimesed peljata tuttava kohta kaebust otse KOV-i lastekaitsele anonüümsuse puudumise tõttu teha, ka võidakse karta, et tuttav KOV-i lastekaitsetöötaja võib jätta juhtumi seetõttu lahendamata.

„Kohaliku omavalitsuse puhul on tahes tahtmata see ring ... omavahel on inimesed seotud ja see on ka üks probleem, mis on otse KOV'ile ... ühesõnaga, ei taheta seal otse naabrile, noh, see on anonüümsuse teema jah, ei tahate otse naabrile midagi halba, aga tegelikult tahaks ikka öelda. Kes on kelle sugulane, kes kellega koos elab jne, et seda on meie töös ka välja kujunenud ... ühesõnaga, see pilt on tulnud, et lasteabi on nõ neutraalne info edastaja, et ei ole osapooltega mingil moel seotud. See on oluline ja see peab selliseks ka jääma, sest muidu seda infot lihtsalt sinna KOVideni ei liigugi, see info jääb kuhugi pidama muidu ... kui meid ei oleks.“

Lasteabi nõustaja

6.2.2 Pöördumiste teenindamine ja juhtumi prioriteetsuse määramine

Lasteabi nõustaja tööprotsessis ei ole sisulist vahet, kas tegemist on uue juhtumiga või juba korduvalt lasteabi poole pöördunud lapsega. Mõlemal juhul on **esmailt vaja pöörduja ära kuulata ja siis välja selgitada, mis olukorras laps on – kas hädaohus või abivajav**. See on ka oluline erinevus võrreldes

KOV-i lastekaitsetöötajatega, kes sageli hindavad pöördumisi põhjalikumalt olemasolevate teadmiste või lisainfo kogumise abil. Seda erinevust mõjutab olulisel määral ka asjaolu, et lasteabi ei kasuta pöördumise lahendamisel üldjuhul laste juhtumite ajalugu ja täpsemaid asjaolusid, kuna pöördumise subjektiga seotud juhtumimenetluste ajalugu vaadatakse vaid erandlikel juhtudel. Seetõttu lähtuvad nõustajad pöörduja ja sündmuste arenemisel teiste sekkuvate osapoolte operatiivsest infost.

Lasteabi nõustajad töötavad enda arvates öösel ja päeval üldiselt sama tööprotsessi abil, kuigi töövälisel ajal täidetakse ka olulise ülesandena KOV-i lastekaitse ülesandeid. Sama üldine tööprotsess tähendab, et kõik pöördumised salvestatakse automaatselt kõnekeskuses, iga pöördumise lõppedes täidab nõustaja alati infokaardi ja selle märkuste lahtri.

Lasteabi töötajad **peavad iga pöördumise puhul otsustama**, kas see tuleks täiendavaks asjaolude hindamiseks **KOV-i lastekaitsele edasi suunata**. Kui akuutne olukord on maandatud ja laps või vanem ise leiab nõustamise lõpus, et lastekaitse abi pole vaja, siis ei pruugita infot lastekaitsele esitada.

Lasteabi nõustajad ise leiavad, et nad võivad pöördumiste hindamisel laste huvides võimalikku abivajadust pisut üle hinnata ja seega ka üle reageerida, kaldudes vaikumisi teadet edastama ka väiksema kahtluse korral. Nõustajad tõid näitena pöördumise, kus naaber andis teada, et lapsed on kaua üleval ja teevad lärmi ning võivad vajada abi. Tegelikult võis olla tegemist hilisemaks veninud laste sünnipäevaga, kus abivajavaid lapsi ei pruukinud olla. Nõustaja kaalub sel hetkel olukorda, võttes arvesse enda tunnetust, lastekaitseaduse sätteid ja lasteabi tööprotsesse ning praktikaid. Nõustajad ise leidsid, et seejuures on neile **abiks tiimitöö**, nii et kahtluste korral on võimalik kolleegidega juhtumile lähenemist arutada. Ka saab piiri peal juhtumeid läbi arutada supervisioonis.

„Mitte ükski tööol oleva spetsialisti arvamus ei saa olla vale, sest tema oli ainukene, kes sai selle info sellel ajahetkel ja siis kõigi nende emotsioonidega, mis kuskilt tulid.“

Lasteabi nõustaja

Üldiselt puutuvadki lasteabi töötajad olukorraga kokku enamasti siis, kui seis on väga ärev, ning sellisel juhul võibki tunduda, et laps on hädaohus. Hiljem, kui KOV-i lastekaitse sekkub, võib situatsioon olla sageli juba maha rahunenud ning abi ja toetus leitud.

„Kui on tegemist tõesti mõne lapsega, kes on nüüd tablette võtnud sisse või lõikunud ennast, siis ka lastekaitse spetsialist ju käsitleb sellist last kui hädaohus olevat last, olgugi, et nüüd, ütleme, kui esmaspäeval tulles tööle, see laps enam reaalselt nagu hädaohus ei ole. Aga kuna ei tea ju, miks ta nii kaugele jõudis ja miks ta seda tegi ja ta võib seda võib-olla teha kolme päeva pärast uuesti, siis ta on potentsiaalselt ikkagi hädaohus olev laps, enne kui ei ole vähemalt need põhjused välja selgitatud ja siis seda abi osutatud. „

Lasteabi nõustaja

Kui pöördumine on lasteabi nõustaja arvates seotud abivajava või hädaohus oleva lapsega, registreerib lasteabi nõustaja pöördumise STAR2-s ning alustab menetlust, sidudes menetluse andmete olemasolul lapse isikuga. Pärast pöördumise täitmist annab lasteabi STAR2 menetluse lapse rahvastikuregistri järgsele kohalikule omavalitsusele üle.

See, milliseid **andmeid** lasteabi nõustajad juhtumi kohta pöördumise täitmiseks vajavad, sõltub olukorrast. Igal juhul on vaja kindlaks teha **lapse isik**. Kõige parem on selleks **isikukood**, sest nimede kirjapilt võib olla väga erinev, eriti veel praegusel ajal, kui tegemist võib olla ka ukraina kogukonna lastega. Veel on vaja **vanemate andmeid** (ideaalis isikukoodi), **lapse elukohta** (et oleks teada, millise KOV-iga vajadusel ühendust võtta) ja ka **sünnimuse toimumiskohta**, sest see võib olla elukohast erinev. Vaja oleks ka teavitaja kontaktandmeid, eriti telefoninumbrit, et vajadusel lisainfot küsida.

Lasteabi jaoks on pöördumise teenindamisel ja hiljem KOV-ile edastamise puhul probleemiks see, kui neil **ei õnnestu hädaohus oleva lapse kohta kätte saada piisavalt andmeid**. See võib juhtuda olukorras, kus hädaohus laps ei jäta veebivestluses oma kontaktandmeid ja teda ei ole võimalik tuvastada. Sellisel juhul edastab lasteabi info häirekeskusele, kes omakorda võtab ühendust politseiga. Politseil on võimalus lapse asukoht tuvastada nt IP- aadressi põhjal. Kui politseil on vaja veel lisainformatsiooni saada, võtab ta otse ühendust lasteabiga. Lasteabi nõustajad näevad, et just anonüümsed pöördumised on KOV-i lastekaitse jaoks suur probleem, kuna lastekaitsetöötajal on juhtumiga töötamiseks väga vähe andmeid.

„Kõige suurem probleem nende (KOV lastekaitse töötajate) jaoks on anonüümsed menetlused. Mõnikord me saame häirekeskusest info, kus on olemas näiteks võib-olla aadress ja pöörduja mingisugune kontakt või telefoninumber ja situatsiooni kirjeldus ja see on kogu lugu. Võib-olla me teame ka, et seal on umbes 4–5aastane laps näiteks. Siis me teeme anonüümse menetluse kohaliku omavalitsusesse, sest me aadressi järgi teame, millises kohalikus omavalitsuses see on. Siis me saadame sinna selle situatsiooni kirjelduse. Pöördus see, andis teada seda, ja see on kogu lugu. See on kohaliku omavalitsuse jaoks probleemne menetlus, sest nemad ka ju võib-olla ei tea, kes seal aadressil tegelikult elab. Aga nad saavad teha koostööd politseiga, mis on nende jaoks võib-olla ebameeldiv, aga võimalus.“

Lasteabi nõustaja

Nõustajate pöördumiste ja info dokumenteerimise tööpraktikad on erinevad. Üldiselt üritatakse kõne jooksul enda jaoks võimalikult palju märkmeid teha, et ei oleks hiljem vaja kõne üle kuulata. Nõustajatel on sageli aja säästmiseks välja kujunenud oma isiklik märkmete tegemise süsteem (nt märksõnad jms). Mõni teeb märkmeid paberile, teine arvutis. Samas ei lähtuta kõne jooksul kindlast kavast ega esitata järjest küsimusi, vaid **vestlus peab minema sujuvalt**, et tekiks **usalduslik suhe ja pöörduja avaneks**. Nõustajad leiavad, et telefoni teel on lihtsam pöördujaga rääkida. Samuti on telefonikõne plussiks näiteks veebivestlusega võrreldes võimalus tagasi helistada. Uuringu teistes intervjuudes toodi välja, et veebivestlus võib samas olla noorte peamine eelistus, kuna nad võivad helistamist peljata.

„Mul on välja kujunenud oma põhi, mida mul on vaja menetluse tegemiseks, ilma milleta ma midagi teha ei saa. /.../ Mul on väga harv juhused, et ma peaksin mõne kõne üle kuulama, et ma ei saanud millestki aru. /.../ Ma ei lähe nagu tagasi sammu, vaid ma saan edasi liikuda oma töös, et ma olen oma töö ära optimeerinud enda jaoks. See on süsteemne lähenemine ja igal ühel on see kindlasti omamoodi, kuidas ta infot enda jaoks üles märgib või kogub või mida ta teeb.“

Lasteabi nõustaja

„Võimalikult palju kirjutan kõik üles, et noh või oma märksõnad, mis on oma mingid lühendid, et saaks need andmed kirja.“ Lasteabi nõustaja

„Mul on siin see A4 märkmik, see on kõik lugusid täis. Siin on kõik kirja pandud, see on kõik minu jaoks. Kui see täis saab, siis ma panen selle lõkkesse. /.../ Hea on vaadata, kui ma hakkam tegeva menetlust, et ma ei peaks neid kõnesid üle kuulama. Mõnikord on nii, et mul tuleb uus kõne peale ja mul tuleb kolmas ja neljas kõne ka peale. /.../ Nüüd kui ma siis oma märkme koha lahti teen, kui hakkam menetlust tegeva, ma ei pea hakkama uuesti üle kuulama. Ma enda jaoks panen kõik märksõnad paika, see kuidagi on enda sees koordineeritud. /.../ Samal ajal on mul kõnekeskuses lahti infokaart ja ma täidan seda ka kõne ajal. Saan vanuse kätte, ahah, ta on kolmene, endale kirjutan siia. Ma teen kahte asja ikkagi korraga.“

Lasteabi nõustaja

Riikide analüüsist selgus, et näiteks Rootsis küsitakse pöördujalt, miks ta just nüüd ühendust võttis. Eesmärk on välja selgitada, mis nüüd olukorras muutus, et peeti vajalikuks lastekaitsega ühendust võtta. Sarnase vajaduse tõstatasid ka mõned lastekaitsetöötajad fookusgrupis, et mõista, milline lapse abivajadus täpselt on. Eesti **lasteabi nõustajad võtavad iga pöördumist kui esimest**, isegi juhul, kui nad juba hääle järgi helistaja ära tunnevad. Nõustajate arvates on oluline tagada usalduslik õhkkond ja helistamise kohta küsimine võib pöörduja panna kahtlema ja usalduse tekkimist pärssida.

Arutledes info kogumise ja pöördumiste heade praktikate üle, rõhutati lasteabi ühiseid tööstandardeid ja info kogumise põhimõtteid ning nende ühtset järgimist. Samuti rõhutati, et nõustajad edastavad lastekaitsele juhtumi kohta kogu saadud info. Vestlusringis toodi samas **välja ka aspekte, mis võivad viia erinevusteni info käsitlemises ja detailsuses**: individuaalsed töömeetodid ja märkmete tegemine ning kiirema tempoga tööpäeval kõikide pöördumiste ära haldamine.

Nõustajad tõid välja, et kuigi on üldiselt ette ennustatavaid kiiremaid tööperioode (nt pikad pühad), on **töötempo kõikuv**. Samas peavad hetkel tööl olevad nõustajad suutma ära teenindada kõik erinevate kanalite kaudu tulnud pöördumised. See võib tähendada, et kiiremal ajal võib **võimekus infot üles märkida langeda või olla töötempost mõjutatud**. Kuna see uuring töötempo ja teadete sisu erinevusi ei kaardista, on see lasteabi sisemiste tegevusprotsesside hinnata. Olgugi, et on normaalne, et nõustajatel võib olla erinev individuaalne töömetoodika, vajab selle mõju aeg-ajalt kaardistamist ning vajadusel ühtlustamist.

„Kui meil on näiteks saripöörduja, käimas on näiteks kohtumenetlus taustal hooldusõiguse teemal, siis me teame, miks pöördutakse. Ja kui ma küsin, miks te pöördute, siis see on nagu härjale punane rätik ja mul ei ole nõustajana küll mitte mingisugust soovi ja tahet selle inimesega konflikti minna, vaid pigem ta ära kuulata, tema pinged maha võtta ja see info, mida ta soovib edastada lastekaitsele sel hetkel, et see edasi anda.“

Lasteabi nõustaja

Lasteabi töötajad valdavalt kiidavad **STAR2** süsteemile üleminekut ja leiavad, et see on bürokraatiat vähendanud ja nende tööd lihtsustanud. **Probleemiks on vahel see, kui STARi uuendatakse öösel**, sest erinevalt teistest STARiga töötavatest spetsialistidest nõustab lasteabi kliente sageli kõige kiiremas tempos just öösel.

„Bürokraatiat on vähem. Varem tegid menetluse ära, siis veel saadad postkastis sama kirja välja, mis sest, et sealt läks kiri välja, saadad üle, siis võtad mingid tabelid lahti. Siis registreerid kuskile tabelitesse, siis pead arvestust, kas nad on kätte saanud. Siuke bürokraatia on kadunud nüüd.“

Lasteabi nõustaja

„Kui meil tehakse erinevaid uuendusi, siis loogika on selline, et tehakse öösel, siis kui teised spetsialistid ei ole tööl, aga kui meil on öösel eraldamine, väga kiire, lapsevanem on ukse taga ja nõuab last kätte näiteks. Ma võin tuua äärmusliku näite, kus last on näiteks seksuaalselt väärkoheldud ja see sama lapsevanem tuleb seda last kätte nõudma ja me ei saa seda otsust korralikult teha seetõttu, et tehnika lihtsalt veab alt ja on arvatud, et kõige õigem aeg on teha seda öösel. Aga meie töötame öösel ja meil on siis just need kõige aegkriitilisemad asjad.“

Lasteabi nõustaja

6.2.3 Probleemid suhtluses koostööpartneritega

Valdavalt leiavad lasteabi nõustajad, et **koostöö teiste osapooltega** (st lastekaitse, politsei, häirekeskuse, haiglate ja turvakodudega) on efektiivne ning on ka viimastel aastatel paranenud.

Oluline osa lasteabi teadetest jõuab nendeni häirekeskuse kaudu, kes edastab osa pöördumisi lasteabile häälsõnumina (kui häirekeskus lasteabi telefonitsi kätte ei saa). Sellised **sõnumid** võivad vahel olla üsnagi **lakoonilised** ja neis ei ole nõustajate arvates kogu lasteabile vajalikku infot olemas. Kuna lasteabi töötajal ei ole võimalik häälsõnumile vastata või tagasi helistada, tekitab see kanal võrreldes telefonikõnega takistusi pöördumise edasisel käsitlemisel.

„Kui meil näiteks lasteabi telefon on hõivatud, häirekeskus helistab ja ta ei saa meid kätte, siis on tal võimalus saata meile häälsõnum. Ja need häälsõnumid ei ole küll 100%. Et seal võiks olla küll kindlad asjad, mida nad peaksid meile edastama. Seda me küsida juurde ei saa, me ei saa ka tagasi helistada.“

Lasteabi nõustaja

„Vahel kui on vähe infot ja küsin näiteks lisainfot, siis ma saan aru, et see on (häirekeskusel) olemas, aga see töötaja ei pidanud ise vajalikuks meile seda infot edastada.“

Lasteabi nõustaja

„Aga üldiselt jah häirekeskusega on väga meeldiv koostöö. Suurepärane!“
Lasteabi nõustaja

Lasteabi nõustajad on märganud, et vahel on häirekeskusel tegelikult piisav info olemas, lihtsalt **töötaja pole olnud kursis lasteabi infovajadusega**. Telefonikõne jooksul on aga lasteabi saanud häirekeskusest kõik vajaliku kätte. Mõnel juhul tuuakse väikse takistusena välja ka seda, et häirekeskuse töötajad on ilmselt harjunud **edastama oma infot väga kiiresti**, ja kohati on lasteabil seetõttu keeruline jälgida, kas kõik vajalikud andmed on olemas. Selliseid probleeme ei esine iga päev, ent tuleb siiski sagedasti ette.

„Telefonikõnes vahel mõni (häirekeskuse) töötaja ütleb selle info kõik hästi kiiresti ära. No arusaadav, et neil on ka kiire ja omad tööd, aga no mõni ütleb ikka hästi kiiresti ja siis kui tahaks (...) veel küsida infot juurde ja lapse kohta natuke andmeid, siis kas kõne on katkenud ära või olen ma ise moment, et appi, ma oleks võinud veel seda ja seda küsida. /.../ Aga inimesed on ka erinevad, see kiirus ka. Aga üldiselt on kenasti ikkagi.“

Lasteabi nõustaja

Üheks aeg-ajalt üles kerkivaks probleemiks on **infovahetus olukorda kohapeal lahendavate politseipatrullidega**, kes ei pruugi alati infot ja andmeid lapse kohta sündmuskohal andmekaitseenõuete argumendiga lasteabile edasi anda. See raskendab vajadusel lapse perest eraldamise otsuse tegemist ja olukorrast selge pildi saamist. Lasteabi nõustajate sõnul ei ole see igapäevane probleem, ent aeg-ajalt on üksikjuhtumeid. Kuna perest eraldamise otsuste tegemine toimub enamasti kriisiolukorras ja hädaohus laste puhul, peavad nõustajad ka aeg-ajalt ette tulevaid probleeme oluliseks takistuseks. Samas on koostöö politseiga viimastel aastatel paranenud.

„See (andmete jagamisest keeldumine) on üsna isikuline siin politseinike puhul. Enamus ikkagi saab ja saadavadki ja teevad meiega väga head koostööd, aga on teatud juhtumeid olnud selliseid, kus politsei ütleb, et tuleb andmekaitse nende arvates vahele, et nad ei saa meile edastada infot.“

Lasteabi nõustaja

„Vahel politsei ütleb, et ei, me ei edasta teile infot, et meil on andmekaitse. See on kummaline, sest osa neist laovad selle info kohe letti ilma küsimatagi ja teised on täiesti kategooriliselt meile isikuandmete edastamise vastu ... Teinekord tekib küll mõte, et mis sa siis üldse ... ? Et kui sa helistad lasteabile ja ütled, et sul on probleem, aga sa mitte midagi meile edasi ei anna, et see tekitab hästi sellist keerulist olukorda.“

Lasteabi nõustaja

I: „Politsei puhul andmete jagamisest keeldumine—kui sageli seda juhtub?“

„Siit tuleb jälle aru saada sellest, et kui tihti me teeme eraldamisi. Kui see eraldamine tuleb, siis see on ülioluline ja selles mõttes tahaks öelda, et ma ei taha seda 1% ka sinna seda.“

Lasteabi nõustaja

Teine politseid puudutav koostööprobleem on erinevad **standardid hädaohus lapse olukorra hindamisel**. Üks lasteabi nõustaja tõi välja harvad juhtumid, kus politsei hindas olukorda sündmuskohal lasteabi nõustajast erinevalt, pidades alkoholi tarbivaid lapsevanemaid adekvaatseks ja jättes lapse seetõttu kohapeale.

„/.../on olnud ka selliseid juhtumeid, kus näiteks kohapeal võitab politsei meiega ühendust ja meie hinnangul võiks lapse sealt turvalisse kohta viia, et see keskkond ei ole sobiv. Ja siis politsei hindab seda olukorda selliselt, et vanemad on adekvaatsed jne, eksju et võtavad vastutuse meie eest ja jätavad need lapsed sinna kohapeale, kus hiljem ikkagi võib tulla uus väljakutse jne. Et selliseid asju on ka meil. Et politsei ja meie need hinnangud ei lähe kokku. Õnneks on neid vähe, neid ei ole enamuses, enamuses koostöö politseiga on väga hea ja klapib.“

Lasteabi nõustaja

Turvakodudega suhtluses on takistavaks teguriks olnud **digitaalsed probleemid dokumentide edastamisel**. Tulenevalt andmekaitseõuetest peavad lasteabi ja turvakodud edastama omavahel dokumente krüpteeritult ja selleks on tarvis osapoolte isikukoode, töö meiliaadresse ning toimivaid digiallkirjastamise ja krüpteerimise ja dekrüpteerimise võimalusi. Nõustajatel oli olnud kogemusi, kus turvakodu töötajate töömeiliaadressid ei võimaldanud krüpteeritud failide edastamist või parasjagu tööl olevatel töötajatel puudus juurdepääs meilile või arvutile või oskused ja teadmised krüpteeritud dokumente vahetada. Neid probleeme võib osaliselt selgitada ka suurem tõenäosus, et selliste juhtumitega tegeleb lasteabi koos turvakoduga töövälisel ajal, mil on tööl vähem töötajaid ja on suurem tõenäosus, et tegemist on näiteks uute töötajatega. Positiivse aspektina saab välja tuua selle, et inimeste vaheline suhtlus lasteabi ja turvakodude vahel toimub laitmatult.

“ Iseenesest võiks öelda, et koostöös turvakodudega ei ole nagu üldse probleemi, et see suhtlus toimib. Aga siin on nagu see andmekaitse see koht. Me peame omavahel vahetama dokumente, saatma krüpteeritult dokumente ja siinkohal on mõnede turvakodudega probleemid küll, et kas nemad ei saa meile edastada või meie ei saa neile edastada. Ei ole asutuse meilile võimalik krüpteerida ja isikliku meili ei soovi anda inimene, mis on ka õigustatud, ei tohikski asutuse dokumenti kellegi isiklikule meilile krüpteeritult saata. Mõned asjad on lihtsalt veel korraldada.

Lasteabi nõustaja

Turvakodude puhul on aeg-ajalt probleemiks ka **kohtade puudus**. Seda juhtub sagedamini kõige rohkem pöördumisi saavas piirkonnas ehk Tallinnas, mõnikord ka seoses näiteks remondi tõttu turvakodus. Kuigi on teisi meetmeid, kuidas lastele ajutine turvaline koht leida, nägid nõustajad seda ühe aeg-ajalt esile kerkiva probleemina. Samuti toodi välja, et sellises olukorras ei pruugi olla võimalik sama pere lapsi panna samasse turvakodusse, mis aga võib laste heaolu kriisiolukorras vähendada.

„Minul on olnud selline olukord turvakodudega, kus on tulnud saatjata välismaalane, laps ... kaks last, poiss ja tüdruk, ja neid ei saanud ka panna. Tüdrukuga vist oli probleem, et ei olnud tüdrukute kohti, ja siis me seal kuidagi kombineerisime nii, et ta ikkagi sai selle öö seal ära veeta kuskil poolenisti põrandal turvakodus. Tuleb ette jah, vahetevahel seda. See on selline ka loominguiline lähenemine, et tuleb nagu jooksvalt ... oma koju päris ei võta, aga siis tuleb see olukord lahendada. Tallinnas on olemas ka sellised saatmiskeskused ja sellised asjad, kuhu saaks politsei toimetada, et kuhu panna. Aga päris taeva alla pole ükski laps jäänud õnneks, aga probleeme on olnud jah.“

Lasteabi nõustaja

Haiglatega puutub lasteabi kokku nt siis, kui hädaohus laps on näiteks haiglasse viidud ja ta on vaja perest eraldada. Sel juhul saab lasteabi politseilt teate, et laps on viidud haiglasse. Lasteabi nõustaja peab seejärel võtma haiglaga ühendust, kuid **konkreetse arsti kättesaamine võib osutuda parajaks**

väljakutseks, sest infonumbrilt ei osata öelda, milline valvearst täpselt lapsega tegeles. Samuti teeb olukorra keerulisemaks see, et öösel oli valves üks arst ja päeval teine, kes pole toimunuga kursis. Mõnikord võib haigla ka ise lasteabi mõnest lapsest teavitada, ent selle stsenaariumiga seoses ei toodud ühtegi probleemi välja.

Samas on haiglatega suhtlust siiski märksa vähem kui nt turvakodudega, kuna haiglasse viiakse vaid arstiabi või tervisekontrolli vajavad hädaohus lapsed ning turvakodusse võtmiseks liiga väikesed lapsed.

„Mina võtan haiglaga ühendust, helistan sinna ja siis hakkab üks õudne tagaajamine. Vahel ma pean helistama 6–7 telefoninumbrit läbi, et saada kätte see õige inimene, kes seal selle lapsega siis parasjagu tegeleb, kellele ma pean saatma perest eraldamise otsuse ja rääkima selle loo ära, et ta ei tohi vanematele teda anda. /.../ Haiglatega on see probleem, et helistad sellele esimesele infonumbrile, sealt öeldakse, et helistage sinna, sealt öeldakse, et ei, helistage sinna, see on vale number, ja siis helistad sinna. Ja vahel on nii, et 6–7 pean läbi helistama, enne kui saan õige inimese kätte.“

Lasteabi nõustaja

Vahel võtavad lasteabiga otse ühendust ka **perearstid**, kes annavad teada, et mõni laps võib vajada abi ja oleks vaja lastekaitset (nt ei ole lapsega pikka aega arsti juures käidud).

Seega kokkuvõttes toimib koostöö partneritega inimlikul tasandil üldiselt hästi. Probleemid on enamasti seotud infovahetusega ning kas tehnilise võimekuse või üksikjuhtudega, kus vastaspool ei ole koostööpõhimõtetega kursis. Samas on kõik need osapooled seotud just kõige raskemate ehk hädaohus laste juhtumitega ning neid võib rohkem ette tulla töövälisel ajal, mis võib ka nõustajate jaoks olla keerulisem ja kiirem aeg.

6.2.4 Pöördumiste edastamine ja suhtlus KOV lastekaitsega

Kogemused ja suhtlus kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötajatega on nõustajatel väga erinevad. Nii on nõustajaid, kes ei taju, et nad puutuksid KOV-i lastekaitsega sisuliselt palju kokku, ning pöördumised ja menetlus antakse lihtsalt ilma lisasuhtluse ja kontaktita üle. On ka nõustajaid, kes on varem ise lastekaitse rollis olnud või kes suhtlevad lastekaitsetöötajatega rohkem ja isiklikumal tasemel. Kokkupuutest sõltub sageli empaatia tase ja kui palju teist osapoolt mõistetakse.

Mõnikord on tekkinud segadus sellest, millal KOV-id pöördumise vastu võtavad ja neile üle antud menetluse osas otsuse teevad. Lasteabi töötajad annavad STAR2-is oma menetluse KOV-ile üle (enamasti automaatselt kõikidele selle KOV-i lastekaitsetöötajatele, kui just ei ole kokku lepitud teisiti) ja teavitavad KOV-i pöördumisest ja menetlusest. Menetlus tuleb KOV-il üle võtta esimesel võimalusel ning otsus menetluse osas teha 10 päeva jooksul.

Lasteabi nõustajad jäävad pöördumise vastuvõtmist ootama erinevas ajaraamis. Üldiselt peetakse silmas juhtumi tõsidust, oodates, et hädaohus laste sekkumistele reageeriksid KOV-id kiiremini. Mitmed nõustajad tõid välja, et saadavad meeldetuletuse 2–3 päeva pärast menetlusest ja pöördumisest teavitamist. Meeldetuletuse ajaraam sõltub nõustajate arvates juhtumi tõsidusest ning olukorra tunnetusest. Üldjuhul ei ole sellist meeldetuletust vaja, kuna teated võetakse enamasti õigeaegselt vastu.

„See on ikka tunnetuslik. /.../ Kui ma nüüd järgmine kord tulen tööle ja vaatan, et mingi, noh, mitu vaba päeva on (pöördumise KOVile edastamisest) vahel, et võib-olla on 2 päeva jäänud menetluse vastuvõtmiseks aega, siis ma saadan kirja. Sest et võib-olla nad pole märganud ja tihti ongi nii.“

Lasteabi nõustaja

„Kui ma näen, et ta ei ole vastu võtnud 2-3 päeva juba, siis ma kirjutan kirja. Olen ka helistanud ja olen ka noomida saanud lastekaitsetajalt, et mida ma endast õige kujutan, kuigi see ei ole minu personaalne teema.“

Lasteabi nõustaja

KOV-i poolt menetluse üle võtmisega seotud probleeme esines rohkem uue STAR2 kasutusele võtmise järel (STAR1 kaudu läks menetlus otse konkreetsele lastekaitsetöötajale ning eeldatavasti võttis ka lastekaitsele uue süsteemiga harjumine ning oma tööde ümberkorraldamine aega).

6.2.5 Tajutud ootused lasteabile

Et analüüsida, kuidas koostöösuhteid lastekaitsega nähakse, uuriti nõustajatelt nende ootuste kohta KOV-i lastekaitsele ning tajutud ootusi KOV-i lastekaitsetele neile (lasteabi nõustajate hinnangul).

Lasteabi töötajad usuvad, et KOV-i lastekaitsetöötajad ootavad neilt **võimalikult täpset informatsiooni** ning **kõiki vajalikke ja võimalikke andmeid**. Lasteabi nõustajad ongi välja koolitatud nii, et nad **annaksid kogu endale teadaoleva info edasi**, ning sellele järgnev juhtumitöö tuleb teha kohalikul omavalitsusel. Erandiks on tööväline aeg, mil lasteabi nõustaja on hädaohus laste puhul lastekaitsetöötaja rollis.

„Me ei tee valikuliselt tööd. Me edastamegi kogu informatsiooni, mis on meil olemas. See võib olla ka tõesti nii, et lastekaitse on seda juba kümme korda näinud, aga me edastame selle oma pöördumise sees ikkagi. Just selle info, mis me sellel hetkel saame, maksimaalselt.“

Lasteabi nõustaja

Lisaks toodi välja, et KOV-i lastekaitse võib lasteabilt oodata ka **abivajavate, näiteks keeruliste muredega laste toetamist**. Selleks jagab KOV-i lastekaitse ka ise lasteabi telefoninumbrit, et näiteks töövälisel ajal või keerukas olukorras oleks lastel täiendav tugi ja võimalus enda muresid jagada.

„Üks ootus on veel, ma olen aru saanud, mitmete lastekaitsetöötajate puhul. Et nad ootavad et me toetaksime neid probleemseid lapsi, et nad on lastele ise andnud meie telefoninumbri. Et kui ei ole nende tööaeg et lapsed helistaksid, kui nad tunnevad et on vaja rääkida.“

Lasteabi nõustaja

Mõned lasteabi nõustajad on tajunud, et nad on lastekaitse jaoks tüütud, kui näiteks tuletavad meelde, et mõnele teatele on vaja reageerida.

6.2.6 Lasteabi ootused KOV-i lastekaitsele

Lasteabi nõustajate ootused KOV-i lastekaitsele on, et **pöördumistele reageeritaks kiiresti, piisava tõsidusega**, ning **lisaks olukorra hindamisele ja lahenduste ettevõtmisele salvestatakse info õigeaegselt ja detailselt STARis**. Kuna õigeaegse reageerimise (teate vastuvõtmine, menetluse ülevõtmine) teemasid käsitleti fookusgrupis juba varem, tõstatasid lasteabi töötajad ootustena pigem enda **kahtlused ja hirmud juhtumite edasise saatuse osas**.

„Näiteks kui ma teavitan, et me oleme edastanud (lastekaitsele), oleks vaja vastu võtta. Siis ma olen saanud noomida, et mida ma... aega on ja nii edasi. /.../ Üldiselt on positiivne tagasiside, aga mul on millegipärast selline üldine kuvand, et me oleme suht tüütud putukad nende jaoks.“

Lasteabi nõustaja

Intervjueeritavad tõid välja, et KOV-i lastekaitsele on nende kogemuse põhjal sageli kiire ning töölaual palju tööd. Nii mainiti mitmeid kordi võimalust, et KOV-i lastekaitsetöötaja võib, eriti korduvjuhtumite puhul, eelistada, et ta ei saaks lasteabi teateid, ja neid saades ärritada või mitte osata teatele reageerida. Seda teemat käsitleti ka tajutud ootuste all lasteabile.

„Kui läheb meie poolt ametlik pöördumine, siis mõningatel juhtudel võib olla see lihtsalt koht, kus kas vähese lastekaitsetöötajate arvu tõttu ei ole võimalik kohe reageerida, aga samas, olles lastekaitsetöötaja, sa pead seda tegema. Siit võibki tekkida see, et ärge saatke mulle neid ... et ma pean siis kohe minema kuskile, aga ma ei saa midagi teha. Selleks, et kõik inimesed oleksid ühtses infoväljas ja see kergendab ju tegelikult lõppkokkuvõttes siis mingite lastekaitsetöötaja otsuste tegemist, kui ta saab kogu info, et tõesti, täna on laps joobes, homme on ta jooksus, ülehomm on ta mingis varguses osaline ... need teated võivad osutada mingil hetkel neile väga kasulikuks.“

Lasteabi nõustaja

Kuna lasteabi nõustaja on enda töö selleks hetkeks ära teinud, ootab ta, et **KOV-i lastekaitsetöötaja võtaks menetluse vastu, saadud info teadmiseks, suhtleks lapse ja perega ning dokumenteeriks tegevused ja saadud info õigeaegselt STAR-is**. Kogetu ja tehtu õigeaegne sissekandmine STARi on lasteabi nõustajate sõnul neile vajalik, kuna pikemate ja korduv-pöördumiste puhul võib lasteabil endal olla seda infot hädaohus lapse juhtumi puhul näiteks perest eraldamise otsuste tegemiseks tarvis.

„Aga no võta (teade) vastu, teadmiseks ja suhtle perega ja palun lihtsalt siis pane need toimingud kirja ja ongi kõik, et mina muud ei oota, et oleks täidetud STAR, et see info oleks olemas ... Kui ma pean lõpuks tegema otsuse näiteks, mingi „paha“ otsuse, ikkagi head silmas pidades, et mul on lihtsalt info olemas. Et oleks lastevanemate kontaktid, meiliaadressid, kõik seosed erinevate osapooltega oleks loodud, mis seal olemas peavad olema, et see ... ja elukohad, kus elatakse.“

Lasteabi nõustaja

Eraldi toodi välja juhtumeid, kus **mõni nendest hirmudest läks täide**. Mõne juhtumi puhul tuli lasteabi nõustajal pöördumatult pikalt veenda, et ta oleks valmis enda andmete edastamisega lastekaitsetöötajale. Hiljem sama pöördumise suheldes, selgus, et lastekaitsetöötaja temaga ühendust siiski ei võtnud. Ka toodi näiteid mõnest juhtumist, kus lasteabi nõustaja palus pöördumises võtta esimesena ühendust lapsega ning siis vanematega, ent lasteabi nõustaja hinnangul ei pööranud KOV-i lastekaitsetöötaja sellele tähelepanu ja see võis mõjutada lapse silmis lasteabi usaldusväarsust. **Esmalt lapse ärakuulamise olulisust** rõhutati fookusgrupis eraldi.

„/.../ kus on peres näiteks vanematel alkoholiprobleemid, lasteabilt on läinud neid pöördumisi siis sinna 27 tükki ja sa vaatad, et nagu ... lähed ju sinna jälle sisse, kui sa jälle uut pöördumist teed, niivõrd sa näed ju seda asja, et üldiselt paljudel juhtudel nagu ei ole mitte midagi tehtud seal. Samamoodi nagu on laps võib-olla olnud juba perest kolm korda eraldatud ja tuleb rõõmsalt veel neljas-viies kord, et ikka sama muster, et tehke siis nagu midagi juba ... Võtke ette. Tuiavad need juhtumid aastaid ja tunne ongi selline, et teinekord ... ja meie muudkui jälle pöördume ja jälle pöördume, et no jumal, tehke siis ometi midagi!“

Lasteabi nõustaja

Ka toodi välja pika pöördumiste ajalooga juhtumeid, kus lasteabi nõustajale jäi korduvpöördumiste põhjal mulje, et KOV-i lastekaitsetöötaja ei ole juhtumit piisava tõsidusega käsitlenud. Lasteabi nõustajad ootavad seega, **et KOV-i lastekaitsetöötajad teeksid laste ja pere olukorda oluliselt paremuse poole muutvat „juhtumitööd“**. Ka nähakse, et lisaks töövälisel ajal lastekaitsetöötaja rolli võtmisele panustatakse enda poolt juhtumite lahendamisse, pakkudes pöördujale näiteks e-nõustamist.

„Mul on päris mitmeid kõnesid olnud, kus inimesed ise, just nagu vanemad, täiskasvanud ootavad et lastekaitse oleks nendega ühenduses ja ühendust võtnud. /.../ Helistavad ja mõni on kohe nagu pahane, et ma olen väga kaua oodanud, et lastekaitse pole ühendust võtnud, eksju. Ja et see on nagu olnud helistajate ootus.“

Lasteabi nõustaja

„See on eriti oluline, kui me pikalt räägime mõne lapsega ja julgustame teda, lastekaitse võtab sinuga ühendust, ära kardada, oota natuke. Siis ta hirmsasti soovib, et mis kuupäeval ja mis kell ta võtab minuga ühendust, ja pärast – see pole nagu tihti, aga mul on paar juhtumit olnud poole aastaga –, et laps kirjutab pärast ja juhuslikult mulle, et ma olen tööil ja ma saan aru, millega tegemist on, ja selgub, et lastekaitse ei võtnud ühendust üldse.“

Lasteabi nõustaja

Toodud näidete ja kahtluste osas rõhutasid nõustajad, et tegemist on mõne juhtumiga pikema ajaperioodi jooksul.

Eraldi ootusena toodi välja **infot KOV-i lastekaitsetöötajate vahetumise kohta**. Lasteabil on suhtluse hõlbustamiseks eraldi tabeli vormis jooksvalt uuendatav ülevaade KOV-i lastekaitsetöötajate kontaktidest, ent ilma probleemide ja hilinemiseta uuendamisteks on KOV-idelt tarvis sisendit.

Lasteabi töötajad üldjuhul ei oota, et nad saaksid lastekaitselt tagasisidet, kuidas mõni juhtum on lahenenud. Nad ei leia, et selline tagasisidestamine nende tööd oluliselt paremaks muudaks. Pigem usutakse, et kasu on nõustajate ühistest kovisioonidest, kus keerulisemad juhtumid läbi arutatakse ja ühine lahenduskäik leitakse.

„Seda kulgu me ei saa nagunii muuta tegelikult ju, et mis selle juhtumiga edasi saab. Ja paljude juhtumite puhul võib olla ka see, et see jääb lihtsalt nõustajat kurnama või ka väsitama. Sa ju tead seda infot, sa oled kõik edasi andnud, aga sa ei saa sellega rohkem mitte midagi teha, sa ei tee juhtumitööd, sina ei mõjuta ju neid tulemusi, mis selle lapse eluga või peresuhetega seal edasi toimub.“

Lasteabi nõustaja

„Meil toimib kovisioon iga teisipäev koosoleku näol, kus sellised juhtumid ja nende käigud arutame läbi ... Kui tekib eriarvamus, siis me ikkagi oleme diskuteerinud nendel teemadel.“

Lasteabi nõustaja

6.2.7 Laste ja perede probleemide varajane märkamine

Teadlikkus lasteabist on aastate jooksul märkimisväärselt kasvanud ja nii on pidevalt suurenenud ka pöördumiste arv. Lasteabi nõustajate hinnangud selle kohta, kui suur osa KOV-idele edastatavatest pöördumistest puudutab aktiivse menetluseta või mitte veel lastekaitseüsteemi vaateväljas lapsi, erinevad oluliselt.

„Kuskil viiendiku puhul pöördumistest... kuskil selline 15–20% kindlasti on täiesti puhtad lehed.“

Lasteabi nõustaja

Fookusgruppides toodi välja vahemikke viiest kuni 30 protsendini. Hinnangute puhul toodi välja, et kuna teadlikkus lasteabist kasvab, võivad üha rohkem ühendust võtta n-ö puhta lehega juhtumid. Alati ei pea pöördumine puudutama hädaohtu, vaid näiteks erinevaid probleeme, mis lastel ja noortel on.

Ühel nõul oldi selles osas, et suurem osa pöördumistest on ikkagi selliste laste kohta, kes on juba varem olnud KOV-i lastekaitsetöötaja vaateväljas.

„Tegelikult on üksikud lapsed, kellel puudub mingi n-ö ajalugu seal.“

Lasteabi nõustaja

6.3 KOV lastekaitse töötajate fookusgrupid

6.3.1 Ülevaade KOV-i lastekaitsetöötajatele saabuvatest teadetest

Kuna lisaks lasteabi teadetele saavad lastekaitsetöötajad abi vajavate laste kohta infot ka paljudelt teistelt osapooltelt, kaardistati vestlusringides KOV-i lastekaitsetöötajate hinnanguid teadete allikate ja osakaalude kohta.

Otse KOV-i lastekaitsetöötajateni jõudvatest teadetest töid fookusgruppides osalejad pöördujatena välja nii **erinevaid asutusi ehk võrgustiku liikmeid** (nt lasteaiad ja koolid) kui ka **eraisikuid**, nagu naabrid, sõbrad ja eelkõige lapsevanemad ise.

Kui sageli ja kui palju pöördumisi saadakse, sõltub enamasti omavalitsuse suurusest. Kui väiksemates asulates vaadeldi teadete arvu näiteks nädala või isegi kvartali lõikes, siis suuremates omavalitsustes

päeva lõikes. Raskemate juhtumite puhul saadakse ühe pere kohta korduvaid ehk mitmeid teateid.

(Rääkides kõikidest teadetest:) „/.../ ütleme kuskil kuus või seitse kõnet tuleb päevas, ja me paneme sinna juurde veel need meilid pluss siis lisaks veel need sarimeilitajad, sarihelistajad, /.../ tegelikult tuleb ikka viis või kuus teavitust kindlasti päevas, mida me vaatame, aga ma räägin, et meil on väga palju samamoodi korduvaid.“

4000 - 7999 elanikuga valla KOV-i lastekaitsetöötaja

(Rääkides kõikidest teadetest:) „Väga harvad on need päevad, kus meil ei ole teadet, et sageli on kaks või kolm teadet ühe päeva jooksul, aga pigem on need erakordsed, kui mingi päev teadet ei ole või kaks päeva teadet ei ole. Et kindlasti ma julgeks öelda, et tuleb 30 tükki kuus kindlasti kui mitte rohkem.“

>16 000 elanikuga linna KOV-i lastekaitsetöötaja

Enim teateid abi vajavate laste kohta tuleb KOV-i lastekaitsele **Politsei- ja Piirivalveametist (PPA)**, järgnevad lasteaiad ja koolid ning viimaks lasteabi. Mitmed intervjueeritavad nentisid ka asjaolu, et sageli saavad PPA-lt ja lasteabilt teated sama juhtumi kohta. Nõnda on ka olnud olukordi, kus KOV-i lastekaitse on PPA teate peale juhtumit hindamas ning seejärel saabub lasteabi teade. KOV-i lastekaitsetöötajad ei toonud topelt teadete teemat probleemina välja, kuigi fookusgruppidest käis mitmeid kordi läbi, et nii saadakse palju erinevaid teateid erinevate kanalite kaudu.

PPA otseteated laste kohta ja nende kvaliteet on lastekaitsetöötajate jaoks eraldi oluline murekoht. Intervjueeritavad tõid välja, et PPA lähisuhtevägivalda ja abivajavat või hädaohus last puudutavad teated on sisult väga napid ja sisaldavad enamasti juhtumi tüüpi, lapse nime ja isikukoodi ning kuupäeva ja kellaaega. Reageerimist raskendab asjaolu, et konstaablile helistades võib olla keeruline sealt rohkem informatsiooni enne õhtut saada. Selline ajaline viivitus teeb aga lastekaitsetöötaja töö olukorra hindamisel keeruliseks ja võib seetõttu mõjutada negatiivselt ka lapse heaolu. Mõned osalejad tõid PPA teadete puhul välja erisuse, et täiskasvanute kohta käivad sarnased teated on sisukad ning detailirohked. Ka peeti oluliseks rõhutada, et probleem on just patrullpolitsei edastatud teadetega laste kohta, samas kui piirkonnapolitsei koostatud pöördumised on pikemad ja põhjalikumad.

„/.../ Ta on nagu protokoll “LSV ohver, lapse nimi, isikukood“ ja jälle sama, kusjuures all on siis kuupäev ja kellaaeg aga see mis seal toimus, seda me ei tea. Ja ongi nii, et mõnikord tahakski ruttu joosta, et äkki on tõesti midagi tõsist, et on ju tõesti LSV ohver, esialgu me niimoodi reageerisimegi. Aga no praegu me lihtsalt helistame politseile, konstaablile, kes ütleb et minul polegi veel neid andmeid sest see on patrulli poolt saadetud, oota, õhtu poole vaatan no ja asi võib lõppeda drastiliselt kui tõesti oli LSV lapse suhtes.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

On võimalik, et napi infoga LSV teated on näiteks politsei infolehed või teated, mille puhul lisatakse täpne ja sisukas ülevaade hiljem. Politseiga tehtud ekspertintervjuudes selgitati, et patrullpolitseinike prioriteet kohapeal on olukorra lahendamine, põhjalikum info edastatakse sageli hiljem. Politsei võib olukorra lahendamiseks kaasata vajadusel lasteabi või KOV-i lastekaitsetöötaja (nt perest eraldamise otsuse tegemise jaoks), ent võib ka tegutseda iseseisvalt.

Mitmetel lastekaitsetöötajatel ja eriti väiksemates piirkondades on nii politsei kui ka teiste asutuste ja võrgustiku liikmetega üldiselt hea ja inimestepõhine koostöö.

6.3.2 Lasteabi teatele järgnevad tööprotsessid

Teadete kättesaamine

Lasteabi teated jõuavad STAR- süsteemis enamasti kõikide selle KOV-i lastekaitsetöötajateni, kui just ei ole lasteabiga tehtud individuaalseid kokkuleppeid, suunates teated sellisel juhul osakonnajuhile. Igapäevane juhtumitöö toimub n-ö vanas STAR- süsteemis (STAR1), samas kui lasteabi teated tulevad uude STAR-i versiooni (STAR2). Osalejaid töid välja, et nad ei saa lasteabi teadete kohta enda postkasti eraldi meiliteavitust, kui juhtumiga ei ole just seotud muu menetlusinfo. Kuigi STAR võimaldab teavituste tellimist meili teel, on see KOV-i lastekaitsetöötajatel seadistamata.

Seetõttu tuleb lastekaitsetöötajal **teadete nägemiseks töötada mitte harjumuspärasel STAR2 vaates**. See võib tähendada, et mõnel piirkonnas üksi töötaval või harvemini teateid saaval lastekaitsetöötajal võib see mõnikord kiirete toimetuste tõttu ununeda. Samuti vaadatakse teateid sageli kord päevas. STAR1 kasutavad KOV-i lastekaitsetöötajad juhtumimenetlusega seotud märkmete tegemiseks ja info salvestamiseks. Nii toodi välja, et STAR1 kasutatakse, kuna seal on kõik andmed.

„.../ lapse teavitust peab minema ju uuest STARist, ehk see siis tähendab seda, et kuna meie käime ju paralleelselt vana STAR ja uus STAR, vana STAR ja uus STAR, siis ma ütlen ausalt /.../ ma vahepeal unustasin sinna uude stari minnagi päeval, sest ma tegutsesin koguaeg selle vana STARiga.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Harjumust STAR2-st teateid kontrollida võib mõjutada ka saabuvate teadete arv. Tulenevalt KOV-i elanikkonnast saavad lastekaitsetöötajad lasteabi teateid väga erineva sagedusega, näiteks Tallinnas linnaositi ligi pooltuhat teadet aastas, samas kui kuus omavalitsust saavad alla kümne teate aastas⁵.

Lasteabi töötajad lisavad süsteemi lisaks pöördumise sisule ka infot nende tehtud toimingute, näiteks suhtluse koostööpartneritega (politsei, haigla jne) kohta, et lastekaitsetöötajad saaksid rohkem infot. Fookusgruppide läbiviimise käigus selgus, et intervjueritud **lastekaitsetöötajad ei ole toimingute infoga kursis ja seega nad ei tea, et sellised toimingud kirjas on või et nad saavad neid lisaks teate sisule näha**. Kuna see info selgus uuringu käigus, valideeriti seda leidu kahes fookusgrupis, kus ükski intervjueritav ei olnud toimingute infoga kursis. Lasteabi lisatud toiminguid ei toodud välja ka varasemates fookusgruppides, mistõttu on tõenäoline, et probleem puudutab paljusid KOV-i lastekaitsetöötajaid, vahest isegi kõiki.

Toimingute mittenägemine selgitab samas frustratsiooni, mida lastekaitsetöötajad teadete sisu ja täpsuse osas väljendasid, tuues välja, et teadetes **ei ole sageli kirjas kogu infot juhtumi kohta, eriti teatele järgnevaid sündmusi** (enamasti politseid, haiglat jm koostööpartnereid hõlmav info).

6.3.3 Abivajaduse hindamine (juhtumi prioriteetsuse määramine)

Pärast teate kättesaamist hindavad lastekaitsetöötajad teadet ja järgmisi samme kas tiimina või eraldi. **Teadetele reageerimise kiirus sõltub** mitmest asjaolust – kas lastekaitsetöötajal on juhtumi kohta juba varasem taust ja info olemas, kui palju on tema töölaual muud kiiret või olulist juhtumitega seotud tööd ning millisele abivajadusele teate sisu viitab.

⁵ Andmestiku ülevaade perioodil 09.03.2023-31.12.2023. Allikas: SKA.

KOV-i lastekaitsetöötajad hindavad saabunud teateid abivajavate ja hädaohus laste kohta sageli sarnaselt. Hädaohus laste puhul ollakse valmis kiirelt reageerima, minema näiteks sündmuskohale või võtma kohe ühendust, tegema koduvisiiti jne. Samas toodi välja, et sageli võib hädaohus lapse abivajadus sündmuste arenedes muutuda ja lastekaitse reageerimise hetkeks võib vältimatu oht olla näiteks politsei, kiirabi vt abil maandatud. Seetõttu kogutakse olukorra kohta kiirelt infot, näiteks lapselt, perelt, pöördujalt või võrgustikult (politsei, haridusasutused) ja vastavalt sellele tegutsetakse edasi.

Seega ei lähe lasteabi nõustaja ja lastekaitse hinnangud **sageli just hädaohus laste puhul kokku**, ent mitte seetõttu, et olukorda oleks varem valesi hinnatud. Mitmed lastekaitsetöötajad tõid välja, et esmaste reageerijatena annavad lasteabi nõustajad edasi sel hetkel saadud info ja hinnangu lapse olukorrale. Pöörduja võib aga hiljem olla rahunenud ja seega mõtestada ka ise olukorda (lastekaitsele) teisiti. Samuti on üpris tõenäoline, et teate hindamise ajaks on vähemalt vältimatu oht lapsele teiste osapoolte, näiteks lasteabi, häirekeskuse, politsei või ka pereliikmete sekkumise abil vähenenud. See võib tähendada, et lapsel on küll kõrge abivajadus, ent ta ei ole enam hädaohus. Selliste juhtumite kohta toodi palju näiteid.

„/.../ kui ma ühendust võtsin, siis ema ütles, et jumala eest, ärge tulge, et meil on juba need spetsialistid ja kõik, et jah, ma hoian teid kursis, et kuidas on, aga justkui ei olnud see. Aga hädasoleva lapse teade tuli. Et selles mõttes nagu ema ütles, et juba on kõik vaimse tervise abi ja kõik asjad on olemas, et seal ei olegi muud kui lihtmenetlus ja oodata ja anda vanemale märku, et me oleme ka olemas. Et selles mõttes nagu, ema ütles et juba on kõik vaimse tervise abi ja kõik asjad on olemas, et seal ei olegi muud kui lihtmenetlus ja oodata ja anda vanemale märku, et me oleme ka olemas.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„Nad (lasteabi) siis annavadki teada meile, et olukord ongi mingil hetkel hästi ärev. Ja kui tuligi teade ja ma ütlen, piltlikult lõigati sealt konksu otsast alla, siis ta oligi ärev olukord ja ta oligi tervele perele ja kõik olid pinges. Aga järgmine päev on see olukord hoopis teine /.../. Ma olengi väga tänulik, et nad panid ta selliselt, sest võib-olla see laps oli ise nii endast väljas, et võib olla, aga ma ei tea...“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Mõned lastekaitsetöötajad tõid välja, et **abivajavate laste teated võivad nõuda neilt põhjalikumat hindamist ja info kogumist**. Seda seetõttu, et kui hädaohus laste puhul tuleb osa infot ka teistelt esmareageerijatelt, siis abivajava lapse kohta on enamjaolt olemas vaid lasteabi teates sisalduv info. See on üks põhjus, miks KOV-i lastekaitsetöötajad soovivad lasteabi nõustajatelt pöördumise kohta võimalikult palju infot.

Ka töid lastekaitsetöötajad fookusgruppides välja **vajadust mõista iga teate puhul selle taga olevat lugu**. Kui laps ja pere on juba olnud lastekaitsetöötaja(te) vaateväljas, on olukorda sageli kergem hinnata. Kui teade käib uue lapse kohta, näevad KOV-i lastekaitsetöötajad igal juhul vajadust lisainfot koguda ja olukorda põhjalikumalt hinnata. Nii nähakse lasteabi teateid kasulike infokildudena, mis eeldavad täiendavat olukorra hindamist ja prioriteetsuse hindamist. Hindaja rollis nähakse ennast.

Mõni teade ja selle taga olev olukord võib mõnikord lastekaitse jaoks olla juba hästi teada. Selliste teadete alla kuuluvad sageli just lapsevanemate omavahelised **n-ö käru keeramised**, mis moodustavad mitmete intervjueeritavate sõnul olulise osakaalu nende töömahust. Neid juhtumeid nähti sageli kui lahutavate lapsevanemate katseid lasteabi toel mingeid sündmuseid hilisemate vaidluste tarbeks fikseerida (nt „teine lapsevanem jäi hiljaks“). Selliste juhtumite puhul võib pöörduja lasteabile kurta ka KOV-i lastekaitsetöötaja töö kohta, kuigi lastekaitse on omapoolsed tegevused teinud, ent pöörduja ei ole nendega rahul. Sellised juhtumid võivad osaliselt selgitada lasteabi nõustajate toodud näiteid juhtumitest, kus pöördujad on kurtnud, et lastekaitse pole nendega ühendust võtnud.

Teine juba teada pöördumiste liik puudutab korduvpöördujaid. KOV-i lastekaitsetöötajate vaatest on need pöördujad, kes teavitavad lasteabi korduvalt sarnasest probleemist, kuigi KOV lastekaitse on enda vaates oma töö ära teinud. Näiteks ei pruugi korduvalt pöörduja olla rahul KOV-i lastekaitsetöötaja tööga, eriti kui tegemist on hooldusõiguse alase vaidlusega. Ka võidakse korduvalt teatada samast lapsest ja perest samade teemade osas, ent erinevate allikate poolt. Mõnikord võib juhtumis olla väikseid arenguid, mis samas ei ole sisuliselt piisavalt olulised, et tuua kaasa juhtumikorralduslikke muutusi. Samuti võib pöörduja soovida kellegagi aeg-ajalt rääkida, iga kõne kohta edastatakse aga ka teade KOV-i lastekaitsetöötajale. Seetõttu ei nähta nendes teadetes nii suurt sisulist väärtust.

6.3.4 Olukorra hindamine, menetluse üle võtmine ja alustamine

Lastekaitseaduse järgi on lastekaitsetöötajatel pärast menetluse ülevõtmist kuni 10 päeva aega juhtumi asjaolusid ja lapse abivajadust esmaselt hinnata ja jätkata kas lihtmenetlusega või alustada põhjalikumalt hindamist ja juhtumimenetlust. Hädaohus laste juhtumitega hakkavad intervjueeritavad enda sõnul sagedasti pihta samal päeval ning **abivajavate lastega kahe kuni kolme päeva jooksul**, sõltuvalt loomulikult juhtumi asjaoludest ja varasemast infost. Enamasti alustatakse infopäringute ja võrgustikutööga, uurides kõige sobivamatelt infoallikatelt – kas teatajalt, lapselt või perelt või näiteks koolilt või lasteaialt – juhtumi tausta ja asjaolude kohta.

„/.. / lihtsalt sooviks natuke rohkem infot. Muidu peame uurijaks hakkama. Helistama, et oleks millestki haarata, teaksime, mis juhtus, esmane info. Kui infot on palju, siis see ei raskenda meie tööd. Kui infot on vähe, siis me hakkame mõtlema, kas see üldse vastas tõele, kas seal on veel mingid tagamaad.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„Pigem on abivajava lapse teated sellised, mis vajavad täiendamist või korrigeerimist, vajaksid info kogumist juurde.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„Ärge jumala pärast mingit juhtumimenetlust tehke, et me teeme selle lihtmenetluse raames, et see juhtumimenetlus ei abista mitte kedagi, kui perel on natukenegi vaja kahte või kolme teenust, siis rohkem me teeme ikkagi lihtmenetluse raames /.../. Minu täiskoht ei võimaldakski tegeleda kümne või viieteistkümne juhtumiga ja siis ma saaksin nendega rahulikult tegeleda, aga mul on veel kuskil 40 lehekülge lihtmenetlusi, et mitte kuidagi. Ja seetõttu nii kui see juhtumimenetluse lood, see tähendab juhtumiplaani, tegevuskava, regulaarseid hindamisi, nii kui regulaarselt ei hinda nii on järelvalve sul kuklas, et mis toimub, sul pole veel poole aasta jooksul seal hinnatud midagi, et me ei tee seda.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Mitmed osalejad pidasid eelhindamise aega **ebapiisavaks**, tulenevalt nii jooksva töö mahust, juhtumi ebaselgusest, seotud pere haigestumisest kui ka lastekaitse tööaega mõjutavatest asjaoludest, näiteks nädalavahetustest ja pühadest. Paljud osalejad ei andnud ajale selget hinnangut, ent töid näiteid selles ajaraamis hindamise takistustest ja seetõttu tehtud kohandustest. Nii ei pruugita suuta juhtumit selle aja sees ära hinnata, ent ajaraamis püsimiseks tehakse sel hetkel parim võimalik otsus, jätkates info kogumist. Kuna sageli alustatakse info kogumisega ning menetluse vormistamisega tegeletakse hiljem, võidakse sellega tähtaja vaates hilineda, kuigi töö päriselus käib.

„Ütleme, et tuleb teade ja siis ma hakkan selle asjaolusid välja selgitama, mis siis toimub. Hakkan suhtlema, et ma hakkan sellega tegutsema, sellega on kiire, ma tegelen kohe, igasugused teenused, võrgustikud, kõik ja ütlen, et minul jääb üpris sageli see juhtumimenetlus vormistamata. /.../ Mind on kunagi ka menetletud seetõttu, et ma ei algatanud kümne päeva pärast juhtumikorraldust, et selle bürokratia osas oli etteheiteid, aga tegevuse osas ei olnud, et ma muudkui tegutsen.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Et lastekaitsetöötajate jaoks kiire tähtajaga toime tulla, võib mõni töötaja eelistada ka suuremat sekkumist vajava juhtumi puhul töö jätkamist lihtmenetluse raames, eriti kui juhtumit saab lahendada nt kahe- kolme abinõuga. Samas sellist praktikat paljud lastekaitsetöötajad heaks ei kiitnud, kuigi juhtumimenetluse väljade täitmist STARis nähti sellegipoolest ajamahuka töökohustusena.

Menetluse ülevõtmise ja/või sobiva menetluse alustamise **hilinemist** võivad soodustada probleemid **teate suunamisel konkreetsele lastekaitsetöötajale**. Pöördumine võidakse suunata konkreetsele töötajale, kuna ta on selle juhtumiga olnud varasemalt seotud, KOV-il võib olla lasteabiga suunamise osas kokkulepe või tegemist võib olla piirkonna ainukese lastekaitsetöötajaga.

Konkreetne lastekaitsetöötaja võib olla sel ajal puhkusel või tegelemas teiste kiirete juhtumitega. Selle tagajärjel venib ka menetluse üle võtmine hetkeni, mil lasteabi helistab ja pöördumise mitte vastuvõtmise kohta pärib. Selliseid näiteid toodi intervjuudes mitmeid.

„On ka lugusid, mis on alguses jäänud lihtmenetluseks, aga läheb töösse ning mingi hetk tuleb välja, et tegelikult on ikkagi juhtumimenetlus. Siis saab alati muuta, algatada juhtumit. Tegelikult on minul näiteid, kus on ka vastupidi olnud, et alguses tundub juhtumina, aga süvenedes selgub, et tegelikult on tegemist ainult ühe teenuse vajadusega. Siis see ei lähe kuhugi edasi, saabki oma teenuse ja kõik.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„Millegipärast on teade tehtud ainult ühele inimesele. Teda ei olnud kohal, ta oli haigestunud, telefonile ta ka ei vastanud ja siis helistati siin kõik telefonid läbi, küsimusega, miks te teadet vastu ei võta? Avaldati pahameelt. Aga see ongi puhtalt tehniline. Kaalumegi siin variante, et teade tuleks üldmeilile, sest elus tuleb ootamatuid olukordi, vahest pole üht või teist..“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Moderator pakkus fookusgrupis lahendusena välja teadete saatmist üldmeilile või kõigile töötajatele. Enamasti olid aga KOV-idel erinevad välja kujunenud süsteemid ja ühist lahendust ei leitud. Näiteks paljudes KOV-ides võttis teateid vastu osakonna või tiimi juht, määrates vajadusel endale asendaja, mõnes said teateid aga kõik töötajad. Süsteemi vaates aitaks suunamisprobleeme leevendada **asenduste seadistamine võimalus STARis** (seda praegu pole) **või meiliteavituste saamine**. Eraldi probleemiks on KOV-id, kus on tööil üks KOV-i lastekaitsetöötaja.

Üks teadetega tegelemist olulisel määral mõjutav takistus on **probleemid uue ja vana STAR-süsteemiga ja sellega kaasnev lisatöö**. Lasteabi nõustaja ei vaata andmekaitsepiirangute tõttu üldjuhul lapse olemasolevaid aktiivseid juhtumimenetlusi ja ei saa ka pöördumist selliste menetlustega ise siduda, luues seetõttu uue lihtmenetluse. Olemasoleva menetlusega seotakse lasteabi vaates teade vaid siis, kui tegemist on korduvteatega ja olemasolev SKA lihtmenetlus seetõttu juba olemas. **Kui lapse kohta on aga aktiivne juhtumimenetlus STAR-i andmebaasis olemas, peab lastekaitsetöötaja teate vastuvõtmisel tegema otsuse menetlus algatamata jätta, lõpetama lihtmenetluse ning kopeerima teate andmed olemasolevasse juhtumimenetlusse**. Kuna see on puhtalt andmebaaside versioonide ühildumisest tekkiv ülesanne, tajuvad intervjuueeritavad seda ressursirohke ja tarbetu ülesandena. Kuna paljud teated käivad juba aktiivse menetlusajalooga juhtumite kohta, tähendab see **sagedast lisatööd**.

Kui menetluse ülevõtmine hilineb, helistab või kirjutab lasteabi nõustaja lastekaitsetöötajatele. Seda seetõttu, et menetluse ülevõtmine on lasteabi jaoks ainuke viis, kuidas olla kindel, et lastekaitse on lasteabi saadetud pöördumist näinud. Mitmel intervjuueeritaval oli meeles nende jaoks **negatiivne kogemus** lasteabi nõustaja meeldetuletava päringuga, tajudes meeldetuletust süüdistava ja kohatuna. Näiteks oli meelde jäänud juhtum, kus lasteabi nõustajalt tuli mitu kõnet mitmele selle KOV-i töötajale, samas kui teate sisu ei osutunud niivõrd kiireloomuliseks. Selliseid probleeme toodi välja ka konkreetsele töötajale suunatud ja seetõttu hilinenud vastuvõtmisega teadete puhul. Intervjuueeritavate sõnul ei ole selliste olukordade puhul ärev reageerimine ja tegelikkus nende arvates proportsioonis. Suuremat pahameelt valmistasid meeldetuletused, kus pöördumine tuli lasteabile reede õhtul ning KOV-i lastekaitsega võeti ühendust näiteks esmaspäeva hommikul.

„/.../ saame selliseid ärritunud kõnesid ja kui sa siis lõpuks vastu võtad, tõdeme, et sisu oli meie vaates üsnagi tühine. Ma olen saanud ka kõne, sisuga, et kell on juba 09:30, aga te pole ikka veel vastu võtnud. Olin hommikul hõivatud, aga päeva jooksul käin ma mitu korda sealt läbi, vaatan, mis on juhtunud.“

KOV-i lastekaitsetöötaja



„Nt mingi juhtum määratakse meile reede õhtul, kui oleme juba tööpäeva lõpetanud ja koju läinud. Esmaspäeva hommikul nad juba helistavad, et miks pole juhtum ikka veel vastu võetud? Meil on esmaspäev vastuvõetupäev ja spetsialist pole veel jõudnudki juhtumeid süsteemi vaatama.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Samas mõtestati meeldetuletuste tähendust erinevalt: kui mõned nägid lasteabi meeldetuletusi sageli negatiivsetena, siis teised arvasid, et selline muretsemine ja hoolimine, et laps saaks õigeaegselt abi, on **mõistetav ja inimlik**. Siinjuures nentis üks osaline, et ega nad väga ei tea, mis lasteabi poolel toimub ja kui murelikuks võivad ärevamad teated neid teha.

„Kui ma teistpidi mõtlen, siis võibolla see teine vaade on hoopis teistsugune. Kui tal on tõesti olnud öösel väga emotsionaalne ja raske lugu ja ta on ainult kiirabi saanud saata, siis tegelikult jääb see lugu tema sisse. Äkki selle taustaks on see, et ärevus ja kõik on veel tema sees ja ta tahabki lihtsalt teada, mis on saanud? Ta ei suudagi ennast ohjeldada, sest päris raske võib olla.“
KOV-i lastekaitsetöötaja



„Mul on üks lugu selline, kus ma püüan siin hommikust öhtuni tööd teha ja siis keegi kirjutab, et kas kohe-kohe keegi kas hüppab sillalt vette või poob ülesse ja ma pean sellega toime tulema. Samas on ka teatud ärevus seal pool, nad on ju ka inimesed, nad ei ole masinad seal.“
KOV-i lastekaitsetöötaja

Kui teate vastuvõtmine viibib teiste tähtsamate tööülesannete tõttu, **ootavad lastekaitsetöötajad lasteabi nõustajatelt rohkem kannatust ja mõistvat suhtumist**. Sellegipoolest, isegi kui pöördumist kohe vastu ei võeta, hoiavad lastekaitsetöötajad sissetulnud teadatel üldiselt pilku peal ning kiire reageerimise vajadusel kohandatakse oma tööülesannete prioriteetsust vastavalt.

Tähtis on siinkohal märkida, et intervjueeritavate sõnul olid sellised probleemid sagedasemad just vana STAR-süsteemi kasutades, mil pidi lasteabile teate vastuvõtmise kohta saatma eraldi kirja. Nii olid teated tegelikult juba vastu võetud, aga kiri oli saatmata. STAR2 keskkonna kasutuselevõtmine ja uues süsteemis menetluse üle andmine on tööd lihtsustanud, kuid on tekkinud uus probleem topelt menetluste näol. Fookusgruppidest jäi lõpuks siiski kõlama, et sellised negatiivsed juhtumid on pigem harvad, lihtsalt meelde jäävad, ning lasteabi töötajate hoolikusele ja kohusetundlikkusele ei olnud neil midagi ette heita.

Menetluse ülevõtmisele järgnevad tegevused

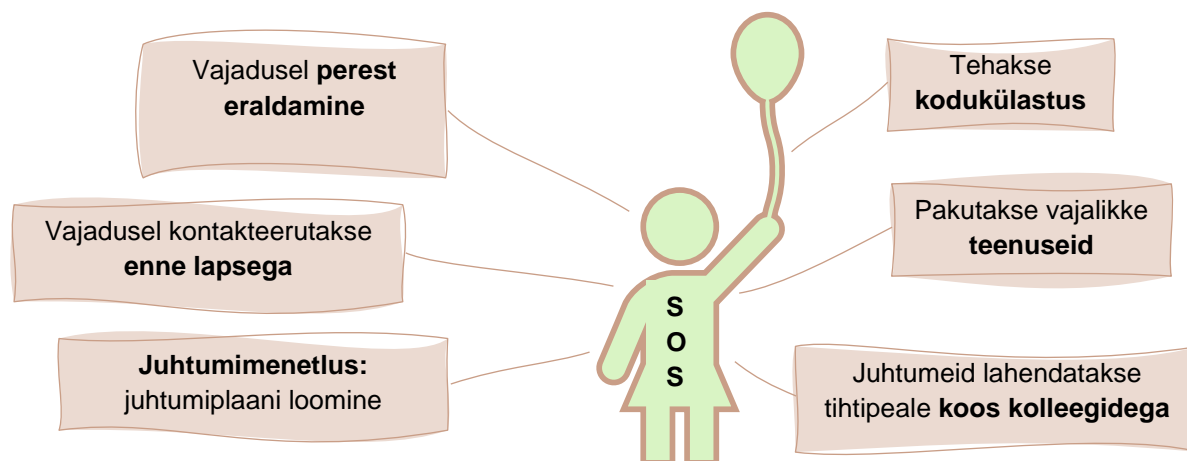
Iga teate puhul kontrollivad lastekaitsetöötajad, kas süsteemis on lapsega mingisugust varasemat kokkupuudet olnud. Selle puudumisel lähtutakse vastutava spetsialisti määramisel erinevatest põhimõtetest – kas ressursipõhiselt või valdkonnapõhiselt. Esimese puhul on selge: see, kellel parasjagu rohkem aega ja võimalust on, et uue juhtumi eest vastutada, selle ka endale võtab. Valdkonnapõhiselt otsustatakse ressursidele vaatamata, kelle spetsialiseeritud teadmistega mingi juhtum enim haakub. Sellele järgneb juhtumi täpsema olemuse väljaselgitamine ning vajadusel vastava teenuse pakkumine.

Pöördumisteatele järgnevad tegevused selguvad teate sisu hindamisel ja täiendaval info kogumisel (vt osad 6.3.2 6.3.4). Kui **pöördumine puudutab hädaohus last ja oht pole vahepeal maandatud**, eelistavad intervjueeritavad minna sündmuskohale või kodukülastusele, et seotud inimestega täpsemalt tutvuda ning nende kehakeelest ja kodusest olukorrast rohkem aimu saada. Selliste juhtumite puhul väärtustavad lastekaitsetöötajad ka lasteabi jäetud suuniseid uurimise edasiste sammude osas – näiteks olukordades, mil kriitiline on esmalt võtta lapsevanema asemel ühendust lapsega.

Abivajava lapse puhul rakendatakse suuresti sarnaseid protseduure ning ükski teade, vaatamata prioriteetsuse tasemele, ei jää intervjueeritavate arvates vajaliku tähelepanuta. Sageli saadakse kodukülastuse asemel hakkama ka **telefonivestlusega**, kas siis lapse, lapsevanema või muu

juhtumiga seotud isikuga, mille käigus selgub enamasti ka abivajaduse olemus ja sellega seoses ka võimalikud lahendused.

Keerukamate juhtumite puhul peetakse paljudes KOV-ides **tähtsaks kollegiaalselt tuge ja koostööd**. Sellise töökorralduse järgi leiab juhtumi eest vastutav töötaja endale kolleegist kaaslase, kellega koos juhtumit lahendada, kriitilisi otsuseid läbi mõelda ning tegevusi paaris ette võtta.



Joonis 12. Menetluse ülevõtmisele järgnevad KOV-i lastekaitsetöötajate tegevused

Peamiste abinõude ja sekkumisviisidena kasutatakse näiteks **perevisiite, isikuteenuseid, sotsiaalset transporti ja turvakodu**. **Nõustamisteenuste poolelt pakutakse psühholoogi teenust kas eraldi või koostöös Tervisekassa võimalustega, pereteraapiat ja ka erinevate kogukondlike keskuste teenuseid, sh koolitusi** (nt Perepesa või SOS Lasteküla peretugevdusprogramm, „Imelised aastad“ programm). Sekkumiste valik sõltub sageli omavalitsuse võimalustest ehk lastele ja peredele mõeldud programmide rahastamisest ja kohalikest teenusepakkujatest. Kuigi lastele ja peredele üritatakse selliseid võimalusi leida, võivad abimeetmed olla kokku kulukad ja seetõttu piiratud. Nii nentisid mõned intervjuueeritavad, et pereteenuste hinnad võivad ajaga jõuda tuhandete eurodeni pere kohta ja neil ei ole lihtsalt võimalik selliseid teenuseid kõikidele peredele pakkuda. Mõnes vallas võib teenuste pakkumist raskendada see, kui lapse üks vanem on sisse kirjutatud teise KOV-i, kuna teenuseid pakutakse vaid KOV-i elanikele.

„.../ esimese asjana ongi see, et kuule vaata istume maha ja me saame ise teha ära, sest tihtilugu ongi see et nendel vanematel jookseb see pea kokku, et ma ei oska mitte midagi teha ja tegelikult nad tahavad lihtsalt filtreerida või rääkida ja oleme ka saanud lihtlabase ühekordse nõustamisega need asjad paika panna.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Ühe olulise lahendusena kasutati sageli **vestlust lastekaitsetöötaja endaga ehk lapse ja pere nõustamist**. Nimelt leidsid intervjuueeritavad, et märgatava hulga juhtumite puhul on võimalik väga palju ise ära teha, vajamata tingimata tasulisi teenuseid. Viies lapse ja/või perega läbi nõustamisvestluse ja võimaldades näha neil olukorda filtreerituna ja konstruktiivselt vaatest, kerkivad esile ka erinevad ressursid ja lahendused. See nõuab aga aega ja süvenemist, samas kui varasemad uuringud on toonud KOV-i lastekaitsetöötajate puhul välja süsteemseid ülekoormuse probleeme (Civitta, 2022)..

Pea kõikidest intervjuudest erinevate osapooltega hakkasid uurijatele silma **teiste osapoolte kõrged ootused KOV-i lastekaitsetöötajatele**, nende tööle ja pakutavatele sekkumistele või abinõudele. Lastekaitsetöötajad tundusid seda oma igapäevatöö os tajuvat, tuues fookusgruppides välja, et nende valdkonnas loodetakse ebaproportsionaalselt palju KOV

lastekaitse sekkumistele ja mitte näiteks pere enda vastutusele või oskuste arendamisele. Nii soovitakse anda enda töös parim ning lapsi ja peresid aidata, ent kogetakse ühelt poolt abivõimaluste ja aja piiratud ning teiselt poolt väga kõrgeid ootusi kõikide juhtumite lahendamise osas. Samal ajal võib lastekaitsetöötajatel olla raske oma tööandjat ehk KOV-i veenda nii suurel määral rahastama teenuseid, mida KOV näeb kulukatena. See muudab nende ootustega toimetuleku veel raskemaks. Teenustele rahastuse taotlemine võib olla eriti keerukas, kui sekkumist vajavad (näiteks sõltuvushäirete probleemidega) vanemad, sest sellist teenust võidakse KOV-is vaadelda kui tervishoiu- mitte lastekaitseteenust ja kui täiskasvanu oma vastutust. Samuti võib juhtumite lahendamist raskendada **väike abinõude valik**. See tähendab, et erinevate perede probleemid võivad vajada väga erineva intensiivsusega sekkumisi, alustades heast juhtumikorraldusest ja nõustamisest kuni pikaajaliste intensiivsete sekkumisteni, KOV-is aga on olemas vaid kindla intensiivsusega teenused (nt pereteraapia).

„/.../aga noh jah, nii nagu ikkagi on kõik teenused või pakkumise abid jäävad meil raha taha, samamoodi, et see raha raha raha. KOVide rahakotid lähevad väiksemaks, meie teenusepakkumiste kohad või abipakkumise kohad lähevad kitsamaks järjest, et me palume ikkagi vanematel võimalikult palju ise igasuguseid asju maksta, et äärmisel juhul me midagi toetame ja siis me ikkagi vaatame, et kas annab kuskilt mingit toimetulekut või...“

KOV-i lastekaitsetöötaja

6.3.5 Lasteabi edastatud pöördumisteadete sisu

Halvad praktikad

Intervjueeritavate sõnul on kõige keerulisem tegeleda pöördumisega **anonüümse lapse kohta**. Olukord nõuab sekkumist, ent puuduv info tähendab sõna otseses mõttes kiirdetektiivitööd koos politseiga.

Ka **valesti kirjutatud nimed** on KOV-i lastekaitsetöötajate jaoks probleem, raskendades tuvastamist ja osapooltega suhtlemist. Intervjuu põhjal tundus, et see probleem võib olla suurem vene või ukraina nimedega inimeste puhul.

Ka raskendab juhtumi edasist hindamist see, kui teates ei ole märgitud juhtumiga seotud inimese kontakte (nt telefon, e-post, aadress). Lastekaitsetöötaja peab selliste juhtumite puhul kulutama õigete andmete leidmiseks lisa-aega, mida samas oleks tarvis juhtumitööks ja olukorra sisuliseks hindamiseks.

„Raskus tekib, kui teate sisuks on nt „Anonüümne laps, kuskil kaupluse juures“. Sellisel juhul pean politseisse pöörduma ja hakkama meloodiat kolme esimese noodi järgi ära arvama. Sest lasteabi teates „Anonüümne laps“ on puudulik info – puudub info inimese kohta, kes neile helistas; helistaja telefoninumber või isegi kui telefoninumber olemas on, siis keegi ei pruugi sinna tagasi helistades vastu võtta. Selliseid rippuma jäävaid juhtumeid tuleb ette. Küll harva, aga ikka tuleb. Isegi kui meil õnnestub lõpuks välja selgitada, millise lapsega oli tegu, siis tehniliselt pole väga mugav siduda konkreetset last juhtumiga „Anonüümne laps“.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Lastekaitsetöötajatele valmistavad ebameeldivusi ka teated, kus **puudub ülevaade lasteabi nõustaja ja teiste osapoolte tegevustest pärast pöördumise saamist ehk juhtumi edasine kulg ja asjaolud**. Seda infot on lastekaitsetöötajatel eriti tarvis, kui tegemist on hädaohus laste juhtumitega töövälisel ajal. Kui lastekaitsetöötaja tuleb tööle ja saab sellise juhtumi kohta teate, võib tal teiste osapooltega suheldes tekkida puuduva info tõttu probleeme ja olukorra väljaselgitamine on suur lisastressi allikas ja ajakulu.

„Kui tuleb selline info, kus öeldakse, et välja saadeti kiirabi ja välja saadeti politsei, ja siis on auk. Kust ma saan edasist infot? On olnud niimoodi, et ma olen võtnud ühendust selle piirkonna politseinikuga, kes ei tea sellest mitte midagi, et kuhu see kiirabi läks. Siis selgub, et tegelikult ei olegi kiirabi välja läinud, need asjaolud on vahepeal nii palju muutunud sellest teate edasiandmisest. Ja seal on ka mingisugune ülevoolamine või ülejooksmine nende suunamistega, et minu siis Lõuna-Eesti lugu hakati koordineerima Tallinnas ja minul läheb siis tohtu energjaressurss, kust ma siis selle adekvaatse vastuse ... Kool ei tea midagi, kiirabi ei tea, ühesõnaga, küsima ma ju ei lähe. Piirkonna politsei ei tea, ka piirkonna juht ei tea, kool ei tea – ei, me ei ole midagi näinud. Mõnikord on see, et last otsitakse hoopis teise kooli juurest, kuskil on mingi info. Et sellised lood, kui sekkuvad kiirabi ja politsei, siis ongi minu jaoks suur auk ja tohtu infokogumine hakkab siis.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Kui pöördumisteates on **lüngad, saab lastekaitse proovida neid täita lasteabile helistades ja päringuid tehes**. Kuna lasteabi nõustajad aga töötavad vahetustes, ei pruugi see nõustaja kohe kättesaadav olla. **Samas ei olnud KOV-i lastekaitse selliseid kogemusi** lasteabi nõustajatega **palju** ning seega ei pruugita päringuid teha lihtsalt teadmatusel. Näiteks saavad teised lasteabi nõustajad kõne vastu võtnud nõustaja märkmeid üle lugeda ja vajadusel infot anda. Kõik need probleemid on osale lastekaitsetöötajatest jätnud mulje, et lasteabi nõustajad saavad kõnedest tegelikult palju rohkem informatsiooni kui KOV-i lastekaitsetöötajatele edastatavatesse teadetes lisatakse.

Nagu varem välja toodud, võib probleem suuresti olla seotud lasteabi poolt STAR-is registreeritud toimingute infoga, mida KOV-i lastekaitse otsida ja vaadata ei oska. Ei ole aga veel teada, kui hästi toimingud olukorrast ülevaate annaksid, kuna lasteabil ei pruugi olla kõikidest asjaoludest ka endal täit ülevaadet. Seda seetõttu, et lasteabi nõustajad ei pruugi iga pöördumise puhul saada teistelt esmareageerijatelt ülevaadet nende tegevuste kohta.

Viimaks kerkis intervjuudes esile KOV-i lastekaitsetöötajate tühimus lasteabi kasutatavatest **stamplausetest** (nt „hinnake lapse abivajadust“). Intervjueeritavad nendivad, et selline teade ei ole nende jaoks väärtuslik ja informatiivne, kuna abivajadust ja juhtumi tõsidust hindavad nad igal juhul ning sisukust oleks saanud juurde teatajalt täpsustavaid küsimusi küsides. See võib ka kokku käia asjaoluga, et KOV-i lastekaitse teab paljude laste varasemat tausta, lasteabi aga mitte. Kuna lastekaitse tajub ka tugevat ajasurvet ja lasteabi teated võivad näida abivajadust ülehindavana, võivadki sellised laused mõnel hetkel ärritada.

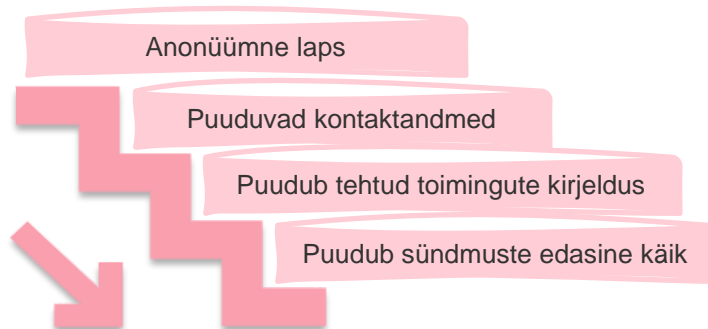
Vastakaid arvamusi tekitas ka moderaatori küsimus, kas lasteabi töötajad peaksid pöördumisteate juurde lisama **enda hinnangu olukorra nüansside kohta**. Kui osa intervjueeritavatest leidis, et lasteabi nõustaja hinnangulised tähelepanekud võiksid teate sisule väärtust lisada (nt „tundub olevat alkoholi tarvitanud“), siis teised kohati arvasid, et lasteabi töö on vaid info vastu võtta, nõustada ja vajadusel lastekaitsele edastada. Enamjaolt siiski leiti, et esmaste reageerijatena on selliste nüansside teatesse sisestamine väärtuslik.

Halbade praktikate arutelu kerkisid taaskord üles probleemid STAR-iga – asjaolu, et lastekaitse ei oska vaadata lasteabi poolt kirja pandud toiminguid ning et lasteabi ei saa teate sisu koostamisel arvestada lapsega seotud varasemate lastekaitsealaste juhtumimenetluste ajaloo. Ka ei mõista intervjueeritavad seda, **miks lasteabi saadab teateid omavalitsusse, kus laps rahvastikuregistri andmetel elab**, kuigi menetlusi vaadates oleks selge, et kogu tegevus toimub mujal. See on samas lasteabile lastekaitseadusest tulenev kohustus.

Selle kõige tõttu nendivad lastekaitsetöötajad läbivalt ja korduvalt, et palju juhtumeid saaks tõhusamalt lahendatud, kui **lasteabi saaks eelnevaid menetlusi pere kohta vaadata**.

Intervjuudes leidus ka neid, kes ei toetanud mõtet anda lasteabi nõustajatele ligipääs juhtumimenetlustele, põhjendades seda nii andmekaitse põhimõttega kui ka tõsiasjaga, et lasteabi mõte ongi olla anonüümne ja võtta teateid vastu hinnanguvabalt. Sellegipoolest toodi erinevates fookusgruppides korduvalt välja vajadust anda lasteabi nõustajatele õiguslik alus ligipääsuks juhtumimenetlustele, kuna see tagaks, et teate sisu koostades oskaks lasteabi nõustaja varasema ajalooa arvestada. See tähendaks ka, et lasteabi ja lastekaitse hinnangud juhtumi asjaoludele võiksid muutuda sarnasemaks.

Sellegipoolest mõistavad lastekaitsetöötajad, et paljud teated sõltuvad siiski teatajast endast, mitte lasteabist kui teate edastajast. Mitmes intervjuus jäi ka lõpuks kõlama läbiv arvamus, et puudulikke ja ebakasulikke teateid on ajas vähemaks jäänud ning mitmed ebarõõmsate kogemuste näited, mis intervjuudes jutuks tulid, algasid tihti peale just eessõnaga stiilis: „Nüüd on hea, aga vanasti oli küll nii, et ...“.



Joonis 13. Kokkuvõtte teadete halbadest praktikatest

Kokkuvõttes on paljud intervjuudes üles kerkinud halva praktika näited kinni süsteemidega seotud tehnilistes probleemides, väheses kokkupuutes ja puudulikes teadmistes üksteise töö kohta ning mõnikord hägustatud piiride tõttu lasteabi ja KOV-i lastekaitse tööülesannetes.

Head praktikad

Pöördumisteadete sisu head praktikad väljenduvad otseselt halbade praktikate lahendustena. Väärtustatakse, kui pöördumises on õiged **telefoninumbrid**, et kiiresti lapse või teiste juhtumiga seotud isikutega kontakteeruda; **laste ja pereliikmete isikukoodid**, et konkreetsete isikutega juhtum siduda; **detailsed olukorra kirjeldused** (nt millal ja kus sündmus aset leidis), et juhtumist parem arusaam saada; **teatajatele juba antud soovitused**, et vältida informatsiooni kordamist teatajale; **sündmuste jada**, et mõista juhtumi ajas muutuvaid nüansse; **lapse praegune asukoht**, juhul kui lapsele on kutsutud kiirabi vms või on perest eraldatud. Nagu ühest suust, korrutasid kõik intervjuudes osalenud, et **inforohkus** on ainult kasulik ja kõik informatsioon, mis on võimalik teatajalt koguda, tuleks küsida ja kirja panna.

Intervjuudest jäid kõlama kaks konkreetset informatiivset küsimust, mida lastekaitsetöötajad võiksid soovida, et rohkem küsitaks ja teates kajastataks:

1) mis seda teatajat ajendas just praegu helistama ning

„Nt kui teismelised oma muredega pöörduvad, siis nad ju tegelikult soovivad sellele teismelisele rohkem asju. Nt sageli suunavad www.peaasi.ee-sse või annavad mingite psühholoogide kontakte. Midagi nad ju soovivad. Nad võiks selle ka meile kirja panna: mis asju nõustaja soovitas ja kuhu palus pöörduda. Teinekord me räägime nende teismelistega ja arutame, kuhu nad võiks abi saamiseks pöörduda, ja siis selgub, et nad juba teavad ning kõik kontaktid on olemas, ta on need sealt saanud.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

2) kas tal on mingisugune konkreetne soov, kuidas nüüd, täna ja praegu see laste heaolu spetsialist saaks seda last või teda ennast aidata.

Mõned osalejad siiski märkisid, et esimese puhul tasub olla ettevaatlik, kuna teataja võib tõlgendada seda küsimust negatiivselt – „miks sa meile üldse helistad“ – toonis.

Inforohkust ülistades tuleb ka märkida üks väike „aga“ – nimelt, paar spetsiifilist aspekti, mille osas teade võiks kompaktsem olla, on lasteabi ja teataja vahel peetud **veebivestlused ning lasteabi nõustaja endi kogetud emotsioonid teadet vastu võttes**. Need ei võta otseselt teatelt midagi ära, kuid midagi kasulikku juurde ka ei anna.

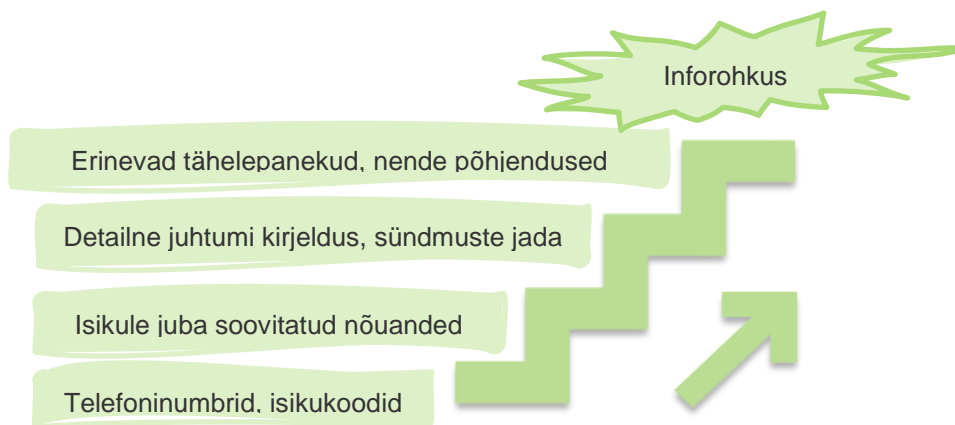
Nagu ka eelnevalt mainitud, väärtustavad mõned osalejad lasteabi nõustaja **teatele lisatud tõlgendusi**, mida teised samas ei soosi. Ehk võib selle piiri leida just kõne käigus märgatud eripärade ning lõplike olukorra hinnangute vahel. Intervjuudes toodi sellest vastandlikke näiteid: ühe KOV-i lastekaitsetöötaja jaoks tundus kasulik saada teada, kui „**sellel vanemal võivad olla vaimsed probleemid**“, samas kui teine nägi märksõna „vähesed vanemlikud oskused“ liiga tugeva hinnanguna.

„Miks see ka kohtumenetluses abiks on – me sageli vastandume kohtumenetluses vanematega, eriti kui me otsustame hakata perest lapsi eraldama. Sel juhul on kõik väljaspool meid endid tulevad tõendid väga olulised. Sest nad ju ka ründavad meid, väites, et andmed on fabritseeritud, ei vasta tõele, me kujutame endale ette jne. Kui me saame panna sinna juurde ka teistest asutustest tulnud info, mis kinnitab meie sõnu, siis on sellel asjal rohkem kaalu. Et keegi veel märkas, keegi nägi, kellelegi tundus.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Mõned intervjuueeritavad pidasid tähtsaks ka **arusaamade põhjendusi**, mis seletaks selliste tähelepanekuteni jõudmist ja neid toetavaid argumente. Just need tähelepanekud tulevad abiks ka kohtumenetlustes, kus lastekaitse peab mõnel juhul lapsevanematega vastanduma, nt lapse perest eraldamisel. Intervjuueeritavad selgitasid, et kuna lapsevanemad võivad lastekaitset näha nende suhtes negatiivsena ning süüdistada neid valetamises vms, siis tol hetkel on igasugused teistest asutustest tulnud infomaterjalid abiks. Lisaks loovad sellised väiksed tähelepanekud lõpuks kokku **suure ja tähendusriikka pildi**, seda just korduvjuhtumite korral. Kui esimesel, teisel või isegi kolmandal korral ei pruugi mingi väike detail olla tähtis, siis lõpuks loovad sellised detailid selgema arusaama pere käitumismustritest ning lastekaitse saab teha tõhusad ja otsustavad sammud lapse aitamiseks.

Lastekaitsetöötajate üldine rahulolu lasteabist saadud teadete sisuga on siiski kõrge ning head praktikad, mis välja toodi, on **üldises pildis ka lasteabi nõustajate teate koostamise tavalised praktikad**. Nagu eelnevalt mainitud, on viimaste aastate jooksul teadete sisu ja kvaliteet paranenud. Üks intervjuueeritu ütles naljatlemisi, et ainuke asi, mida lasteabi veel paremini saaks teha, on menetluse alustamine.



Joonis 14. Kokkuvõtte teate koostamise headest praktikatest

6.3.6 KOV-i lastekaitse ja lasteabi vaheline koostöö

a. Probleemid koostöös

Üleüldine hoiak spetsialistide seas on see, et **KOV-i lastekaitse ja lasteabi vaheline koostöö sisuliselt puudub** – lasteabi võtab pöördumised vastu, edastab need ning lastekaitse tegeleb nendega põhjalikumalt edasi. Enne uue STAR-i tulekut said lastekaitsetöötajad vastava nõustajaga suhelda e-kirjale vastates, ent nüüd on see muutunud keerulisemaks. Lasteabi nõustajate vahetustega töö tähendab, et juhtumi asjaolusid ei ole sageli võimalik kiiresti täpsutada. Võimalik on küll esitada küsimused kirjalikus vormis, kuid seda nähti ressursi raiskamisena.

„Meil ju tõesti puudub koostöö. Nad saavad meile teatise, mille me vastu võtame ja hakkame edasi toimetama. Me ei suhtle otseselt menetlejaga, kes teate saatis. Ma ei saa öelda, et meil on koostöö olemas.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„See ongi küsimus, kuidas nad kõne vastu võtavad, mida nad teevad ja inimesele räägivad? Kuidas nad hindavad seda? Kas peavad kohe meile saatma või võtavad kõne vastu ja nõustavad ise?“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Intervjuudest jäi enim kõlama **lastekaitsetöötajate ebaselgus ja teadmatus lasteabi täpse töökorralduse ja -ulatuse osas**. Mitme osaleja puhul väljendus see ka osalise pahameelena **nende arvates lasteabi „tegemata“ töö peale**. Olukorda täpsustades aga selgus, et spetsialistid ei teagi, kuidas lasteabi nõustajad pöördumistele lähenevad, kui palju nad lastekaitsele edastavad ning kui palju lasteabi saab üldse omalt poolt ära teha. Taaskord käis olulise probleemina läbi see, et lasteabil ei ole üldist õiguslikku alust pöördumisega seotud lapse varasemaid lastekaitsealaseid menetlusi vaadata. Lastekaitsetöötajate arvates annaks see lasteabile parema vaatenurga teate konteksti mõistmiseks ja lihtsustaks

seeläbi lastekaitse spetsialistide tööd.

Teine läbiv probleem puudutas **lasteabi nõustamistööd** – nimelt **teadmatust selles osas, kas ja kui palju lasteabi seda üldse teeb**. Mitmed intervjuueeritavad leidsid, et paljudki pöördumised jääks lastekaitsele saatmata, kui lasteabi nõustaks ise pöördujaid rohkem, mitte ei saadaks teadet kohe lastekaitsele edasi. Sageli vajavad teatajad KOV-i lastekaitsetöötajate arvates vaid mõistvat kuulamist, erinevate võimaluste arutamist või puhtalt teise inimese peegeldust, mida lasteabi on kahtlemata võimeline tegema ilma lastekaitse sekkumiseta. Samas nentisid nad fakti, et raske on teada, kui palju

lasteabi tegelikult teateid saab, kui suure osa sellest lasteabi ise ära nõustab ning kui suure osa lõpuks lastekaitsele edastab.

b. KOV-i lastekaitse ettepanekud koostöö arendamiseks ja parandamiseks

Ühe selge ettepanekuna koostöö parandamiseks käidi välja idee tagada lasteabile üldine õiguslik ligipääs menetlusinfole. Samuti sooviti lahendust korduvjuhtumite pöördumiste kopeerimise probleemile STAR-i erinevate versioonide tõttu. Selle lahendaks mitte ainult menetlusinfo nägemine, vaid lasteabile õiguse andmine siduda teade varasema KOV-i lastekaitse menetlusega pöördumise subjekti kohta.

„Seal peaks, võiks ju olla, et kui sinu menetlusele on lisatud selline või selline uus teade, et sa näed. Tuleb ilusti postkasti, ma avan ja vaatan, et jälle seesama isa helistas ja kaebas igasuguseid jamasid. Või täpselt samamoodi, et kui see laps, noh, mul on ka neid jooksikuid, et kui politsei tõi sealt ja sealt selle lapse jälle koju. Et see menetlus, mis on aktiivne, milles on tegevuskava või igasuguste programmidega, et ma saan lihtsalt teada, et kas ta siis mõjub või ei mõju, aga ta tuleb lihtsalt sinna juurde.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Kuna sellist õigust hetkel ei ole, tuleb korduvjuhtumite puhul iga kord uus teade, mille puhul peavad lastekaitsetöötajad kasutama palju väärtuslikku aega, et see teade kopeerida, olemasolevaga siduda, seda tegevust põhjendada ja eraldi teade lõpetada. Kuna selline tehniline takistus häirib ja koormab lastekaitsetöötajate tõhusat tööd, leidsid intervjueeritavad, et ligipääsu võimaldamine looks rohkem sisulist kooskõla lastekaitse ja lasteabi töö vahel.

Samas leidsid mõned lastekaitsetöötajad, et selline ligipääs ei ole oluline. Sellise seisukoha peamiseks argumentideks olid andmekaitse ja lasteabi kui anonüümsust lubava abiliini rolli säilitamine. Sellise korralduse puhul nähti, et koostöö piirdukski vaid informatsiooni edastamisega. Sellegipoolest jäid vastuargumendid pigem tasakaalustavaks vaatenurgaks vestluses ning idee lasteabile varasemate juhtumimenetluste sisule ligipääsu andmisest sai intervjueeritud KOV-i lastekaitsetöötajate toetuse.

„/.../ kui see töötaja ei saa selle pere heaks või kasuks midagi teha, siis mis ta selle infoga teeb, kui ma talle selle tagasi annan? Et ma olen nagu üsna kidakeelne ja ma ei anna perede ja probleemide kohta infot välja, kui ma ei tea, et selle infoga keegi saab kasulik olla. Kui ma lihtsalt pean rääkima seda keerulist olukorda kellelegi uudishimu jaoks ja kellelegi, kes lihtsalt tahab teada, et kas tegutsetakse või mitte, siis ma ei taha seda lihtsalt anda, sest nii või teisiti on nende olukordade lahendamine mahukas, kui on suured asjad.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„Lasteabi mõte noortel ja lastel ongi ju see, et seal keegi ei tea ja ei tunne mind ja ma võin rääkida seda, mis mul praegu just vaevab ja mis minu sõpra vaevab, ja nad ei anna minu väljaräägitule hinnanguid.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„/.../ mida vähem inimesi vaatab isikuandmeid, seda parem on selle koha pealt.“

KOV-i lastekaitsetöötaja



„/.../ võib-olla oleks neil mõista parem, mis seal tegelikult taga on, kui nad näeksid seda infot. Et me oleme ju kõik konfidentsiaalsed. No ma ei tea. Kui on vaja, siis on vaja.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

„/.../ kas just täit tegevust, aga mingisugune osaline vaade, siis seda koostöö mõttekust oleks ikkagi sees. Eriti kui nad on korduvad.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Vestlusringis uuriti lastekaitset ka seda, kas lasteabi võiks nende arvates saada kasu tagasisidest juhtumite edasise käekäigu kohta. Sellise tagasiside andmisel suurt väärtust ei nähtud. Muuhulgas jäi arusaamatuks, milline see tagasiside täpsemalt olema – kas piisaks puhtalt sellest, et kinnitada juhtumiga töötamist, või peaks see sisaldama ka delikaatsemaid andmeid pere ja laste edasise toimetuleku kohta. Vastupidiselt peavoolule leidsid mõned osalejad, et kui selline informatsioon on kuidagi lasteabile vajalik, on nad vastuvõtlikud ideele lasteabi nõustajaga sellest näiteks telefoni teel vestlema. Siinkohal oli tähtis märkus see, et iga juhtumi puhul spetsialistid sellist tagasisidet ette ei kujutanud, kuna töökoormus on niigi suur.

Koostöö edendamisele aitaks see-eest kaasa ka **üksteise töö tundma õppimine**. Vestlustes kerkis esile soov ühiste **üldiste koosõrituste järele, et soodustada omavahelist suhtlust ning selgitada üksteisele tööprotsesse**. Kuigi osa intervjuueeritavaid mainis, et nii mõnelgi koolitusel käiakse koos, siis ei võimalda need koolitused sellegipoolest paremini mõista teise spetsialisti teadetele lähenemise taktikaid ja tööpõhimõtteid. Muuhulgas saaks sellistel regulaarsetel kokkusaamistel koostööpõhimõtteid uuendada ja võimalikele probleemidele koos lahendusi leida. Nende käigus saaksid osapooled ka teineteisele enda ootusi ja vajadusi teadete edastamise ja sisu osas selgitada.

„/.../ ma ei tea, kui palju lasteabis inimesi töötab, võib-olla kord aastas näiteks mingid piirkondlikud kokkusaamised. Et need lasteabi töötajad, kes seal võtavad vastu teateid, et siis selline isiklik kokkusaamine võib olla, et nad teaks, et näiteks XX maakond, et siis sellistele inimestele edastavad teateid, et meie võib-olla saaksime ka kirjeldada, et mismoodi me oma tööd teeme ja et see lasteabi telefoni vastuvõtja nagu saab aru ka, et kuidas meie isiklikult töötame, et käekiri ja suhtlusvorm võivad olla erinevad. Et mina ei tea ka seal ühtegi seda lasteabi teatajat, kes võtavad seal neid vastu, mul pole õrna aimugi, kes seal on.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

c. Ootused lasteabile

Intervjuudest kerkis esile üks suur ootus: **abivajavate laste ja nendega seotud osapoolte nõustamine ja pöördumiste eest suurema vastutuse võtmine.**

KOV-i lastekaitsetöötajad **näevad lasteabi esmase funktsioonina just nõustamist**, mistõttu soovitakse rohkem omapoolset indu laste ja muude isikute abistamisel. Selline nõustamine tuleks kasuks just olukordades, mil teataja soovib vaid kellegagi oma igapäevasest murest rääkida, soovimata edasi suunamist, või just lasteabilt kui asjatundjalt oma mure lahendamiseks nõu küsida. Intervjueeritavad leidsid, et liiga tihti saavad nad teateid, kus näiteks lapsevanem on soovinud nõu mingi lapsega seotud probleemi lahkamiseks vms, mille puhul oleks lasteabi saanud lapsevanemaga niisama vestelda ja erinevaid võimalusi arutada või mingit konkreetset veebilehte soovitada (nt tarkvanem.ee). Selle asemel on saadetud teade KOV-i lastekaitsele, kes sealt edasi teeks seda sama.

„Tundub küll, et nad ei võta vastutust endale ja saadavad kohe edasi. Aga igal pool on ju informatsioon üleval, et palun helistage lasteabisse. Eriti laste puhul – palun helista, kui sul on mure. Seal on spetsialistid, kes aitavad. Võib-olla nad teevadki seda, aga meil ei ole seda infot. Nad ei kirjuta ega pane infot kirja, et on nõustanud. Pole infot selle kohta, millist abi sai pakutud. Vahest on tunne, et nad võtavad kõne vastu, ütlevad midagi formaalselt ja saadavad meile. Selline mulje jääb.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Uurijate hinnangul on võimalik, et siin on probleem vähestes teadmistes teineteise töö kohta. On tõenäoline, et lasteabi nagunii nõustab peresid, ent enda tööpõhimõtete järgi edastab osa teateid igaks juhuks ühe infokilluna. KOV-i lastekaitse aga ei tea edastamata teadete ja lasteabi tööstandardite kohta ja eeldab, et lasteabi ootab suuremat sekkumist. Teine võimalus on, et lasteabi ja KOV-i lastekaitse **vaated teenuste pakkumisele on erinevad**. Nii võib lasteabi nõustaja lapsevanemaga vesteldes soovitada mingeid teenuseid, ent arvata, et kohalikest teenustest või ligipääsust neile võiks rohkem teada KOV-i lastekaitse. KOV-i lastekaitsetöötaja võib aga eelistada, et lapsevanemad kasutaks esimese võimalusena üldisi teenuseid näiteks oma kuludest või teistest valdkondadest.

„Tegelikult on lasteabi telefonil samasugune õigus – võtta vastu otsus lapse eraldamise kohta perest. Kui sündmuskohal viibib politsei, siis tegelikult on parem, kui lasteabi ise selle perest eraldamise otsuse vastu võtaks. Sest hiljem, nt kui lapsevanem on kaineks saanud, kodu on korda tehtud ning meie tuleme kohale, siis saame lapsevanemalt lubadusi, et olukord ei kordu. Lapsevanem ei võta pärast seda lastekaitse edasisi samme tõsiselt, lootes, et kui esimene kord läks õnneks, siis ei võeta ka järgmisel korral last ära. Lasteabi peaks tegelikult ohuolukorras ise väga aktiivselt tegutsema, kui on oht lapse elule ja tervisele, aktiivsemalt neid otsuseid vastu võtma. Sealt edasi saame meie saadud info põhjal alustada hindamise protsessi – anda laps perele tagasi või mitte, milliseid ettekirjutusi vanematele teha jne, olenevalt asjaoludest.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Ühe ootusena toodi välja soovi, et töövälisel ajal ja ohtliku olukorra puhul võiks lasteabi **teha rohkem julgeid ja lapse turvalisust tagavaid otsuseid**. Nimelt võib intervjueeritavate arvates olla hiljem, kui esialgne hädaoht on ajutiselt möödas, palju keerukam otsuseid teha ja tõestada, et lapse heaolu on ohus. Nii võivad lapsevanemad väita hiljem, et tegemist oli ühekordse juhtumi või õnnetusega ning ohtu madalamana näidata.

Samas ei olnud kõik KOV-i lastekaitstjad kursis lasteabi õigusega laps vajadusel perest eraldada või ei olnud sellega praktikas kokku puutunud, sest väljaspool suuri linnu tuleb seda harva ette. Seega vajavad sellised juhtumid uurijate hinnangul põhjalikku ühist arutelu ja analüüsi – millised olid need olukorrad ja asjaolud, kus KOV-i lastekaitse tajus kiire otsuse vajadust ning miks lasteabi siis ei sekkunud.

d. Tajatud ootused KOV-i lastekaitsele

Peamine ja ainuke ootus, mida lastekaitsetöötajad tajuvad lasteabilt, on **kiirem reageerimine pöördumisteadele**. Nagu eelnevalt lahti kirjutatud, esineb lastekaitse töös mitmeid takistavaid tegureid, mis võivad viia menetluse ülevõtmise hilinemiseni. Põhjused nagu uue ja vana STAR-süsteemi vahel pendeldamine, konkreetsele töötajale edastatud teadete kättesaamine, olemasolevate tööülesannetega tegelemine ning puhtalt vastuvõtmise nupu vajutamise unustamine võivad pidurdada lasteabi ootustele vastavat kiiret reageerimist pöördumisteadele. Kuna lasteabi ei pruugi sellistest takistustest teadlik olla, võib tekkida neis ka ärevus lapse turvalisuse tagamise osas, ajendades neid KOV-i lastekaitsele juhtumi vastuvõtmist meelde tuletama.

6.3.7 Lasteabi roll KOV-i lastekaitse silmis

Lastekaitsetöötajad näevad lasteabi olulise ja väärtusliku partnerina. Intervjueeritavad leidsid, et nii lapsed kui ka täiskasvanud julgevad rohkem pöörduda lasteabisse kui KOV-i lastekaitse poole. Sellele on kindlasti kaasa aidanud avalikkuse teavitustöö, sh ka KOV-i lastekaitse poolt.

Ühe olulise väärtusena lasteabi rolli puhul näevad KOV-i lastekaitsetöötajad **teatajale anonüümsuse võimaldamist**. Seda nähakse teatamist soodustava aspektina nii varajase kui ka hilise märkamise kontekstis.

„Ikkagi inimesed vajavad seda anonüümsust. Et nad saavad kuskile telefonile helistada. Võib-olla ma alustan teadmiselega, et ma mitte kunagi oma nime ei ütle, aga nõustamise käigus jõuangi selleni, et ongi abi vaja ja ütlen, et jah, muidugi, edastage KOV-i! Seda eeltööd saab väga hästi teha anonüümne inimene.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Lasteabi populaarsust laste ja noorte seas mõjutab lastekaitse arvates ka noorte seas helistamisega võrreldes rohkem eelistatud **veebivestluse** võimalus. Seeläbi on lapsed ja noored ka enam aldis lasteabi nõustajale avama ning olukorda detailsemalt lahti seletama, mis lihtsustab ka lastekaitse edasist tööd. Veebivestluse võimalus demonstreerib ka seda, et lasteabi peab silmas laste ja noorte eelistusi. Veebivestluses nõustajaga usaldava suhte loomine on sageli edasi arenenud ka helistamiseni, mis võimaldab lasteabi nõustajal last veelgi paremini mõista ja selle tulemusena lastekaitsele vajadusel sisukama pöördumise esitada.

Suurt väärtust nähti ka abiliini ööpäevaringses kättesaadavuses, mille kadumisel jääksid abita nii murelike mõtetega lapsed ja noored kui ka vahetus hädaohus olevad lapsed.

Seega võib lasteabi väärtuse KOV-i lastekaitse jaoks võtta kokku nelja põhitähelepanekuna: anonüümsuse võimaldamine, 24/7 kättesaadavus, laste ja noorte eelistustega arvestamine ja kaasas käimine ning parem maine. Intervjuudes toodi välja, et KOV-i lastekaitsetel võib avaliku arvamuse silmis olla senini ähvardav maine ja lasteabi saab olla koht, mis seda mainet lastekaitseüsteemi vaates pehmendab. Nii toodi osapoolte kohta välja rahva seas levivaid seisukohti, nagu „lasteabi on selline tore koht“, samas ka „lastekaitse võtab lapsi käest ära“ ja „sinna ei tohi midagi teada anda“.

„Tänapäeva lastele, ütleme teismelistele siis, meeldib ju chattida, telefonis, kasvõi öösel kell kaks ta saabki kirjutada, et tal on väga paha tunne ja tahangi elust lahkuda. Ja ütleme, et see chati-moment on ülioluline.“
KOV-i lastekaitsetöötaja

e. Varajase märkamise soodustamine ja peamine teavituskanal

Laste abivajaduse märkamine varasemas staadiumis on üks lastekaitseüsteemi olulisi sihte. Varajase märkamise paranemisega käib aga kaasas teadete arvu vähemalt esialgne pikaajaline suurenemine ning võimalus, et osa teateid ei osutu tõeseks või põhjendatuks. Kuna lastekaitsetöötajate töökoormus on väga suur (Civitta, 2022), võib üks tulevikusuund olla teadete läbimõeldud suunamine ja mõne vaikimisi peamise teavituskanali reklaamimine esimese teavitamiskohana.

“ Täna meil nagu niikuinii ei ole kunagi seda ressursi, et teha seda tööd nii nagu õpik ette näeb, et me peame koguaeg selekteerima midagi, et kus sa jäta midagi tegemata ja kuhu sa tormad eks ole, et kui seda veel ja veel ja veel rohkem tuleb, siis lihtsalt jääb seda tööd tegemata ja siis see on juba meie juhtide töö otsustada, aga teated on ikkagi teretunud.
KOV-i lastekaitsetöötaja

Seetõttu uuriti vestlusringis lastekaitsetöötajatelt, **keda nad näeksid tulevikus lapse abivajaduse kohta esitatud teadete peamise kogujana erinevatelt sihtrühmadelt.**

Intervjueeritavate vaatenurgad olid erinevad, **kuigi peamiste teadete kogujatena nähti nii lasteabi kui ka KOV-i lastekaitsetöötajaid.** Ühelt poolt leiti, et see roll peaks siiski lasuma lasteabil, kuna lastekaitsetöötajatel on tõsisemate juhtumitega niigi palju tööd. Kuna mõne arvates on lasteabil ühiskonnas parem maine kui lastekaitse institutsioonil, võiks teadete kogumisel saada peamise rolli pigem lasteabi. Pidades silmas mitmes kohas välja toodud lasteabi tegevuse väärtust, on lasteabil intervjueeritavate arvates kindlasti palju potentsiaali olla varajase märkamise kanal anonüümsust ja tuge vajavatele osapooltele.

„Minul on mugav, kui minu poole pöördutakse otseselt, sest ma olen see siin olemas, noh, tähendab sellises nagu väiksemas kogukonnas. Ma olen selle nimel käinud kõik koolid läbi, vestelnud väga palju õpetajatega, koordinaatoritega, olen käinud läbi kõik lasteaiad, kasvatajatega grupis ja eraldi vestelnud. /.../ aga väiksemas kogukonnas on tõesti nii operatiivsem, et jagatakse infot minuga. Ma jagasin ja selgitasin ära oma töö. Ja jagasin selle info, nad panid kõik kirja, ja kui vaja, siis helistavad või kirjutavad ja kurdavad, et kas on nii või ei ole, et igaks juhuks kaeban.“

KOV-i lastekaitsetöötaja

Teisalt nähti, et **KOV-i lastekaitsetöötajad** puutuvad oma igapäevatoos nagunii kokku väga paljude laste ja peredega seotud võrgustikega ning **on seetõttu parimas positsioonis teateid koguma, eriti võrgustiku liikmetelt**. Paljudel KOV-i lastekaitsetöötajatel on tugevad ja soojad isiklikud suhted kohalike spetsialistide ja asutustega ning varajast märkamist on seetõttu lihtsam mitteformaalselt soodustada.

Sellise teavitussüsteemi kasuks räägivad uurijate hinnangul ka argumendid, nagu tekkiv koostöö ja jagatud vastutus juhtumi lahendamisel, samuti asjaolu, et mõlemad spetsialistid võivad olla lapse või pere ja kohalike ressurssidega rohkem kokku puutunud. KOV-i lastekaitse eelis lasteabi ees on kohalike olude tundmine ja sellest tulenevalt kohe heade lahenduskäikude nägemine. Vahendatud informatsioonil võib olla oht osaliselt kaduma minna ning lasteabi nõustajad ei pruugi kohalikke olusid ja teate sisu nii hästi osata hinnata. Seetõttu ilmneb fookusgruppidest, et **peamiste teavituskanalitena tuleks reklaamida mõlemaid**. Lasteabil on eriti oluline väärtus turvalisust, anonüümsust ja kättesaadavust tagava kanalina ja tal on potentsiaali vastata just laste ja noorte huvidele. Taaskord on oluline ka nõustamise funktsioon, kuna see võimaldab abivajadust sissejuhatavalt maandada ja kergemaid juhtumeid ka täies mahus lahendada.

6.4 Ekspertintervjuud koostööpartneritega

6.4.1 Häirekeskus



Häirekeskuse esindaja tõi lasteabiga seoses esile üldiselt **väga head koostööd**. Lisaks lapsi puudutavate teadete vastastikku edastamisele on lasteabi poole pöördumist soovitatud näiteks hädaabinumbrile helistavatele ja nõu küsivatele vanematele. Kui hädaabi sündmuse korral märkab reageerija (nt kiirabi) abivajavat last, võetakse alati ühendust lasteabiga, kuna see võimaldab teate kiirelt ja kättesaadavalt edastada. Ka puututakse kokku lasteabi veebivestlustega, kus üheks teemaks on enesetapumõtted.

Mõnikord tajuvad häirekeskuse töötajad lasteabi teateid ebaselgetena ja puuduliku infoga ning üksteise tööprotsessidega ei olda täpselt kursis. Viimane võib tuleneda ka inimeste vahetumisest mõlemas asutuses. Samas tuuakse välja töötajate suurt huvi lasteabi tööprotsesside ja ülevaadete vastu. Et üksteist kursis hoida, näeb intervjuueeritav suurt kasu regulaarsetes omavahelistes kokkusaamistes, eesmärgiga selgitada vastastikuseid ootuseid ja infovajadust, ning töövarjupäevades.

Koostöö edendamiseks näeb häirekeskuse vaatekoha esindaja kolme võimalust. Esiteks oleks äärmiselt kasulik, kui häirekeskusel oleks sarnaselt PPA-ga ligipääs STAR- või analoogselle süsteemile, et infovahetust lihtsustada ja automatiseerida. Sellise võimaluse tagamine kaotaks vajaduse (ebapopulaarsena tajutud) häälsõnumite koostamise järele. Teise koostöö edendamise võimalusena näeb intervjuueeritav, et vajalik on selgeks teha pöördumisteadete liikumise rada, eesmärgiga likvideerida topelt teadete edastamine lastekaitsele (nt nii lasteabilt kui ka häirekeskusele või politseilt). Sarnast muret toodi välja ka lastekaitse fookusgruppides. Kolmas võimalus koostöö arendamiseks – spetsiaalne lasteabi ja häirekeskuse omavaheline sõnumiliin teadete kiireks edastamiseks SMS-i kujul – on parasjagu juba töös. Kuigi antud sõnumiliin arendati esialgu eesmärgiga toetada vaegkuuljaid, siis selgus, et see oleks abiks ka lasteabile teadete edastamiseks häirekeskusele.



Ettepanekud koostöö edendamiseks:

- **Üksteise tööprotseduuride mõistmine**, ootuste ja vajaduste kommunikeerimine läbi ühisürituste, regulaarsete kokkusaamiste või töövarjupäevade.
- **Pöördumisteadete edastamise süsteemi automatiseerimine ja lihtsustamine** STAR- või analoogse süsteemi ja/või ühise sõnumiliini arendamise kaudu.
- **Pöördumisteadete liikumise raja selgitamine**, vältimaks topelt teadete edastamist politsei ja/või lasteabiga.

6.4.2 Politsei- ja Piirivalveamet



PPA Põhja prefektuuri esindaja näeb lasteabi esmase ülesandena abivajajate nõustamist. Tal on olnud kokkupuude edastatud veebivestlusega, milles oli väljendunud oht lapse enesetapuks, ent ta ei ole kursis lasteabi peamiste tööprotsesside ja vastutuse piiridega (nt perest eraldamise õigus).

Intervjueeritav toob oma kogemusest veebivestlustega välja, et sageli ei ole teates tema jaoks täielikku infot ja pole selge, kas on põhjust juhtumit edasi uurida. Selline kogemus sarnaneb osaliselt lastekaitsetöötajate märkusega, kus mõne lasteabi edastatud pöördumise puhul jääb edasise sekkumise vajadus või selle olemus ebamääraseks. Ka Põhja prefektuuri esindaja, sarnaselt lastekaitse spetsilistidega, arvab, et vahel on lasteabil mingi olukorra kohta informatsiooni rohkem, kui pöördumisega edastatakse. Nõnda jääb kõlama hoiak, et lasteabi edastatud teated PPA Põhja prefektuurile saaksid kohati olla sisulisemad ja suunavamad. Kusjuures lasteabi on samal arvamusel PPA-st saadud teadete osas.

Intervjueeritav pakub ühe kasuliku lahendusena välja vastastikku töövarjupäevad, et üksteiste tööga paremini kursis olla. Intervjueeritav toob ka välja, et operatiivteabetalituse grupijuhid ei puutu kokku sellega, mida tehakse sündmuskohal, sellega tegelevad piirkonna- ja patrullpolitseinikud. See viitab uurijate jaoks vajadusele teha laiemat teavitustööd politsei erinevates osades, pidades samas silmas, et kes peavad kindlasti olema koostöö detailsete põhimõtetega hästi kursis.

PPA Lõuna prefektuuri esindaja arvamusel on koostöö lasteabiga üha rohkem paranemas. Sarnaselt lastekaitsetöötajate kogemustega, on lasteabi Lõuna prefektuurile edastatavate teadete sisu viimasel ajal märgatavalt kvaliteetsem kui varem (nt IP-aadressi lisamine teatele), mis on omavaheliste kokkusaamiste ja kokkulepete tegemise otsene tulemus. Just selliste regulaarsete kohtumiste kasulikkust rõhutab esindaja enim, kuna üksteise mõistmine võimaldab üksteise huvide paremat järgimist, sh kokkulepete näol.

Omavahelise otsese koostöö teemal räägib intervjueeritav, et kuigi lasteabi soovib sündmuste kohta tagasisidet nii kiiresti kui võimalik, on juhtumi kohta käiva kokkuvõtte tegemine ja detailide kohta ülevaate andmine patrullpolitseinike jaoks teisejärguline. Nimelt on esindaja sõnul sellest ka lasteabiga räägitud, eesmärgiga vähendada lasteabi muret lapse ohutuse pärast, kuna prioriteet on neil kahtlemata kõigil üks: lapse turvalisuse tagamine. Politsei jaoks tähendab see seda, et nende vaates tagatakse lapse turvalisus (sh ka perest eraldamise abil) ning juhtunu detailidest saab vajadusel rääkida ka hiljem. Lõuna prefektuuris toimub info andmine nii, et patrullpolitseinik saab infot kohapealt anda, mõnikord ka lasteabile helistades. Patrulli koostöövalmidus sõltub piirkonnast ja inimesest. Sündmuse lahenemisest teeb patrullpolitseinik kokkuvõtte ja operatiivteabetalitus edastab selle jaoskonda, kes vastab päringule vastavalt nende nõuetele (sh andmekaitse). Kui politsei eraldab lapse perest, võidakse kutsuda välja ka lastekaitsetöötaja või informeerida lasteabi töötajat.

Intervjueeritav toob välja KOV-i lastekaitse fookusgruppides üles kerkinud ja moderaatori poolt pakutud mõtte, lasteabi teadete filtreerimise ja kaalutusõiguse suurendamise võimaliku ohukoha. Nimelt näeb

ta, et see suurendab tuvastamata hädaohu esinemise riski, sest lasteabil ei ole võimalik juhtumi raskusastet kindlaks teha. Seetõttu näeb ta õige teguviisina kas või igaks juhuks ülereageerimist ning PPA-le teate edastamist edasiseks hindamiseks.

PPA Ida prefektuuri esindaja sõnul piirdub koostöö lasteabiga suuresti info vahendamisega. Lasteabiga oli ta rahul, kuna politsei ei oota lasteabilt lahenduste pakkumist. Peamine kokkupuude seisneb selles, kui patrullpolitseinik võtab sündmuskohal ühendust lasteabiga, et fikseerida lapsega toimunud sündmus või eraldamise otsus. Kuna teadlikkus lasteabi teenusest ja numbrist on Ida-Virumaal madalam, ei ole intervjueeritava sõnul kohalikel inimestel harjumust sellele numbrile abivajavast lapsest teavitada. Intervjueeritaval puudus kogemus lasteabi kaudu politseile tulnud teatega, kuigi ta mõõnis, et info teate allika kohta on olemas jaoskonna korrapidajal, mistõttu ta ise ei pruugi teate allikast teadlik olla. Teavitamise tõenäosust võivad uurijate hinnangul mõjutada ka eestivene elanikkonna konservatiivsemad hoiakud kasvatamise ja pereellu sekkumise osas (Hämmal et. al 2022).

Ettepanekud koostöö edendamiseks:

- **Üksteise tööprotseduuride mõistmine** läbi ühisürituste, regulaarsete kokkusaamiste või töövarjupäevade.
- **Pöördumisteadete sisu ootuste ja vajaduste väljaselgitamine**, mis lihtsustaks teise osapoole edasist töökäiku teate vastuvõtmisel (nt IP-aadressid).



6.4.3 Turvakodu



Turvakodu esindaja näeb koostööd lasteabiga positiivselt ning kõik varasemad keerukused (lasteabi nõustajate poolt fookusgrupis välja toodud probleemid krüpteeritud info vahetamisega) on tõhusa ühistegevuse tulemusel enamasti leidnud lahenduse. Ka lasteabi fookusgruppides mainitud probleemid koostöös, sh krüpteeritud teabe edastamiseks isikukoodi avaldamine või isiklike emailide kasutamine, on intervjueeritava arvamusel pigem möödunud aastate mured. Neid muresid nägi intervjueeritav kui turvakodu juhtivtöötajate tähelepanu vajavaid probleeme, millele nende turvakodus oli juba lahendused arvutite, töömeilide jm selgituste näol leitud. On muidugi võimalik, et need teemad võivad senini olla probleemiks teistes turvakodudes, mistõttu võiksid lasteabi nõustajad probleemi ilmnemisel suhelda konkreetse turvakoduga.

Koostööd võib omakorda hõlbustada ka mõlema osapoole teadlikkus teineteise töö raamistikust ja võimekusest – nt leiab turvakodu esindaja perspektiivi, et lasteabi saab õigel hetkel neid enim abistada õiguslikust vaatevinklist lapse eraldamise otsustega, kuid teised vajadused saavad katta vaid teised asutused (KOV, politsei vms). Näiteks sellisele informatsioonile, mis on turvakodule kriitiline lapse turvalisuse hindamisel (lapse/pere varasem taust), lasteabil ilma tungiva vajaduseta üldist õiguslikku ligipääsu ei ole, seega nad lasteabilt seda ka ei oota.

Mõeldes, kas sellise laiema õigusliku aluse andmine lasteabile siiski lihtsustaks turvakodude tööd, leiab intervjueeritav, et praegu liigub vajalik informatsioon vähemalt suuremates omavalitsustes piisavalt kiiresti, et ligipääsu laiendamine ei tundu kriitiliselt tähtis. Samas kaalub esindaja, et väiksemates omavalitsustes võib infoliikuvusega keerukam olla ning lasteabi ligipääs taustainformatsioonile võib sellises situatsioonis kasuks tulla.

Suures plaanis näeb intervjueeritav, et lasteabi täidab seda rolli, milleks ta mõeldud on – nõustamine, anonüümsuse võimaldamine, teadete vastuvõtmine ja edastamine ning – turvakodu jaoks olulisel kohal – töövälisel ajal lapse eraldamise otsuse tegemine. Tõhusate praktikatena näeb intervjueeritav veebivestluste olemasolu, mis on äärmiselt tähtis suitsiidikatsete ärahoidmise osas, ning teiste asutustega koostööd (nt noortekeskus). Kuna töömaht on lasteabil suur ja tegeletakse kohati ärevate

teemadega, arvab esindaja, et nende teenuste eduka pakkumise kindlustamiseks ja võimendamiseks on vajalik toetada olemasolevaid lasteabi töötajaid vaimse tervise eest hoolitsemisel. Varajase märkamise teadete koguja rolli näeb ta aga pigem KOV-i lastekaitse, kuna KOV-id oskavad varajase märkamise teavitust konteksti siduda paremini kui lasteabi, mis ei ole otseselt mingi kohaliku kontekstiga seotud. Kuigi esindaja tunnistab, et KOV-i lastekaitse on töömaht niigi suur, leiab ta, et kõige adekvaatsemalt saaksid reageerida just nemad.

Ettepanekuid paremaks koostööks lasteabiga esindaja enamasti pakkuda ei oskagi, kuna lasteabi töötajad on tema perspektiivis vägagi professionaalsed. Turvakodudel aga on aeg-ajalt üks oluline vajadus, mille rahuldamise potentsiaal võib olla lasteabil või mõnel teisel osapoolel. Nimelt on turvakodudel **lapse vastuvõtmise hetkel tarvis infot lapsele välja kirjutatud ravimite vms tervisealase info kohta**. Seda on praegu keerukas saada, kuna vanemad ei pruugi tahta ravimisoovitusi järgida või nad pole kontaktised, töövälisel ajal ei ole kättesaadavad ka perearstid. Seetõttu oleks tarvis töövälisel ajal kättesaadavat osapoolt, kellel oleks õigus anda infot lapse tervise kohta, mida turvakodu teadma peaks. Üks võimalik osapool võiks olla näiteks perearsti nõuandeliin, eeldades, et terviseandmetele pääsetakse põhjendatud juhtudel ligi.

Arenguruumi abivajava lapse efektiivsemaks aitamiseks näeb intervjuueritav pigem **politsei positsioonil** terves lastekaitse süsteemis. Seda seetõttu, et politsei on lasteabi ja teiste osapoolte jaoks otsekui käepikendus, kes reaalselt kohapeal olukorda lahendab ja otsuseid teeb. Nii võib politsei vajada lisatuge nt koolituste või materjalide näol, et teada, kuidas lastega toimetada, mida nt teha enne lapse turvakodusse toomist (nt üritada esmalt leida turvaline koht lähisugulaste seas) jne. Nii näeb intervjuueritav, et **aeg-ajalt tuleb ikka koostööpartneritega maha istuda ja koostöö põhimõtted taas selgeks rääkida, eriti uute töötajate lisandumisel süsteemi**.

Turvakodu töökorralduses näeb intervjuueritav **tähtsal kohal piisava inimressursi tagamist**. Kuigi see võib turvakoduti erineda, on lasteabi nõustajate mainitud ruumipuuduse probleemi taga tegelikult kõrge abivajadusest tulenev lisapersonali vajadus, mida praegu on keerukas katta. Nimelt kui turvakodusse tulevad uued lapsed, kaalutakse turvakodus läbi, mis põhimõttel ja kombinatsioonis lapsi kokku või eraldi paigutada, et oleks tagatud nende heaolu ja samas piisav järelevalve. Mõnikord võib olla tarvis luua eraldatust, kui turvakodus on sarnaste probleemidega lapsed, kes üksteist negatiivselt võimendavad. Samuti võib turvakodusse saabuda suure erivajadusega laps, kes vajab pidevat individuaalset tähelepanu ning eraldatust, et end turvaliselt tunda. Need on sageli hädaohus lapsed, kellel on tõsised isiksuse-, psüühika- või sõltuvushäired. Nende puhul on lisatähtsuseks ka ravivõimaluste ja turvaliste keskkondade piiratus. Nii ei pruugi neil olla psühhiaatriaahaglates kohti või ei soovi haiglad neid pikalt sees hoida, apelleerides akuutse ravi vajaduse lõppemisele. Turvakodudel on ka raskusi nendele lastele õigel ajal kvaliteetse abi saamisel, kuna vastavate teenuste (nt psühhiaatrilised) järjekorrad võivad olla näiteks kuus kuud, samas kui abi edasilükkumise tagajärjel tekib lapsel tugev hariduslik mahajäämus.

Kõik need aspektid viitavad vajadusele abivajavate ja hädaohus laste terviklikud teekonnad erinevate osapooltega läbi käia ja pingutada, et lastekaitse süsteem suudaks ka raskemate juhtumite puhul pakkuda efektiivset abi.

Üldises süsteemi parandamise perspektiivis rõhutab intervjuueritav **varajase märkamise ja reageerimise tähtsust**. Praegu on tavaline reageerida alles siis, kui probleemid peres on süvenenud ja kahju lapsele juba tekkinud. Kui aga oleks võimalik laps juba varajases staadiumis paigutada turvalisse keskkonda, oleks tõenäosus lapse tervislikumaks arenguks ning tekkinud kahju vältimiseks suurem. Nii toob ta sõltuvushäirete küüsis vanemate näite, kelle puhul on ta kogunud, et lastekaitse väldib laste perest eraldamist, kuna ei pea probleemi piisavalt tõsiseks. Eksperdi arvates viib aga selline hooletus sageli sügava pikaajalise kahjuni lapse arengus. Samal ajal võimaldaks perest eraldamine jätta avatuks ka mingid suhtlused ning perede taasühinemise võimaluse, eeldusel, et vanemad leiavad sõltuvushäiretele ravi. See on näide vajadusest kaaluda läbi hädaohus lapse definitsioon lastekaitse süsteemi vaates.



Ettepanekud koostöö edendamiseks:

- **Lasteabile lapse eelnevatele menetlustele ligipääsu võimaldamine.** Pigem kasulik väiksemates omavalitsustes, kus info võib lastekaitse ja turvakodu vahel aeglasemalt liikuda.
- Regulaarsete koostööseminaride või kohtumiste korraldamine erinevate osapoolte vahel (sh turvakodu, eraldi politseiga), et inimesed oleksid üksteise tööga kursis.
- Turvakodu jaoks õigeaegse ligipääsu tagamine lapse terviseinfole (ei ole selge, kas see saab olla lasteabi või mõne muu osapoole roll).

6.4.4 Haridusvaldkonna eksperdid



Uuringu raames intervjueriti kahte haridusvaldkonnaga seotud eksperti: tugiteenuste koordineerimiskogemusega spetsialisti ja koolipsühholoogi, ning võrreldes teiste osapooltega arutati rohkem varajase märkamise soodustamise üle.

Mõlemad intervjueritavad tõid välja, et haridusvaldkonna spetsialistide peamised koostööpartnerid on enamasti kohalikud lastekaitsetöötajad, kellega puututakse regulaarselt kokku ning tehakse vastastikkust võrgustikutööd. Sarnaselt leidsid ka KOV-i lastekaitsetöötajad, kes tõid ühe sagedasema koostööpartnerina välja koolid ja lasteaiad.

Seetõttu nähakse **lasteabi rolli hea esmase toe ja konsultatsiooni pakkujana näiteks lapsele või noorele, perele või lapsevanemale, murelikule kodanikule või kahtlevale spetsialistile.** Eeldatavasti lähtuvalt oma töö sisust ja ülesannetest, nägid spetsialistid lasteabi rolli erinevast vaatenurgast. Spetsialist, kes ise tegeles nõustamisega, nägi lasteabi väärtust peamiselt kui abivajadusest teavitamise osapoolt, nt kodanikele. Tugiteenustega tegelev osapool rõhutas aga lasteabi rolli emotsionaalse toe pakkujana lastele ja peredele.

Lasteabi suurte eelistena nähti abiliini **anonüümsust, ööpäevaringset kättesaadavust ja emotsionaalse toe ja nõu pakkumist.** Anonüümsus on oluline, kuna KOV-i lastekaitsega ühendust võtmine võib olla hirmutav ning tunduda pöördujale liiga ekstreemne samm. Anonüümsus on eriti oluline väikses omavalitsuses, kus kõik tunnevad kõiki ja pöörduja võib karta enda heaolu pärast või olla kohaliku sekkumise suhtes skeptiline. Kättesaadavus loeb, sest KOV-i lastekaitsetöötaja võib olla juhtumitööga hõivatud ja vähem kättesaadav.

Olulisena nähti ka lasteabi rolli emotsionaalse toe ning infot ja teenuseid puudutava nõu pakkumise osas näiteks **lastevanematele või mingit teemat lahendavatele spetsialistidele.** Keerukatele muredele lahendusi ja nõu otsivad lapsevanemad või täiskasvanud võivad kogeda pidevat edasi suunamist ja nii toodi välja näiteid kogemustest, kus parimat tuge sel hetkel pakkus lasteabi. Lisaks, kinnitamaks lastekaitsetöötajate varasemalt tajutud mainet, tajus ka üks intervjueritu, et isegi „kõige tublimad ja asjalikumad“ lapsevanemad ei julge lastekaitseesse helistada. Lasteabil on neutraalsem ja sõbralikum maine.

Teises intervjuus kerkis esile **lasteabi roll lapse abivajaduse valideerijana** süsteemitõrgete kontekstis. Nii kogeti olukorda, kus lastekaitsetöötaja on juhtumite lahendamise viivitanud või intervjueritava arvates ebapiisava lahenduse ni jõudnud, ning sellisel juhul võidi kasutada lasteabile teatamist kui üht lisavarianti, kuidas venima või üles jäävat juhtumit uuesti pehme surve avaldamiseks tõstatada. Samas käis sellega kaasas ka taaskord üles kerkiv abivajadus.

„Just täna rääkisin XX-ga ühest XX poisist, kes siis juba lasteaiast saati on teada, justkui kogu küla teab, et kodus on koduvägivald. Lasteaias tehti pildid, saadeti sellele lasteaias juhtkonnale, kes seda siis tollel hetkel kahjuks edasi ei andnud. Laps tuli kooli ja meil seda infot ei olnud. Ta rääkis sotsiaalpedagoogile, mis tal kodus toimub, sotsiaalpedagoog teavitas valda. Vald võttis lapsevanema, kes ütles, et mitte midagi ei ole olnud. Ja kodus öeldi lapsele, et ära enam kellelegi räägi, sellepärast et sind viiakse muidu ära. Ja laps enam täna midagi ei räägi, aga kogu tema kehakeel räägib seda, et asjad ei ole hästi /.../. Vahel mul jääb mulje, et lastekaitse ütleb, et ma ei saa nagu justkui midagi teha, aga mina ei saa aru, kuidas ei ole võimalik midagi teha.“

Haridusvaldkonna ekspert

Ühel intervjueritaval oli lasteabisse helistamisega ka **negatiivseid kogemusi**. Laste abivajadusest teavitades oli ta mitu korda kogenud lasteabi nõustaja ootust ja juhiseid, et ta võiks minna ise olukorda uurima. Et tegemist oli perevägivaldaga jms kahtlusega juhtumitega, tajus ta, et talle pandi teatajana liiga suur ja tema turvalisust ohtu seadev kohustus, mida ta poleks saanud ka juhtumi eripära silmas pidades täita. Lasteabi nõustaja oli tema sõnul välja toonud, et ka nõustaja ise ei saa eriti midagi teha. Kuna intervjueritav oli lasteabisse helistanud Eesti mõistes tööajal (aga mitte selle KOV-i lastekaitsetöötajate tööajal), uuris lasteabi nõustaja, miks ta KOV-i lastekaitsega otse ühendust ei võtnud. Kuigi nii üldise kirjelduse põhjal on raske teha selgeid järeldusi hea ja halva nõustamispraktika kohta, on need siiski ilmekad näited sellest, kuidas lasteabi nõustaja vastused võivad helistaja jaoks mõjuda süüdistavalt või ebasobivalt. Samuti võib vajada läbimõtlemit, kuidas lasteabi nõustajad suhtlevad abivajavast lapsest teatavate spetsialistidega ning millised on erinevate spetsialistide vastutuse piirid ohuolukorras tegutsemisel. Intervjueritu tõi välja, et tema oleks selles olukorras soovinud olukorraga sobivaid selgeid käitumisjuhiseid, positiivset suhtumist pöördumisse ning lasteabi nõustaja vastutuse võtmist olukorra lahendamise eest.

Intervjueritavad arvasid, et **laste ja eriti noorte teadlikkus lasteabist on üldiselt hea**, kuna abiliinist räägitakse palju. Ka on nad ise lapsi ja täiskasvanuid lasteabisse teatama suunanud vastavalt intervjueritu poolt tajutud lasteabi rollile. Üks intervjueritav nägi, et teadlikkus on kõrgem pigem noorte hulgas ning **madalam lasteaiaste, algklasside laste ja vene keelt emakeelena kõnelevate laste hulgas**. Venekeelse elanikkonna teadlikkust pidasid madalaks ka lastekaitsetöötajad ja vastav prefektuur. Ka toodi välja, et eraldi võivad vajada käsitlemist **poiste ja tüdrukute erinevused abi otsimises**. Nimelt oli intervjueritu töö käigus kogenud poistel süsteemselt kehvemaid enesemõistmise ja verbaalseid väljendusoskuseid võrreldes tüdrukutega. See võib tähendada, et enda muresid ei osata sõnastada ning lähedaste ja abi pakkuvate osapooltega jagada, veel vähem nendega ühendust võtta. Ka välisriikide abiliinide töös hakkas silma tüdrukute suurem osakaal pöördujatena ja sellest tulenevalt vajadus mõelda, kuidas abiliini töös poiste kehvemate sotsio-emotsionaalsete oskustega arvestada ja nende abi otsimist võimendada.

Varajase märkamise üle arutledes nägid mõlemad eksperdid, et lapse abivajadust erinevates kontekstides tõenäoliselt märgatakse, ent **probleem võib olla spetsialistina vastutuse võtmine sellest teavitamisest**. Nii arvati, et see sõltub spetsialisti kogemustest ja hoiakutest ehk konkreetsest inimesest. Kõige paremaks peeti olukorda õpetajate seas, kuna nende hulgas on pikalt tehtud teavitustööd ja koolides on sageli olemas süsteemid, kuidas suuremat abivajadust märgata, sellest teavitada ja sellele reageerida. Et lapse abivajadus puudutab sageli ka tema õpivõimet, on sellise

abivajaduse märkamine sõnas otseses mõttes haridusasutuse ülesanne. Üks ekspert tõi näite enda koolist, kus tehakse teste varajaste probleemide märkamiseks, viiakse läbi regulaarseid arutelusid laste seisu ja võimalike abinõude kohta, võttes koolina aktiivse sekkuja rolli. Nende laste juhtumid arutatakse läbi ka lastekaitsetöötajaga.

Teine ekspert nägi koolide puhul potentsiaali suurema vastutuse võtmisel. Tema arvates on **koolid parimas positsioonis olukorra (st abivajaduse) hindajatena**, kuna neil on lapse ja pere kohta sageli palju infot. Kuigi neil ei peaks olema kohustust juhtum täielikult ise ära hinnata, võiksid nad tema hinnangul **omapoolse infokogumise töö enne abivajadusest teavitamist ära teha**. Teiseks tõi ta välja **kooli rolli sekkumise ühe osapoolena**. Nimelt

„.../ et ei ole neid sekkumisi piisavalt, kui meil on teatud arv neid laste terapeute või keda iganes, tugiisikuid ja asju, et siis ma pean kaaluma, kellele ma annan selle. Paratamatult on see, et kõik on siin selline nagu kilplase keti tekkimine, et lõikan siit altpoolt vähemaks ja tõstan ülespoole juurde, et kriisiolukorras see ennetus, et kett on ikka sama pikk.“

Haridusvaldkonna ekspert

nägi ta trendi, et edastades lastekaitsele mõne teate näiteks koolist puuduva lapse kohta, võivad haridustöötajad eeldada, et nende töö on tehtud, samas kui laps vajab edasist tuge ka õpetajatelt ja tugispetsialistidelt. Nii võidakse välja tuua, et laps ei süvene või et tal on käitumisprobleemid, jättes aga probleemide põhjustesse süvenemata.

Ka tõi ta ühe murena **välja tagasiside puudumise** – kui õpetajad teatavad mõnest lapsest ja ei tea, mis juhtumist edasi sai, võivad nad muutuda lastekaitse töö osas skeptiliseks. Selliseid ühisvastutuse probleeme toodi välisriikide ekspertintervjuus välja ka Rootsi puhul, rõhutades ühise võrgustikutöö vajadust ning seda, et lastekaitse saab juhtumi lahendamist suunata, ent mitte olla kõikide lahenduste pakkuja. Põhjamaades saavad lastekaitsetöötajad anda juhtumite kohta pöördujale üldist tagasisidet, näiteks kas menetlust on alustatud või mitte.

Mõlemad eksperdid arvasid, et varajase märkamise osakaalu suurendamiseks võiks kõige enam soodustada pöördumist lasteaiakasvatavate seas, kes samas ei ole nende hinnangul sageli julged teatajad. Lasteaiakasvatavad näevad lapsi ja lapsevanemaid ning nende probleeme igapäevaselt. Ekspertide arvates ei pruugi nad aga probleemidest märku anda, kartes näiteks konflikte lapsevanematega, lapse olukorra halvendamist või lapse lasteaiast ära viimist. Ka nähti, et lasteaiadades on koolidega võrreldes vähem tugispetsialiste, ressursse nõuetele vastava haridusega lasteaiakasvatavate palkamiseks ning juhtkonnad ei pruugi olla abivajavate laste märkamisele tugevalt fokuseeritud. Eraldi väljakutse võib olla ka lapse **info liikumine lasteaiast kooli**, mis aitaks koolidel lapse suuremat abivajadust kiiremini märgata. Sarnaselt õpetajatega **vajavad lasteaiatöötajad tuge ja ressursse, et osata erinevates etappides sekkuda**. Näiteks on suureks väljakutseks erivajadustega lapsevanemad ja nendega suhtlemine.

„Ma arvan, et ikkagi selline lasteaiatöötajate koolitamine. Just need suhtlemisoskused. Nad kindlasti saavad lastega kenasti enamasti hakkama, aga võib-olla see täiskasvanutega suhtlemine, et kuidas ma seda infot siis vanemale edastan niimoodi, et ma teda liialt ei riiva.“

Haridusvaldkonna ekspert

Mõlemad eksperdid arvasid, et varajase märkamise osakaalu suurendamiseks võiks kõige enam soodustada pöördumist lasteaiakasvatavate seas, kes samas ei ole nende hinnangul sageli julged teatajad. Lasteaiakasvatavad näevad lapsi ja lapsevanemaid ning nende probleeme igapäevaselt. Ekspertide arvates ei pruugi nad aga probleemidest märku anda, kartes näiteks konflikte lapsevanematega, lapse olukorra halvendamist või lapse lasteaiast ära viimist. Ka nähti, et lasteaiadades on koolidega võrreldes vähem tugispetsialiste, ressursse nõuetele vastava haridusega lasteaiakasvatavate palkamiseks ning juhtkonnad ei pruugi olla abivajavate laste märkamisele tugevalt fokuseeritud. Eraldi väljakutse võib olla ka lapse **info liikumine lasteaiast kooli**, mis aitaks koolidel lapse suuremat abivajadust kiiremini märgata. Sarnaselt õpetajatega **vajavad lasteaiatöötajad tuge ja ressursse, et osata erinevates etappides sekkuda**. Näiteks on suureks väljakutseks erivajadustega lapsevanemad ja nendega suhtlemine.

Perearstide puhul toodi välja, et nemad mängivad suurt rolli lapse abivajaduse hindamises ja tugiteenuste võimaldamises, sageli näiteks teraapiafondi kaudu. Nii võib lapsel tarvis minna nt logopeedi teenust või vaimse tervise hindamist ning selle saamine sõltub perearsti vaadetest abivajadusele. Ekspertidel oli kogemusi nii proaktiivsete ja koostöövalmis kui ka skeptiliste perearstidega. Ühe positiivse võimaliku märkajana toodi välja **kooliõdesid**. Ka toodi välja perearstide

potentsiaali pea kõige varajasemate märkajatena lisaks ämmaemandatele, ent kaheldi, kui palju näiteks koduviisiite või lisakontrolle praegu tehakse.

Varajase märkamise soodustamise puhul rõhutati vajadust erineva intensiivsuse ja amplituuda teenuste järele. Kui tahta varajast märkamist soodustada, tuleb ka neid teateid võtta tõsiselt ja pakkuda sobivaid teenuseid vm abi. Eksperdid nägid, et nii võib oluliseks pudelikaelaks osutada KOV-i lastekaitsetöötajate ülekoormus. Samuti ei pruugita varajase märkamisega seotud teateid võtta tõsiselt või siis võivad KOV-idel või teistel osapooltel olla olemas vaid probleemi väga hilises staadiumis pakutavad teenused.

Arutledes **varajase märkamise teadete peamise koguja üle**, nähti olulist rollil nii lasteabi kui ka KOV-i lastekaitse. Ühelt poolt nähti, et lastekaitsetöötajatel on kõrge töökoormus ning nad ei pruugi olla alati kättesaadavad. Samas on neil head sidemed paljude võrgustikega. Seetõttu peaksid teated jõudma otse nendeni. Lasteabi võib samas olla eriti kodanike, laste või perede jaoks sõbralikum osapool, keda teavitada ja kust abi saada. Ka võib ta olla KOV-i lastekaitsega sarnane osapool, kellega kahtluse tekkimisel nõu pidada.

Ettepanekud haridusasutuste rolli parandamiseks varajases märkamises:

- Pidev teavitustöö spetsialistidele lapse abivajaduse märkamise kohta, sh juhised olukorra esialgseks hindamiseks vastavalt osapoole võimalustele. Eraldi rõhk väärkohtlemise märkidest teatamisel ja teavitusmüütide julgustaval kummutamisel (nt isegi kui kahtlus ei osutu tõeseks, on see hea, et kontrolliti).
- Spetsialistide vastutuse võtmise rõhutamine, positiivsete näidete toomine teavitusele järgnenud sekkumisest.
- Erinevate tööriistade või sekkumisskeemide pakkumine ja läbitöötamine haridusspetsialistide rolli võimendamiseks abivajadusest märkajana ning ühe sekkujana, selles valdkonnas heade praktikate jagamine (kasutades heade süsteemidega koolide näiteid).
- Sekkumisega seotud vajalike oskuste ja toe pakkumine haridusspetsialistidele: kuidas tõstatada vanematega erinevaid teemasid, kuidas keerukate vanematega rääkida, millist abi pakkuda. Nt koolitused, supervisioonid, hindamistöõriistad.
- Spetsialistide tajutud turvatunnet suurendavate kokkulepete tegemine haridusasutustes, eriti väärkohtlemisest teavitamisel.
- Juhtumite kohta tagasiside andmine teatajale, kas või üldsõnaliselt, seda nii lasteabi kui ka lastekaitse poolt.



6.4.5 Tervishoid

Haiglate esindajad



Uuringu jaoks vesteldi Tallinna Lastehaigla, TÜ Kliinikumi ja Ida-Viru Kesksaigla. Nende asutuste näol on tegemist haiglatega, mis asuvad suuremates keskustes ja kus seetõttu on enim juhtumeid, mis tingivad koostööd lasteabiga.

Haiglate esindajad nendivad, et väga palju nad lasteabiga kokku ei puutu. Sellest hoolimata leiavad nad, et **lasteabi teeb tänuväärt tööd ja on heaks partneriks**. Kui fookusgruppides töid lasteabi töötajad kitsaskohana välja seda, et kohati on neil keeruline saada ühendust arstiga, kes mõne lasteabi juhtumi fookuses oleva haiglasse sattunud lapsega tegeles, siis haiglad seda probleemi ei taju. Haiglate

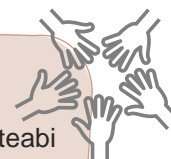
esindajad küll nendivad, et arstide kättesaamine võib olla vaevaline, sest mõned arstid käivadki vaid paar korda kuus valveid tegemas ja kui nad pärast öist valvet on lahkunud, siis neid tõesti ongi keeruline tabada. Seetõttu **soovitatakse lasteabi infot küsida hoopis õdede käest**, õed küll ei oma nii täpset meditsiinilist infot kui arstid, aga see ei ole ka lasteabi fookuses. Praktika näitab, et operatiivne info liigub õdede vahel paremini. Seega võib arvata, et operatiivsetes küsimustes saab lasteabi õdedelt kiirema vastuse. Eraldi vajab hindamist, kas terviseinfot võib olla tarvis vastutavalt isikult, st arstilt, ning kas ka sellisel juhul võiksid õed olla kiireim viis vastava arsti kättesaamiseks.

Intervjuude põhjal jääb mulje, et **andmete edastamine ning selle seaduslikkus** on jätkuvalt erinevate asjaosaliste jaoks segane. Haiglate töötajatel ei ole selget arusaama, millist infot patsientide kohta nad võivad edastada. Mõnes haiglas on andmeturbespetsialist teinud selgeks, et telefoni teel ei tohi mingit tervist puudutavat infot edasi anda. Vastuse saamiseks peab kohale minema või saatma päringu infomeilile, kus kantseleijuht sellele lubatud vormis vastab. Lasteabi töö eeldab aga mõnikord kohest reageerimist ning see võib tekitada arusaamatusi, kui tegelik infovajadus ei puuduta tegelikult lapse tervislikku seisundit.

Mõned haiglad on osalenud erinevates pilootprojektides ja on seetõttu suhteliselt hästi kursis, millega lasteabi tegeleb ja millal peaks sinna mõnest lapsest teavitama. Samas leiavad haiglate esindajad, et tegelikult võiks siiski kord-kaks aastas teha just **õdedele ja hooldajatele infokoolitusi selle kohta, mis on lasteabi roll ja millal tasub sinna pöörduda**. Üks võimalus oleks ühendada selline koolitus ohvriabi koolitusega. Sisuliselt oleks tegemist varase märkamise soodustamisega: kui nt õel tekib kahtlus, et mõne lapsega võib olla probleeme, on ta kursis, kuhu saab sellest kiirelt teada anda. Haiglate esindajad usuvad, et ei arstide ega õdede jaoks pole hooletusse jäetud lapsest teatamine tabuteema.

Ettepanekud koostöö edendamiseks:

- Suhtlus võiks olla pigem haiglaõdede ja lasteabi kui valves olnud arsti ja lasteabi vahel.
- Vaja oleks ühist infoallikat lasteabile ja kõigile tema koostööpartneritele, kus oleks selgelt välja toodud lasteabi infovajadus põhjendusega, miks seda infot on vaja, ja see, millist infot erinevad koostööpartneird selle jaoks võivad probleemideta edastada. Selline infoallikas aitaks erinevatel osapooltel teineteise tööd paremini mõista.
- Koolitused õdedele ja hooldajatele lasteabi rolli kohta.



Perearstid

Uuringu raames viidi läbi ekspertintervjuu perearstiga, et koguda esmast teavet perearsti vaatenurgast lastekaitseüsteemi kohta. Kuigi tegemist oli ainult ühe intervjuuga, pakub see esialgset ülevaadet sellest, kuidas perearstid tajuvad lasteabi ja lastekaitse tööd ning koostööd nende asutustega. Tulemused ei ole mõeldud üldistama laiemalt, vaid neid käsitletakse kui esmast pilguheitu perearstide perspektiividele antud teemal.

Ekspertintervjuust selgus üldine arusaam, et **lasteabi, KOV-i lastekaitse ja perearstide vahel puudub otsene koostöö**, mis kajastub ka mitmete teiste intervjuude ja fookusgruppide öeldust. Perearstide seas võib esineda segadust mitme kontaktasutuse vahel valimise tõttu, mis vähendab tõenäosust üldse ühendust võtta. Perearstid ei pruugi teavitamise võimaluste ja lasteabi teenusega kursis olla.

Perearstide koostööd lastekaitsega ning laste abivajaduse märkamist ja sellest teavitamist võivad praegu takistada mitmed asjaolud. Üks märkimisväärne takistus on **ebaselgus, millised olukorrad ja märgid viitavad abivajadusele ning mis annavad piisava aluse lastekaitsega ühendust võtta**. Teine oluline takistus on **teadmatus selle kohta, mis juhtub pärast teavitamist**. Perearstid võivad

muretseda, kas nende edastatud teave ja nemad kui pöördujad avalikustatakse lapsevanematele, kuna sellise teabe ilmumine võib kahjustada perearsti ja lapsevanema vahelist usaldust. Siinpuhul muresemiseks otsest põhjust pole, kuna LasteKS § 27 lg 5 alusel abivajava lapse kohta teate teinud isiku andmeid ja teate sisu ei avaldata (v.a süüteo menetluses), mille suhtes KOV, SKA ja politsei järgivad andmekaitse põhimõtteid. Lisaks võib perearstidel olla hirm, et lastekaitsega kontakteerumine võib kaasa tuua jõulised tagajärjed, näiteks lapse perest eraldamise. Kolmandaks takistuseks võib olla perearstide ülekoormusest tulenev läbipõlemine ja kiire töötempo, mis võib takistada perearstidel **märgata lapse abivajadusele viitavaid nüansse**. Kuna selliseid juhtumeid ei esine sageli, võib neil puududa väljakujunenud arusaam, millised olukorrad vajavad lisatähelepanu. Ka kerkis esile probleem **süsteemide üldise ühildamatuse osas**, mis takistab asutustevahelist infoliikumist ja ühtse arusaama kujunemist. Näiteks esineb probleem lasteabi, lastekaitse ja perearstide koostöös töövälisel ajal, kui näiteks lasteabi või turvakodu vajab lapse terviseinfot, kuid lastekaitse ega perearstid ei ole kättesaadavad.

Intervjueeritud perearsti sõnul suunatakse laps või pere abivajaduse selgumisel sageli õppenõustamiskeskusesse, Rajaleidjasse. Nii perearsti kui ka Rajaleidja töö on **peamiselt konkreetse probleemi hindamine ning seejärel sobiva teenuse leidmine**. Paraku on Eesti tervishoiusüsteemis järjekorrad teenustele väga pikad. Seetõttu suunatakse KOV-ist perearsti juurde läinud laps tagasi KOV-i, lootuses, et omavalitsuse kaudu õnnestub paremini teenusele pääseda. Üldine pilt on, et ressursse napib kõikjal, kuid järgitakse põhimõtet suunata abivajav isik **kuhu iganes saab, et teenusele pääseda**. Suuremas pildis on tekkinud justkui ämblikuvõrk erinevate asutuste vahel, kus liikumine käib edasi-tagasi, otsides optimaalset allikat lapsele abi pakkumiseks.

„Kust iganes inimene abi saab (sinna suunatakse) – see on meie põhimõte.“

Perearst

Mõeldes olukordadele, kus perearstid on ise võimalikud sekkujad ehk lapsevanematele nõuannete pakkujad, tõstatas ühe teemana ebakindlus nõustamistehnikate osas. Näiteks võib olla keerukas adresseerida lapsevanema käitumisprobleeme ja suhtlust lapse suhtes, säilitades samaaegselt usalduslikku suhet. Kuna perearstid näevad lapsi ja peresid üsna harva, ei pruugi olla ka vajadust koolituste järele, mis selliste olukordadega tegelemist õpetavad. Üks lahendus võib olla lapsevanema suunamine veebimaterjale lugema, selle kohta vajaksid perearstikeskused aga selget ülevaadet võimalikest materjalidest. Uurijate hinnangul sarnanevad kirjeldatud väljakutsed lasteaiatöötajate omadega, kellel on suur potentsiaal märgata, teavitada ja ka sekkuda, ent tarvis on julgustust, juhiseid ja oskusi sekkumiseks keerukates olukordades.

Intervjueeritava arvates tuleks perearstikeskuste seas teha teavitamise võimestamiseks ulatuslikku teavitustööd, täpsustades muuhulgas ka lasteabi ja lastekaitse rolle ja tööülesandeid. Perearstidele tuleks selgitada, kellega ja millistel juhtudel ühendust võtta ning mis pärast pöördumist edasi saab. Samas tuleb rõhutada, et KOV-i lastekaitsega ühendust võttes on võimalik ja soovitatav ka juhtunut lihtsalt arutada ning nõu saada. Märkamist soodustaks ka **käsiraamat, mis sisaldaks näiteks abivajadusele viitavate märkide kirjeldust** ja üldiseid mustreid, mis nõuavad rohkem tähelepanu. Näiteks võiks selliseid võimalikke abivajadusele viitavaid märke kirjeldada lastekaitsetöötajate poolt kasutatava lapse heaolu kolmnurga alusel. Samuti oleks kasulik korraldada regulaarseid **veebikoolitusi ja infopäevi, kus lastekaitse ja perearstikeskuste töötajad saavad koos arutada erinevaid juhtumeid** ning täiendada oma teadmisi lapse heaolu hindamisel. Samuti on oluline muuta teavitamine perearstidele lihtsamaks.

Viimaks oleks kasu **ühtsema sotsiaal- ja meditsiiniabi andmevahetuse süsteemi** loomisest, kus info ja tagasiside juhtumite kohta liiguks kiiremini ja lihtsamalt. Ühtse süsteemi puhul tuleks ka kaaluda, kuidas **tagada lapse terviseinfo kättesaadavus lastekaitse ja perearstide töövälisel ajal**.



Ettepanekud koostöö edendamiseks ja teavitamise võimestamiseks:

- Teha aktiivset **teavitustööd perearstide seas**, selgitades täpsemalt teavitaja õigusi, lasteabi ja lastekaitse rolle ning juhiseid ühenduse võtmiseks erinevatel juhtudel.
- Korraldada **regulaarseid koolitusi ja infopäevi**, kus lastekaitse ja perearstikeskuste töötajad saavad koos arutada juhtumeid ning täiendada teadmisi lapse heaolu hindamisel. Kasuks tuleks ka abivajadusele viitavaid märke kirjeldav **käsiraamat**.
- **Lihtsustada perearstide teavitamist**, näiteks pakkudes alati kättesaadavat **veebivormi**, mis edastaks informatsiooni otse KOV-i lastekaitseks.
- Arendada **ühtsem sotsiaal- ja meditsiiniabi süsteem, kus infoliikumine on lihtsustatud** ja tagasiside saamine otsekohesem. Töövälisel ajal tuleb kaaluda lapse terviseinfole juurdepääsu andmist näiteks perearstiiniile või lasteabile.

7. STAR-i andmebaasi andmete analüüs

See uuringu osa kajastab STAR-i andmeregistri andmete põhjal läbi viidud kvantitatiivanalüüsi ja süvendatud juhtumite sisuanalüüsi. Uuringud põhinevad STAR-i andmete väljavõttel, mis sisaldas lasteabile perioodil 09.03.–31.12.23 laekunud pöördumisi ja seotud menetlusi abivajavate ja hädaohus olevate laste kohta, mille lasteabi registreeris STAR-is ja selle kaudu ka edastas rahvastikuregistris lapse elukohana märgitud kohaliku omavalitsuse lastekaitseüksusele.

Andmete analüüsimiseks saadi load sotsiaalministeeriumi sotsiaal- ja töövaldkonna uuringute ja analüüside ajutiselt eetikakomiteelt (elektroonilise koosoleku protokoll nr 14) ja andmekaitse inspeksioonilt (otsus isikuandmete töötlemiseks teadusuuringus nr 2.2.-1/24/24-6). Sotsiaalkindlustusamet anonümiseeris kõik andmed enne Kantar Emorile üleandmist.

7.1 Kvantitatiivanalüüs

7.1.1 Andmestik ja metoodika

STAR-i algne andmebaas, millest tehti väljavõtt, sisaldas 5030 unikaalse viitenumbriga teadet ning lisaks 43 teadet, millele ei olnud viitenumbrit määratud. Kokku edastati vaadeldaval ajaperioodil 09.03.–31.12.23 KOV-idele 5693 teadet. Teated olid seotud 6224 unikaalse subjektiga (sh lapsevanemad). Selline ajaperiood valiti, kuna 09.03.2023 võttis lasteabi kasutusele STAR 2 andmeregistri versiooni ja see muutis lasteabi ja KOV-i lastekaitse vahelisi tööprotsesse.

Valimi väljavõtuks oli üldkogum sorteeritud lasteabi nõustajate isikukoodide järgi ja selle alusel tegi sotsiaalkindlustusamet juhuvaliku põhimõttel väljavõtu. Seega on analüüsis hiljem käsitletud tulemused laiendatavad üldkogumile. Analüüsiks välja võetud andmebaas sisaldas kokku **1586** unikaalse viitenumbriga teadet lasteabi telefonile või veebivestlusesse (**sealhulgas 1112 abivajava lapse ja 474 hädaohus lapse teadet**). Teated puudutasid 1222 last ehk sama lapse kohta võis olla mitu teadet. Käsitletavaid unikaalse viitenumbriga menetlusi oli 1400, millest 1000 olid abivajava ja 400 hädaohus lapse menetlust.

Osa teate subjektideks olnud laste kohta ei olnud teate andmete all välja toodud pseudonümiseeritud isikukoodi. See leiti võimalusel menetluse andmetest. Kui menetluse andmed sisaldasid kahe lapse isikukoodi ja muid andmeid, kasutati anonüümse lapse isikukoodi (puudutas 8 menetlust, sealhulgas 4 juhtumi- ja 4 lihtmenetlust). Lisaks kasutati anonüümset isikukoodi 7 lapse puhul, kellel puudusid isikukood ja muud andmed (puudutas 2 menetlust). Andmebaas sisaldas ka 46 teadet, kus subjektil oli juba algselt anonüümne isikukood.

Subjekti vanus on arvatud teate kuupäeva seisuga.

Ühe analüüsikategoriana kasutati häirekeskuselt tulnud teateid. Selleks kodeeriti teate sisust välja häirekeskus teate saatjana. Kõik ülejäänud teated kategoriseeriti „muu allika“ alla.

7.1.2 Teadete allikad, pikkus ja märksõnad

SKA statistika kohaselt tehti 2023. aastal lasteabile 16 918 pöördumist, millest 47% (7945 teadet) edastati KOV-idele. Võttes arvesse nii KOV-i lastekaitsele edastatud kui ka mitteedastatud pöördumisi, siis kõige sagedamini pöördusid lasteabi poole häirekeskus (21,5%), lapsevanemad/hooldajad (20,6%)

ning lapsed ise (18,5%) (Tabel 7). Käesolevas uuringus analüüsitud STAR-i andmestiku **1586 teatest 61% olid pärit häirekeskuselt** (n = 962) ja **39% muudest allikatest**, nagu näiteks lapsevanemad, lapsed, naabrid, turva- või asendushoolduskodu töötajad jne (n = 624). STAR-i andmestik sisaldab ainult lastekaitsele edastatavaid pöördumisi, mis viitab sellele, et KOV-ile edastatavatest teadetest suurem osa on häirekeskuselt.

Tegemist on sisuliselt olulise leiuga, kuna lasteabi fookusgruppides toodi välja, et häirekeskusest tulnud teated võivad olla info edastamise viisi tõttu napimad, eriti kui teate edastamiseks on kasutatud häälsõnumit. Sellisel juhul on nõustajal info kogumise üle pöörduvalt vähem kontrolli, häälsõnumi puhul ka puudub võimalus uurida häirekeskuselt lisainfot. Teiseks on see leid oluline, näidates, et **häirekeskusest saabunud teated on võrreldes teiste allikatega keskmisest tõsisemad** ehk suurem osakaal neist jõuab lastekaitseni. Need on põhjused, miks lasteabi ja häirekeskuse koostöö ja info kogumise põhimõtted vajavad suurt tähelepanu.

Tabel 7. Ülevaade lasteabisse pöördujatest 2023. aastal

Pöörduja 2023	Arv	%
spetsialist: 112 spetsialist	3630	21,5%
lapsevanem/hooldaja	3491	20,6%
laps	3125	18,5%
spetsialist: sotsiaalvaldkond (nt lastekaitse-, sotsiaaltöötaja)	2122	12,5%
pole teada	1609	9,5%
muu isik (nt naaber, juhuslik mööduja, tuttav)	1285	7,6%
spetsialist: õiguskaitse valdkond (nt politseiametnik)	601	3,6%
pereliige/sugulane /nt õde/vend, vanaema/vanaisa, tädi/onu)	473	2,8%
noor (18 kuni 25)	245	1,4%
spetsialist: haridusvaldkond (nt kooli personal, huvihariduse spetsialist)	210	1,2%
spetsialist: tervishoiuvaldkond (nt arst, meditsiiniõde)	127	0,8%
Kokku	16918	100%

Allikas: SKA

Suurem osa teateid käis abivajavate laste kohta (70% ehk 1112 teadet) ning vähem oli hädaohus laste teateid (30% ehk 474 teadet), (Tabel 8). Keskmiselt sisaldas teade **61 sõna (423 tähemärki)**. Häirekeskuselt tuli veidi enam teateid hädaohus laste kohta (**32% vs. 27% muudest allikatest**) ning need teated olid keskmisest lühemad: **50 sõna vs. 79 sõna muudest allikatest ehk vahe on umbes pooleteisekordne**. Tähelepanuväärne on, et iga viienda pöördumise lasteabisse teeb laps või noor ise.

Tabel 7. Teate allikas, prioriteet, teate pikkus (% teadetest, n = 1586).

		Häirekeskuse teade		Muu allikas		KOKKU	
		arv	%	arv	%	arv	%
Menetluse prioriteet*	Abivajav laps	658	68%	454	73%	1112	70%
	Hädaohus laps	304	32%	170	27%	474	30%
	KOKKU	962	100%	624	100%	1586	100%
Teate pikkus	keskmiselt sõnu		50		79		61
	keskmiselt tähemärke*		346		540		423

*tähemärkide arv tühikuteta

Abivajava lapse teadete keskmine pikkus (59 sõna, 404 tähemärki) oli sama nagu kõigil teadetest kokku (61 sõna, 423 tähemärki) (Tabel 9). Hädaohus laste teated olid veidi pikemad (68 sõna, 468 tähemärki). **Häirekeskuse teated olid võrreldes muust allikast tulnud teadetega lühemad nii abivajava (47 vs. 76 sõna) kui ka hädaohus lapse (57 vs. 89 sõna) teadete puhul.**

Kvalitatiivuuringsus töid lastekaitsetöötajad välja, et teate puhul on neile oluline info ja oluliste detailide rohkus, võimaldades neil hilisemat olukorda paremini hinnata. Ka lasteabi nõustajad töid fookusgruppides välja, et häirekeskuse teadete puhul võib nõustajatel tarvis olla küsida lisainfot, teistest napima infoga on lasteabi nõustajate arvates häirekeskuse edastatud häälsõnumid. Samas on häirekeskuse töö strateegilised väärtused kiirus info edastamisel ja asjatundlikkus, mis võib tähendada küll lühemaid, ent sellegipoolest piisavalt sisukaid teateid.

Tabel 8. Teate pikkus teate allika ja prioriteedi lõikes (keskmine sõnade arv; kõik teated, n = 1586)

	Häirekeskuse teade	Muu allikas	Kõik
Abivajav laps	47	76	59
Hädaohus laps	57	89	68

Teatel⁶ võib olla kuni kolm märksõna. Märksõnadest esines kõige sagedamini „käitumisprobleemid“ ning teise-kolmandana ka „järelvalveta laps“ ja „väärkohtlemine“ (Tabel 10).

⁶ Teate märksõnad on märksõnad, mille lasteabi nõustaja on teate sisu põhjal määranud ning mis STAR-i andmestikus on toodud menetluse märksõnadena.

Tabel 9. Teate märksõnad (% teadetest, n = 1586)

Märksõna	%
Käitumisprobleemid	29%
Järelevalveta laps	23%
Väärkohtlemine	22%
Vähased vanemlikud oskused	18%
Enesehävituslikud probleemid	16%
Vaimne tervis	15%
Lähisuhtevägivald	12%
Suhtluskord	7%
Tervislikud probleemid	5%
Õigusrikkumine	5%
Koolikiusamine	3%
Koolikohustuse mittetäitmine	2%
Toimetulematus	2%
Hooldusõigus	2%
Eestkoste	0%
Kokku	100%

7.1.3 Teadete subjektide kirjeldus

Teadete subjektideks oli 1222 last (lapsed, kes on ise pöördunud lasteabisse või kelle osas on tehtud pöördumine seoses võimaliku abivajadusega ja see edastati KOV-ile). Nende seas oli **tüdrukuid veidi enam (50%) kui poisse (46%)**. 4%-il juhtudest ei võimaldanud andmestik lapse sugu tuvastada.

Vanuse lõikes on enim teateid **11–14aastaste ja 15–17aastaste laste kohta** ning nende kohta on kõige rohkem nii abivajava kui ka hädaohus lapse teateid (Tabel 12). Kui võrrelda teadetega seotud laste vanust kõigi Eestis elavate laste vanusejaotusega, siis ka sellest võrdlusest ilmneb, et **11–17-aastaseid lapsi on teadete subjektide seas enam kui on selles vanuses lapsi Eestis keskmiselt**. Ka Norra ja Rootsi abiliinide statistika viitab sarnases vanuses sihtrühma kohta tehtud teadete suurimale osakaalule.

Tabel 10. Teate subjektide vanuseline jaotus (% lastest, n = 1222)

Vanus teate hetkel	Abivajava lapse teated	Hädaohus lapse teated	Kokku	Laste vanusjaotus Eestis*
0–3 a	11%	15%	13%	20%
4–6 a	12%	7%	10%	17%
7–10 a	17%	12%	16%	22%
11–14 a	32%	32%	32%	24%
15–17 a	23%	32%	26%	17%
Teadmata	4%	2%	4%	
Kokku	100%	100%	100%	100%

* 0–17-aastaste laste vanuseline jaotus Eestis, Statistikaameti andmed seisuga 01.01.2023

Teadete subjektide seas on **puuetega lapsi (vanuses 0–17 a) enam (6,6%) kui neid on Eestis keskmiselt (3,8%)** (Tabel 13). Hädaohus ja abivajavate laste lõikes oli puuetega laste osakaal sarnane: vastavalt 7,1% ja 6,4%. Küll aga oli abivajavate laste seas suurem psüühikahäiretega laste osakaal (6,2% vs. 3,7% hädaohus lastest).

Tabel 11. Puuetega laste osakaal teadete subjektide hulgas (% lastest, n = 1222)

	Teate subjektidest	Eesti keskmine*
Puue	6,6%	3,8%
Psüühikahäire (v.a vaimupuue)	5,5%	
Pole puuet ega psüühikahäiret	87,9%	
Kokku	100%	

*Allikad: Puudega laste arv Eestis, SKA andmed seisuga 31.12.2023 (n = 10 162); 0–17 a laste koguarv Eestis, Statistikaamet seisuga 01.01.2023 (n = 269 111).

Neid leidsid tuleb tõlgendada ettevaatlikult, kuna puuetega laste abivajaduse teema ei ole selle uuringu põhifookus. Üks võimalik selgitus on, et puuetega või psüühikahäirega lastel ja nende peredel on keskmisest suurema tõenäosusega abivajadus tulenevalt nende terviseprobleemist või seda mõjutavatest oludest. Ka võib terviseprobleemide esinemise sagedus olla seotud perekondliku taustaga, lapse traumakogemuse või vanemate abivajadusega, mis omakorda suurendavad tõenäosust jõuda lastekaitse vaatevälja. Puuetega laste juhtumeid vaadeldakse täiendavalt ka sisuanalüüsis.

Enamiku teate subjektiks olnud laste kohta on tehtud üks teade, kuid **17% laste kohta on 2 või enam teadet** (kui lapse kohta on väga palju teateid, võib tegu olla asenduskodust ärajooksmisega) (Tabel 14). Tuleb arvestada sellega, et **analüüs vaatles andmeid suhteliselt lühikese, kümnekuulise perioodi vältel**. Pikemat perioodi vaadates on teadete arv lapse kohta tõenäoliselt suurem. Abivajava lapse teateid on 74%-il lastest (sh 62% on ühe teatega) ja hädaohus lapse teateid 30%-il (sh 26% on ühe teatega).

Tabel 12. Teadete arv lapse kohta (% lastest, n = 1222)

Teadete arv	Abivajava lapse teated	Hädaohus lapse teated	Teated kokku
0*	27%	70%	
1	62%	26%	83%
2	8%	2%	10%
3	2%	1%	4%
4	1%	1%	2%
5	0,5%	0,2%	1%
6	0,1%		0,2%
7		0,1%	0,1%
8	0,1%		0,2%
11	0,1%		0,1%
Kokku	100%	100%	100%

*Selgitus 0 teate tähenduse kohta: 27% lastest ei olnud ühtegi abivajava lapse teadet ja 70% lastest polnud ühtegi hädaohus lapse teadet, s t nende teated puudutasid vaid üht kategooriat. 0 teatega protsendid on jäetud sisse, et veeru kumulatiivne ülevaade moodustaks 100%.

7.1.4 Menetlused

STAR-i andmete põhjal sai läbi viia osalise analüüsi teadetega seotud menetluste kohta. Andmebaas sisaldas menetluse algus- ja lõpukuupäeva, tüüpi, menetluse staatust ja prioriteetsusastet (kas abivajav või hädaohus) ning seotud KOV-i.

Andmebaasis olevatest unikaalse viitenumbriga menetlustest **10% olid juhtumimenetlused (n = 139) ja 90% lihtmenetlused (n = 1261)**. Kokku sisaldas andmestik seega 1400 unikaalse viitenumbriga menetlust. **Menetluste andmete analüüsimisel oli piirang** – kuna lasteabi nõustaja ei näe üldjuhul lapse varasemat juhtumimenetlust ega saa teadet sellega siduda, algatab ta teate saabumisel uue lihtmenetluse. Kui lapse kohta on olemas aktiivne juhtumimenetlus, sulgeb lastekaitsetöötaja lasteabi loodud lihtmenetluse ning kopeerib teate ja muu juhtumiga seotud info juhtumimenetluse alla. Andmejälg selle kohta on näha seotud toimingutes, ent kvantitatiivanalüüsiks kasutatud väljavõte neid ei sisaldanud. Seetõttu jäeti lihtmenetlused kvantitatiivsest analüüsist kõrvale ning keskenduti ainult juhtumimenetlustele. Oluline on silmas pidada, et **menetluste kohta tehtavad järeldused on tehtud piiratud andmehulga pealt. Enamik analüüsitud juhtumimenetlused on uued, teate põhjal loodud juhtumimenetlused.**

Juhtumimenetluse alustamine viitab sotsiaalhoolekandeseaduse järgi (§9) sellele, et laps vajab pikaajalist ja mitmekesist abi, st et teade on käinud kõrge abivajadusega lapse kohta. Samas ei pruugita alati seda põhimõtet rakendada. Nimelt võivad lastekaitsetöötajad käesoleva kvalitatiivuuringu ja Civitta (2022) uuringu andmetel eelistada hoolimata kõrgemast abivajadusest lihtmenetlust, kuna juhtumimenetluse algatamisega kaasneb nõue põhjalikumaks hindamiseks, eesmärkide ja tegevuskava koostamiseks, järelhindamiseks jne ning sellega kaasnevalt ka STAR-is enamate andmeväljade täitmiseks. Seega ei pruugi lihtmenetluste ja juhtumimenetluste vahekord kajastada selgelt, millises osakaalus on lasteabi kaudu saabunud subjektide puhul tegemist olnud kõrgema või väiksema abivajadusega lastega. Seda küsimust analüüsitakse täpsemalt ka juhtumite sisuanalüüsis.

Andmestikus vaadeldud 139 juhtumimenetlust puudutasid kokku 143 last ehk 135 menetlust olid seotud ühe ning 4 menetlust kahe lapsega. Juhtumimenetlustest **76% olid** andmepäringu väljavõtu hetkel **staatuserlt aktiivsed, 3% passiivsed ning 21% lõpetatud menetlused**⁷ (Tabel 15). Lõpetatud juhtumimenetluse keskmine kestus oli **82 päeva** ning mediaankestus (millest pooled menetlused kestsid kauem ja pooled vähem) oli **62 päeva ehk kuni pooled menetlused kestavad umbes kaks kuud ja ülejäänud kauem**. Valimis olevate juhtumimenetluste **minimaalne kestus oli üks päev** (n = 2) ning maksimaalne kestus 288 päeva (n = 1).

Tabel 13. Juhtumimenetluse staatus ja lõpetatud juhtumimenetluste kestus

		Arv	%
Staatuserlt (% juhtumimenetlustest, n = 139)	Aktiivne	106	76%
	Passiivne	4	3%
	Lõpetatud	29	21%
	Kokku	139	100%
Lõpetatud menetluse kestus (päevades, n = 29)	Keskmine pikkus	29	82
	Mediaanpikkus	29	62

Kui võrrelda lasteabi teate alguse kuupäeva ning juhtumimenetluse avamise kuupäeva, siis suurem osa andmestikus olnud juhtumimenetlustest (81%) olid avatud teatega sama kuupäeval (Tabel 16). Kuna KOV võtab lasteabi tehtud menetluse üle, on loogiline, et kuigi otsus menetluse kohta tehakse hiljem, jääb menetluse kuupäevaks STAR-is lasteabi nõustaja loodud menetluse algne kuupäev. Enne teadet oli juhtumimenetlus olemas 12%-il juhtudest ja peale teadet avati see 8%-il juhtudest. Siin tuleb

⁷ Aktiivses olekus toimub probleemi lahendamise tegelemine. Passiivsed on menetlused, mille puhul on probleemiga tegelemine lõpetatud, kuid tulemust on vaja veel lõplikult hinnata. Lõpetatud olek omistatakse menetlusele siis, kui probleemi lahendamise kohta on antud lõplik hinnang (Sotsiaalministeerium (2009). STAR sõnastik).

silmas pidada ka asjaolu, et lasteabi nõustaja võib mõningatel juhtudel näha lapse juhtumimenetluse ajalugu, seda siis, kui lapse kohta on SKA-s tehtud varasem menetlus.

Kõik see osutab vajadusele kajastada STAR-is paremini (menetlusega seotud infona) menetluste üleminekut KOV-idele: menetluse loomise täpset ajalist hetke (sh kellaaega), menetluse ülevõtmise hetke KOV-i poolt ning menetluse osas hindamise hetke. Lisaks võib lasteabi nõustajale olla abiks, kui ta näeks, mis hetkel vastava KOV-i töötaja teadet nägi, isegi siis kui otsust menetluse ülevõtmise kohta veel ei tehtud. See kõik võimaldab hinnata paremini teate ja menetluse liikumist ja ülevõtmist KOV-ide poolt.

Tabel 14. Juhtumimenetluse avamise ja teate sisestamise kuupäeva võrdlus (% juhtumimenetlustest, n = 139)

Juhtumimenetlus avatud...	ARV	%
...enne teadet	16	12%
...teatega samal kuupäeval	112	81%
...pärast teate kuupäeva	11	8%
Kokku	139	100%

Juhtumimenetlustega seotud teadete märksõnadeks olid kõige sagedamini käitumisprobleemid (22%), järelvalveta lapsed (21%) ning väärkohtlemine (21%) (Tabel 17).

Tabel 15. Juhtumimenetlusega seotud teadete märksõnad (% juhtumimenetlustest, n = 139)

Märksõna	Kolm kokku
Käitumisprobleemid	22%
Järelevalveta laps	21%
Väärkohtlemine	21%
Enesehävituslikud probleemid	20%
Vaimne tervis	19%
Vähesed vanemlikud oskused	19%
Lähisuhtevägivald	16%
Õigusrikkumine	7%
Koolikohustuse mittetäitmine	6%
Suhtluskord	5%
Tervislikud probleemid	4%
Toimetulematus	4%
Koolikiusamine	3%
Hooldusõigus	1%
Eestkoste	1%
Kokku	100%

Suurem osa menetlustest puudutas 11–18-aastasi lapsi (65%), jagunedes võrdselt ehk umbes kolmandik kõigist uuritud juhtumimenetlustest puudutas 11–14-aastaseid ja kolmandik 15–18-aastaseid lapsi (Tabel 18). Vanusegrupe 0–3 a, 4–6 a, 7–10 a puudutas igaühte ca kümnendik juhtumimenetlustest. Juhtumimenetlus oli 12,1%-il valimisse sattunud lastest (n = 1222), neist 12%-il oli üks juhtumimenetlus.

Tabel 16. Juhtumimenetlus ja lapse vanus (% juhtumimenetlustest, n = 139)

Vanus teate hetkel	Juhtumimenetlus
0–3 a	13%
4–6 a	9%
7–10 a	10%
11–14 a	33%
15–18 a	32%
Teadmata	3%
Kokku	100%

Eraldamise otsused

Perioodil 09.03.–21.12.2023 tegi lasteabi 38 eraldamise otsust (vt osa 4.1. ülevaade lasteabi teenuse korraldusest). Valim sisaldas eraldamise otsuseid 32 lapse kohta, mis on 3% valimisse sattunud teatega seotud lastest. Eraldamise otsuse saanud laste seas oli rohkem **väikelapsi: kõige sagedamini eraldati 0–2-aastaseid lapsi** (Tabel 19). 44% eraldatud lastest olid poisid ja 53% tüdrukud (ühel juhul ei ole sugu märgitud). Enamik laste kohta oli lasteabile tehtud üks teade, kuid ühe lapse kohta neli teadet (Tabel 20). Puue oli neljal eraldatud lapsel.

Tabel 17. Eraldamise otsused laste vanuse lõikes (n = 32)

Vanus	ARV
0–2 a	14
3–4 a	4
5–8 a	4
9–10 a	1
11–12 a	4
13–14 a	2
15–17 a	3
Kokku	32

Tabel 18. Eraldamise otsuse saanud lapsed ja nende kohta tehtud teadete arv lasteabile (% lastest, n = 32)

Teadete arv	%
1	72%
2	16%
3	9%
4	3%
Kokku	100%

Eraldamise otsusega seotud laste juhtumimenetluse kõige sagedamini esinevateks märksõnadeks oli „järelvalveta laps“, millele täiendavalt lisandusid „väärkohtlemine“, „vähese vanemlikud oskused“ ning „lähisuhtevägivald“ (Tabel 21).

Tabel 19. Juhtumimenetluse märksõnad eraldamise otsusega lastel (% eraldamise otsuse saanud lastest, n = 32)

Märksõna	Protsent & arv	
	%	ARV
Järelevalveta laps	75%	24
Väärkohtlemine	41%	13
Vähesed vanemlikud oskused	38%	12
Lähisuhtevägivald	22%	7
Enesehävituslikud probleemid	6%	2
Hooldusõigus	6%	2
Käitumisprobleemid	6%	2
Toimetulematus	6%	2
Koolikohustuse mittetäitmine	3%	1
Vaimne tervis	3%	1
Õigusrikkumine	3%	1
Kokku	100%	32

Lasteabi nõustajate lõikes analüüs

Andmestikus olid 15 nõustaja anonümiseeritud andmed, kellest kaks olid kumbki vastu võtnud ainult ühe teate. Kokku olid nõustajad vastu võtnud 1586 teadet (min 1; max 255 teadet). Analüüsidest teate pikkust (pöördumise põhjal nõustaja koostatud teates sisalduv sõnade arv) nõustajate lõikes, on välja jäetud need kaks töötajat, kes olid vastu võtnud ainult ühe teate. Teadete pikkuse analüüsi puhul tuleb silmas pidada, et teated olid anonümiseeritud, mis teataval määral mõjutas nende pikkust. Võib aga eeldada, et see mõju on andmestikule võrdne.

Nõustajate erisuste analüüs on oluline, kuna aitab leida võimalikke kohti, kus individuaalsed töömeetodid või teised individuaalsed erinevused (nt töökogemus, erialane taust) võivad mõjutada teadete sisu ja kvaliteeti. Silmas tuleb pidada, et andmestik ei pruugi sisaldada teisi teadete sisu ja pikkust mõjutavaid tunnuseid ja seetõttu ei saa teate pikkuse mõjutegurite osas ulatuslikke järeldusi teha.

Perest eraldamise otsuseid oli teinud 7 nõustajat (min 3; max 10 otsust töötaja kohta).

Teate keskmine sõnade arv nõustaja kohta oli minimaalselt 21 ja maksimaalselt 106 sõna. Kõige lühem teade koosnes 5 sõnast ja kõige pikem 323 sõnast (Tabel 20).

Kõige rohkem teateid (255) vastu võtnud nõustaja teadete keskmine pikkus sõnade arvu lõikes oli ka kõige suurem (106).

Töötaja lõikes oli kõige suurem erisus kõige pikema ja kõige lühema teate vahel 300 sõna ja kõige väiksem 15 sõna. Kahel nõustajal olid pikimad ja lühimad teated suhteliselt sarnase pikkusega ehk erinevus 21 sõna ja vähem (2–4 teadet vastu võtnud töötajad). Kõige sagedamini (5 töötajal) jäi erisus 192–253 sõna vahemikku.

Teate keskmine tähemärkide arv nõustaja kohta oli minimaalselt 138; maksimaalselt 714 tähemärki (Tabel 22). Kõige lühem teade koosnes 21 tähemärgist (5 sõna) ja kõige pikem 1976 tähemärgist (323 sõna).

Tabel 20. Teadete keskmine pikkus sõnades ja tähemärkides lasteabi nõustaja löikes

Lasteabi nõustaja	Sõnade arv (keskmine)	Tähemärkide arv (keskmine)	Vastuvõetud teadete arv
1	106	714	255
2	69	476	90
3	56	400	197
4	55	389	232
5	57	383	212
6	48	338	203
7	51	336	119
8	46	326	238
9	43	323	2
10	42	295	5
11	41	264	4
12	22	151	20
13	21	138	7

Selleks, et analüüsida teate pikkuse seotust muude näitajatega, viidi läbi korrelatsioonanalüüs⁸. Selle raames vaadati teate pikkuse (tähemärkide arv) seost järgmiste näitajatega:

- lasteabi nõustaja (anonümiseeritud isikukoodi alusel)
- menetluse prioriteet (abivajav, hädaohus)
- teate allikas (muu allikas või häirekeskus).

Teate pikkuse ja nõustaja isiku vahel seost ei leitud. Nõrk ning statistiliselt oluline negatiivne seos on olemas teate pikkuse ja teate allika vahel (kordaja -0,319, $p < 0,01$). Ehk teate pikenedes on vähem tõenäoline, et tegemist on häirekeskuse teatega. Väga nõrk või peaaegu olematu oli seos prioriteediga (kordaja 0,091, $p < 0,01$) ehk pikem teade on tõenäolisemalt hädaohus lapse teade.

Lisaks vaadati seost töötaja kohta vastu võetud teadete arvu ja teate pikkuse vahel⁹. Need on omavahel tugevalt positiivselt ning statistiliselt oluliselt seotud (kordaja 0,646; $p < 0,05$). Seega, kui kasvab vastuvõetud teadete arv töötaja kohta, siis kasvab ka teate pikkus (mõõdetuna tähemärkides). Kuna töötajad ei saa valida, milliseid teateid nad vastu võtavad, siis on siin tegemist olukorraga, kus kogenumad (enam teateid vastu võtnud) nõustajad kirjutavad pikemaid teateid.

7.2 Juhtumite süvendatud sisuanalüüs

7.2.1 Metoodika ja piirangud

Et viia läbi sügavam kvalitatiivne ja kirjeldav juhtumite analüüs, valiti kvantitatiivanalüüsi andmestikus kasutatud valimist väiksem hulk juhtumeid ning nende kohta võeti lisaks välja täiendavad andmed. Täpsemalt kasutati juhtumianalüüsis:

- Juhuväliku põhjal 100 juhtumi (iga 10. juhtum) välja võetud andmereal **abivajava lapse või lastega seotud pöördumistest ja seotud andmetest** (edaspidi kasutatakse terminit „juhtum“).

⁸ Kordajana kasutati Spearman'i rho'd. Korrelatsioon näitab seose olemasolu näitajate vahel, kuid ei too välja põhjuslikku seost.

⁹ Kasutati Pearson'i korrelatsioonikordajat.

- **Sihipärase valimi põhimõttel SKA poolt välja võetud 41 juhtumi andmereal hädahoos lapse või lastega seotud pöördumistest ja seotud andmetest.** Juhtumite valikul peeti silmas, et valimis oleks piisav arv juhtumeid, milles lasteabi nõustaja tegi pöördumise teenindamise vältel perest eraldamise otsuse. Samuti lisati valimisse erinevaid hädahoos laste probleeme kajastavaid juhtumeid.
- **Täpsemad anonümiseeritud väljavõtted teate ja subjekti või subjektidega (vt osa 4.1) seotud KOV-ide poolt tehtud toimingute ja lastekaitse menetluste kohta.** Kui subjekt/subjektidel oli perioodil 2021. a algusest kuni 13.02.2024. a seisuga KOV-i poolt avatud lastekaitse juhtumimenetlus STAR-is, siis ka juhtumimenetluse anonümiseeritud sisulised andmed, sh hindamine, toimingud, abinõud ja tegevused. See tähendab, et kõikide 141 juhtumi kohta võeti juhtumimenetluse olemasolu korra välja juhtumimenetluse sisulised andmeväljad.

Enne andmete kasutamise lubade taotlemist analüüsiti eraldi, milliste juhtumimenetluse andmeväljade väljavõtt on uuringuks vajalik. Andmeväljad anonümiseeris sotsiaalkindlustusamet.

Kõik 41 hädahoos laste juhtumit ja 50 abivajavate laste juhtumit kodeeriti süvendatult, võimaldamaks nii kvantitatiivset kui ka kvalitatiivset sisuanalüüsi. Iga analüüsitud teema puhul on eraldi välja toodud, kuidas teemat hinnati. Ülejäänud 50 abivajava lapse juhtumit kodeeriti täiendava kvantitatiivanalüüsi läbiviimiseks, neid andmeid on võimalusel analüüsis kasutatud, viidates vastavalt valimi suurusel. Andmeid kodeerisid kaheksa juhendatud ja projektiga seotud uurijat.

Kui juhtumis oli rohkem kui üks laps, kodeeriti subjektina esimene laps ning märgiti eraldi, mitut last juhtum ja pöördumised puudutasid. Lasteabi pöördumisi puudutava statistika puhul kasutati analüüsi alusena esimest lasteabini jõudnud teadet. Süva-analüüsi valimis (n = 91) oli enamikus analüüsitud juhtumites üks lasteabi pöördumine, 15 juhtumi puhul kaks eraldi pöördumist, viiel juhul kolm pöördumist ning ühel juhul kuus pöördumist ühe juhtumi kohta.

Tulenevalt andmestiku ja analüüsi eripäradest on sellel analüüsil üldistatavuse osas mitmeid piiranguid. Esiteks analüüsiti pigem hiljutisi, st lasteabi 2023. a andmeid, millega seotud asjaolud võisid olla veel selgumisel. Teiseks ei võimaldanud andmestik teha selgeid järeldusi lihtmenetluse abil lahendatud pöördumiste kohta. Kolmandaks kaasati analüüsi varasemaid avatud juhtumimenetlusi alates 2021. aastast, mis võib tähendada, et vahetult enne seda perioodi suletud juhtumimenetlused jäid analüüsist välja. Väljavõtmise algusajaks valiti 2021. aasta, kuna eeldati, et kolm aastat on piisavalt pikk aeg, mille jooksul peaks juhtumis olema aktiivseid arenguid, et lasteabi pöördumist ja seotud menetlust sisuliselt seostada. Samuti leiti, et pikema väljavõtte perioodi puhul võib lastekaitse info salvestamise praktika olla järelduste tegemiseks liiga varieeruv, kuna vahepeal on muudetud näiteks STAR-i andmebaase või sisulisi praktikaid, eraldi mõju võis ka olla COVID-19 kriisil.

Ka tuli lasteabi pöördumistele järgneva hindamisel silmas pidada, et KOV-i lastekaitsetöötajate praktikad erinevad nii eelhindamise, hindamise kui ka andmeväljade täitmise osas. KOV-i lastekaitsetöötajate fookusgruppides toodi mõnikord välja erinevaid KOV-põhiseid praktikaid abivajaduse hindamise ja juhtumimenetluse alustamise osas. Juhtumimenetluste andmeväljade puhul oli analüüsis juhtumeid, mis erinesid oluliselt näiteks hinnangu, tegevuse, abinõude rakendamise ja toimingute alaosa detailsuselt (vt osa 7.2.6).

Ka tuleb silmas pidada, et andmestik kajastab kirjalikke jälgi lasteabi, KOV-i lastekaitse ja teiste osapoolte tööst väga erinevates olukordades laste ja peredega. Kvalitatiivuuringus tõid KOV-i lastekaitsetöötajad välja, et kõrge töökoormus ja vajadus tööd kiirelt ümber organiseerida võib tähendada, et kõiki lapse ja peredega ette võetud tegevusi ja kirjalikke jälgi ei pruugita jõuda STAR-is detailselt kajastada. Oluline on mõista, et andmete kajastamine võib olla ebatäielik, kuna ressursid ja aeg, mis on vajalikud kõigi tegevuste dokumenteerimiseks, on KOV-i lastekaitsetöötajatel piiratud. See tähendab, et mõned olulised detailid ja toimingud võivad jääda dokumenteerimata, mis võib mõjutada

analüüsi tulemusi. Seetõttu tuleb järeldusi tõlgendada kontekstitundlikult, tunnistades võimalikke andmelünki ja pidades silmas, et kõik andmed ei pruugi täielikult peegeldada tegelikkust. Selle teadlikkuse suurendamine aitab paremini mõista analüüsi piiranguid ja suunab tähelepanu vajadusele täiustada ja samas lihtsustada dokumenteerimisprotsesse, et tulevikus oleks lastekaitsetöö tõhususest ja ulatusest võimalik saada täpsem ja täielikum ülevaade. Samuti rõhutab see vajadust täiendavate uuringute ja andmekogumise meetodite järele.

7.3 Pöördumiste sisu, pikkus, märksõnad ja kvaliteet

Ühe peamise uurimisküsimusena hinnati seda, millist informatsiooni abivajavate ja hädaohus laste juhtumite asjaolude kohta lasteabilt KOV-idele edastatud pöördumised sisaldavad. Samuti analüüsiti, kas lasteabi teated sisaldavad lapse abivajaduse hindamiseks piisavalt infot.

Analüüsis vaadati 91 lasteabi edastatud pöördumise sisu, mitme teatega juhtumite puhul esimest pöördumist. **Keskmine teade oli 405 tähemärki (ilma tühikuteta) pikk**, seejuures kõige lühem 73 ja pikim 1593 tähemärki. Abivajavate laste kohta esitatud teade oli keskmiselt **372** ja hädaohus oleva lapse kohta esitatud teade **447 tähemärki pikk**.

Häirekeskuselt oli lasteabile tulnud 39 pöördumist. Nende keskmine pikkus oli 291 tähemärki. Need leiud lähevad kokku ka kvantitatiivanalüüsi järeldestega – häirekeskuse teated on mõnevõrra lühemad. Samas ei saa ainult teate pikkuse põhjal hinnata selle sisukust: suurem osa häirekeskuselt tulnud teadetest annab kvalitatiivanalüüsi põhjal piisavalt hästi ja konkreetselt edasi selle, millist abi on lapsele kohe vaja või mis olukorras laps on.

Kõige sagedamini kasutatud **märksõna** sisuanalüüsi pöördumistes oli „järelevalveta laps“, mida kasutati märksõnana 30 teates (33%). Sageduselt järgnesid „käitumisprobleemid“ (kasutati 20 pöördumises ehk 22%) ja „väärkohtlemine“ (19 pöördumises ehk 21%). Need kolm märksõna olid kõige rohkem kasutatud ka menetlustes (vt osa 7.1.2).

Mõne pöördumise puhul tekitas küsimusi **märksõna „järelevalveta laps“** kasutamine. See termin viitab pigem hooldajate tegevusetusest tulenevatele puudustele. Ometi oli mõnel juhul seda märksõna kasutatud ka olukorras, kus laps oli kodust ära jooksnud. Seega ei anna see märksõna olukorra sisu alati täpselt edasi ja olukorra kirjeldamiseks tasuks kaaluda mõne teise märksõna (kas või „ära jooksnud laps“) kasutusele võtmist.

Segadust tekitas ka **märksõna „tervislikud probleemid“**. Kohati on seda kasutatud vaimse tervise või enesehävituslike probleemide asemel või neid täiendamaks (nt olukorras, kus laps on võtnud tablette enesetapu sooritamise eesmärgil, on see kajastatud kui „enesehävituslikud probleemid“ ja „tervislikud probleemid“). Situatsioonis, kus lapsel on tõsine joove, on kasutatud aga hoopis märksõnu „käitumisprobleemid“ ja „tervislikud probleemid“. Seega võib järeldada, et **märksõnade kasutamine laste probleemide kirjeldamisel on kohati ebatäpne ja segadust tekitav**, mis võib raskendada täpse pildi saamist lapse olukorrast ja vajalike sekkumiste määratlemist.

Märksõnade analüüsimisel ja uuendamisel tuleks silmas pidada nende eesmärki. Näiteks välisriikide praktikas kasutati märksõnu ja nendega seotud andmeid trendide jälgimiseks ja selle kaudu uute materjalide väljatöötamiseks või nõustajate koolitamiseks. Märksõnade uuendamisel tuleb kasuks ka võrdlus teiste abiliinide märksõnade valikuga.

Teadete ja seotud toimingute sisu kvalitatiivselt analüüsid tuli enamasti hästi välja info lapse hetkeolukorra ning selle kohta, millist abi lapsele kohe pakkuda. **Suurem osa teadetest kajastas detailselt sündmuse toimumise kohta ja kellaaega ning välja oli toodud teataja isik ja telefoninumber**. Kohati on teadetes olukorda väga põhjalikult ja detailselt kirjeldatud, **kuid pöördumise ja sellega seotud toimingute põhjal ei ole võimalik aru saada, mis sai edasi, st millised tegevused lasteabi või teiste osapoolte poolt teatele järgnesid** (nt kas teatati häirekeskusele, toimus infovahetus erinevate osapooltega). Kuna lasteabi nõustajad peaksid lisama

kõik saadud info ning infovahetuse teatesse või sellega seotud toimingutesse, tähendab see, et selline info lasteabini nende pöördumiste puhul tõenäoliselt ei jõudnud. Samas on see info, mida KOV-i lastekaitsetöötajad vajavad ja mis võib olla teistele osapooltele teada.

Uurijatele hakkas teateid hinnates silma, et võrreldes praeguse praktikaga võiks olla kasu nõustaja enda tähelepanekutest või täpsustustest ning ülevaatest enda poolt tehtu kohta (näiteks pöörduja psühholoogiline nõustamine).

Kui pöörduja on emotsionaalne ja kasutab ka tunderohket sõnavara, võiks lasteabi nõustaja püüda võimalikult täpselt välja selgitada, milline on siiski reaalne olukord. Enamasti seda ka tehakse, aga mõnikord saaks seda veel konkreetsemalt teha (nt kui lapse ema ütleb, et poiss laamendab, võiks lasteabi nõustaja püüda võimalusel välja selgitada, milles laamendamine seisneb ja kui ohtlik see on).

Küllalt sageli **ei ole pöördumistes kirjeldatud lapse olukorda laiemalt**, st üldisemas plaanis. Kuigi laiemat olukorda saab ka KOV-i lastekaitse hilisemal hindamisel ja info kogumisel kaardistada, võib igasugusest infost juhtumi tausta kohta olla KOV-i lastekaitsele kasu. Samas on akuutsele abivajadusele või hädaohule keskendumine arusaadav, kuna lasteabi nõustajal ei pruugi olla pöördumise vastuvõtmise hetkel selleks aega, ka ei pruugi pöörduja sellist infot teada või olla valmis sellist infot jagama. Kui olukord seda võimaldab, võiksid lasteabi nõustajad jt infokogujad kaaluda lisainfo küsimist.

Lasteabi nõustajad **ei too enamikul juhtudel teadetes välja oma hinnangut olukorrale**. Vaid väga üksikutel kordadel on lisatud väga konkreetne ja jõuline hinnang (nt „Lapsevanemad vajavad kolmanda osapoole ehk spetsialisti sekkumist, et mingitele kokkulepetele jõuda, ja lapse ema vajab konsultatsiooni, millest alustada ja mida oleks kõige õigem teha“). Mõnikord on lasteabi nõustaja lisanud teatesse märke „Palume hinnata lapse abivajadust“. Selle märkuse vajalikkus jääb ebaselgeks, sest kui lasteabi edastab teate KOV-i lastekaitsele, ongi lastekaitse ülesandeks lapse abivajaduse hindamine. On tõenäoline, et lasteabi nõustaja soovib sel hetkel anda edasi juhtumiga tegelemise olulisust. Kuna aga paljudel juhtudel võib tegemist olla juba KOV-i lastekaitse vaateväljas oleva lapsega ning kuna abivajadust hinnatakse nagunii, võib selline palve mõjuda KOV-i lastekaitsele häirivalt.

Mõningate teadete puhul **ei olnud uurijate jaoks selge lasteabi kui vahelüli roll ja väärtus info vahendamisel KOV-i lastekaitsele**. Näiteks oli teade, millest selgus, et kiirabi toimetas lapse ema haiglasse ja lapsele oli vaja turvalist kohta. Kiirabi viis lapse ema nõusolekul turvakodusse ning teavitas lasteabi juhtunust. Teate hindamisel tekkis uurijatel küsimus, kas sellisel juhul oli lasteabi teavitamine vahelülina vajalik samm ning kas info pidi jõudma ka KOV-i lastekaitsele. Teine analoogne küsimusi tekitav teade puudutas olukorda, kus häirekeskus edastas lasteabile info poevarguselt tabatud lapsest. Häirekeskus oli juba teate esitanud ka politseile, kelle kaudu jõudis info KOV-i lastekaitseni ka otse. Sellised teated võivad KOV-i lastekaitse lauale jõudes osutada näideteks juhtumitest, kus pole tarvis sekkuda või kus sama juhtumi kohta saadakse sarnane ehk dubleeriv info mitmelt osapoolelt. Seega võib tekkida küsimus, mis asjaoludel on lasteabil vahelülina oluline roll ning kas selliste nüansside eristamine on pöördumiste teenindamisel erinevate asutuste koostöö vaatest kasulik või mitte.

Samas võivad need teated olla näited olukordadest, kus lasteabi kui vahelüli roll osutus hilisemas vaates uurijate perspektiivist väiksemaks, ent pöördumise teenindamise hetkel ei olnud need asjaolud erinevatele osapooltele teada. Näiteks ei pruukinud kiirabi töötaja olla ema terviseseisundiga kursis ning sellest tulenevalt teavitas juhtumist igaks juhuks lasteabi. Poevarguse juhtum võinuks hiljem ka eskaleeruda ja sellisel juhul oleks lasteabi nõustaja juba pöördumise mõnede detailidega kursis. Ka võib eeldada, et lasteabi kasutamine vahelülina on mõeldud tagama **koordineeritud, standardiseeritud ja vastutustundlikku lähenemist lastega seotud hädaolukordades**. Näiteks ekspertintervjuudes tõi politsei välja lasteabi väärtuse kui kindla, lihtsa ja selge kontakti, keda kiiresti informeerida. See tähendab, et kui sellist ühtset põhimõtet ja vahelüli poleks, võiksid jääda teatamata ja KOV-i lastekaitseni jõudmata ka teised n-õ raskemad juhtumid.

Kokkuvõttes kajastavad enamasti teated juhtumi asjaolusid piisavalt ja on abivajadusega vastavuses (st ei hinda ohtu kõrgemaks ega madalamaks kui hilisem juhtumianalüüs). Tihti on KOV-i lastekaitse mõne lapse juhtumiga pikalt tegelenud ja sel juhul annab lasteabi teade ühe sisulise infokillu juhtumi arengust.

Vahekokkuvõte

- Lasteabi pöördumised olid ligikaudu 400 tähemärgi pikkused. Abivajavate laste teated olid keskmisest lühemad, hädaohus laste teated aga keskmisest pikemad. Häirekeskuse teated olid ootuspäraselt lühemad, kuid sellegipoolest sisukad.
- Kõige sagedamini esinev märksõna nii teadetes kui ka menetlustes oli "järelevalveta laps", millele järgnesid "käitumisprobleemid" ja "väärkohtlemine". Märksõnade puhul esines kohati ebatäpsust ja segadust teemade osas, mille kohta teated käisid, raskendades olukorrast selge ülevaate saamist. Märksõnad on samas sisuliselt ülevaatlilikud, nende kasutamine ei ole aga üheselt mõistetav.
- Teadete sisu selgitas üldiselt täpselt lapse hetkeolukorda ja abivajadust piisavalt, kuid mõnikord jäi ebamääraseks, mis tegevused pakutavale abile järgnesid. Informatsiooni lapse laiema olukorra kohta oli vähe. See on arusaadav, arvestades lasteabi töötajate töö kiirust ning pöörduja võimalikku teadmatust.

7.3.1 Osapoolte koostöö laste abivajadusele või hädaohule reageerimisel

Analüüsi raames kaardistati peamisi teisi osapooli, kes koos lasteabiga abivajavate või hädaohus laste abivajadusele reageerivad, analüüsides pöördumise sisu ning sellega seotud lasteabi salvestatud toiminguid.

Tabel 21. Lasteabi pöördumiste teenindamisega seotud osapooled teate sisu ja toimingute põhjal (n = 141).

Osapool	Teated abivajavatest lastest (n = 100)	Teated hädaohus lastest (n = 41)
Politsei	36 juhul, 36%	29 juhul, 71%
Kiirabi või haigla	10 juhul, 10%	19 juhul, 46%
Turvakodu	8 juhul, 8%	14 juhul, 34%

Abivajavate laste pöördumistega oli **politsei seotud 36% ehk 36 juhul, hädaohus laste puhul 29 juhul ehk 71% juhtudest**. Viimast kõrgemat osakaalu võib selgitada nii sihipärase valimi kasutamine andmestiku koostamisel kui ka hädaohu kategooria. Haigla või kiirabi oli seotud 10% abivajavate laste ning 46% hädaohus laste juhtumitega ning turvakodu vastavalt 8% ning 34%.

Pöördumiste ja toimingute kvalitatiivne analüüs näitas, et **politsei kaasab juhtumisse sageli häirekeskus** (57% juhtumitest, kuhu politsei on kaasatud, tuli pöördumine häirekeskusele), kes tulenevalt asjaoludest reageerib teataja pöördumisele, saates välja politsei ja vajadusel ka kiirabi. Alles seejärel võtab häirekeskus ühendust lasteabiga. **Politsei on abivajaduse mõttes lasteabi otsene ja kõige sagedasem käepikendus sündmuskohal**. Kui teataja pöördub otse lasteabisse, ilmneb teate sisu analüüsist, et lasteabi edastab hädaolukorra puhul pöördumise häirekeskusele, kes kontakteerub politsei ja vajadusel kiirabiga. Selline korraldus on kooskõlas lasteabi teenuse protsessi mudeliga.

Kiirabi/haigla puhul olid pöördumised kõige sagedamini seotud märksõnadega, nagu „enesehävituslikud probleemid“, „järelevalveta laps“ ning „käitumisprobleemid“. Kvalitatiivses analüüsis hakkasid samuti silma enesetapukatsetele reageerimine, alkoholi tarvitanud vanemate tõttu laste turvalisse asukohta toimetamine, lapse kaitsmine füüsilise ja/või seksuaalse väärkohtlemise eest ning

kohest sekkumist nõudvad tõsised terviseprobleemid. Kiirabil ja haiglal oli pöördumiste teenindamisel enamasti kas terviseprobleemile reageeriv roll või tervisekontrolli läbiviimise roll, et tagada lapsele vajalik abi ning vajadusel fikseerida olukord.

Turvakodud kaasati juhtumitesse lastele turvalise keskkonna pakkumiseks, enamasti perest eraldamise puhul ehk kaitseks erinevat tüüpi väärkohtlemise eest ning juhtudel, kus vanemad olid tarbinud alkoholi ja lapse heaolu tundus seetõttu olevat otseses ohus.

Vaadeldud pöördumistest moodustasid mõned pöördumised ka politsei, haigla või turvakodu töötaja otsekontaktid lasteabiga, et informeerida lasteabi nende juurde jõudnud enamasti hädaohus lapsest. Mõnel juhul oli nende poole pöördunud laps otse.

Enamjaolt sisaldasid pöördumised täpset infot pöördumise teekonna kohta (näiteks „Häirekeskus edastas teate“) ning seda, kellele pöördumine kohese abivajaduse või hädaohu maandamiseks edastati. Pöördumised ei sisaldanud enamasti aga **infot sündmuste edasise käigu kohta**. Selline info oli sageli toimingutes, kuigi uurijad tõid välja mitmeid juhtumeid, kus toimingutes olev info oli nende arvates poolik. Näiteks oli ühes juhtumis puudu info, kas politsei leidis kadunud lapse, teises ei olnud selge, mis juhtus pärast kiirabi kutsumist – näiteks kuhu laps viidi või kellega saaks KOV-i lastekaitse ühendust võtta. Nende juhtumite puhul on tõenäoline, et info võis olla teiste osapoolte, nagu politsei, teadetes, või et ka lasteabil polnud sündmuste edasise käigu kohta infot. Samas on oluline, et toimingud **sisaldaksid võimalikult palju infot, et KOV-i lastekaitse saaks ülevaate sündmuste arengutest.**

Vahekokkuvõte

- Nende leidude põhjal on lasteabi kõige olulisemateks koostööpartneriteks **häirekeskus ja politsei**.
- Kuna politsei on lasteabi otsene käepikendus sündmuskohal, harvemini koos kiirabiga, sõltub lasteabi võimekus KOV-i lastekaitset kiirelt ja sisukalt teavitada politsei info edastamise kiirusest ja sisukusest.
- Kuigi üldiselt sisaldasid osapooli kaasavad teated infot pöörduja kohta ning seda, kellele teave kohese abivajaduse või hädaohu maandamiseks omakorda edastati, leidus omajagu pöördumisi, kus selline info oli puudulik. Tõenäoliselt ei saanud lasteabi nõustaja sellist infot. Samas on selline teave väärtuslik KOV-i lastekaitsele.

7.3.2 Perest eraldamised

Ühe uurimisküsimusena hinnati, millisele infole lasteabi tugines, kaaludes vajadust lapse perest eraldamiseks. Ka vaadati, kuidas viidi läbi hädaohus lapse olukorra hindamist ja esialgsete meetmete kohandamist. Küsimustele vastamiseks analüüsiti kvalitatiivselt kõiki lasteabi perest eraldamise juhtumeid, kasutades peamise allikana pöördumise sisu ja pöördumisega seotud toimingute infot.

Analüüsitud juhtumitest (n = 91) puudutasid 23 juhtumit (26%) lapse perest eraldamise otsust.

Lasteabi ja politsei koostöö lapse perest eraldamise otsuste tegemisel

Lasteabi tugineb laste perest eraldamisel peamiselt politsei kohapealsele olukorra hinnangule. Teated jõuavad lasteabi nõustajateni enamasti patrullpolitseinike kaudu, kes kirjeldavad olukorda ja toovad esile vajaduse lapse perest eraldamiseks. Ehkki tavaliselt võtab patrullpolitsei sündmuskohal olles ühendust lasteabi nõustajaga, et saada kinnitus eraldamise vajadusele, esineb olukordi, kus laps eraldatakse perest ja viiakse ohutusse tingimustesse enne lasteabiga suhtlemist. Sellisel juhul võivad lasteabi lapse perest eraldamisest teavitada kas politsei, turvakodu või haigla töötajad. Siiski on ka nendes olukordades politsei lasteabiga kiires ühenduses, et sündmustest teada anda ning eraldamisotsus langetada ja vormistada. Seega tehakse lapse perest eraldamise juhtudel politseiga tihedat koostööd. Politsei (või turvakodu, või haigla) edastatud teabe ja lapse ohutusse tingimustesse paigutamise PPA protokollil alusel vormistab lasteabi lapse perest eraldamise otsuse ning edastab selle

seotud osapooltele. Seega on **politsei info ja hinnang kriitilise tähtsusega**, andes aluse lasteabi otsustele. Lasteabi tagab, et kõik seotud osapooled on informeeritud ja kaasatud otsuste tegemisse, mis aitab parandada protsessi läbipaistvust ja järjepidevust. Kiire ja tõhus koostöö lasteabi ja politsei vahel on lapsele tõhusa abi pakkumiseks oluline.

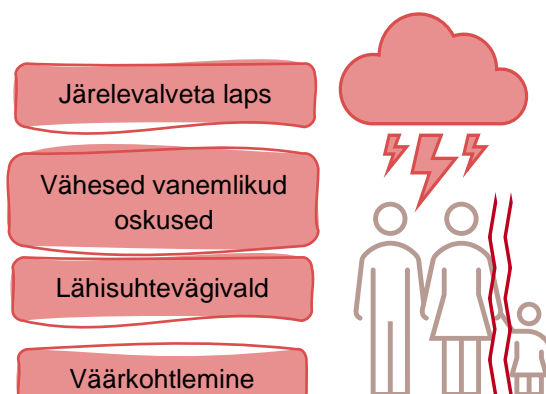
Samas ei sisaldanud pöördumiste sisu ja toimingud piisavalt detailset infot, et perest eraldamise otsuste asjaolusid selles uuringus täpsemalt hinnata. Lasteabi nõustajad kirjeldavad otsuse tegemise aluseks olevaid asjaolusid, sisulisi põhjendusi ning kaalutlusi perest eraldamise otsuse lisas, mis lisatakse STAR-i toimingute juurde eraldi failina. Neid dokumente uuringuallikatena ei kasutatud.

Kuigi perest eraldamise otsuse lisasid saab ja peaks tulevikus teiste uuringute abil kaardistatama, võiksid lasteabi kaalutlused olla pöördumistega seotud info ja toimingutega STAR-i andmeregistris sisuliselt integreeritud, võimaldades STAR-i kasutataval osapooltel saada olukorrast ja otsusest selge ja terviklik ülevaade otse süsteemist lisafaili avamata. Praegu võib see piirata võimalust täielikult mõista ja hinnata, millistel alustel ja kaalutlustel otsused tehti, ning vähendab selle kaudu otsuste läbipaistvust ja vastutust. See tähendab, et praegu on info pöördumise ja seotud toimingute ning perest eraldamise kaalutluste kohta registri kasutaja jaoks eraldatud ja otsekui isoleeritud. Perest eraldamise kaalutlusi kirjeldava dokumendi vorm võib ka raskendada lasteabi tegevuse edasist analüüsi, kuna see ei võimalda otsuste kiiret ja võrdlevat andme- või sisuanalüüsi. Samas on tegemist kõige rangema lapse ja pere õigusi puudutava meetmega, mida lasteabi nõustaja vajadusel kasutada saab.

Laste perest eraldamise põhjused pöördumise sisu ja seotud toimingute põhjal

Laste perest eraldamised olid kvalitatiivselt analüüsitud juhtumite põhjal kõige sagedamini seotud lapsevanemate/hooldajate **alkoholi- ja mõnikord ka narkojoobega**. Selliste juhtumite puhul sisaldasid pöördumised infot vanemate jooke kohta, lisaks sageli ka hooletusse jäetud või hädaohus oleva lapse ja teda ümbritsevate tingimuste kohta. Hädaoht lapsele võis väljenduda jooibes hooldaja väheses adekvaatsuses, agressiivsuses ja vaimse või füüsilise vägivalda ohus lapsele, lapse nähes alkoholi tarvitamises või lapsega samas ruumis suitsetamises, lapse nähtavas tervisekahjustuses (marrastus, sinikas), lapse hoolitsemata välimuses. Ka toodi pöördumistes välja probleeme elamistingimustega, näiteks ventilatsiooni puudumist, külmi ruume, võõraste isikute kohalolekut kodus või valju muusikat. Sellised juhtumid olid sageli märksõnadega „**järelevalveta laps**“ või vähesemal määral „**väheseid vanemlikud oskused**“. Sageli puudutasid need juhtumid juba varasema ajalooga peresid ja lapsi ning olid seetõttu patrullpolitseinike jaoks tuttavad. Sellistel juhtudel võib politseil olla eraldamise vajadust lasteabile lihtsam selgitada, tuues lisaks konkreetsetele asjaoludele välja ka hooldajate korduva käitumismustri.

Lapse perest eraldamine toimus analüüsitud juhtumite põhjal sageli ka **lähisuhtevägivalda tõttu**, väljendudes märksõnades „**lähisuhtevägivald**“ ja „**väärkohtlemine**“. Sageli oli vägivald seotud ka vanemate sõltuvusainete tarvitamisega. Vägivald võis ilmneda mitmel erineval viisil: see võis olla kahe lapsevanema vaheline, tekitades lapsele ebaturvalise keskkonna; võis tekkida olukord, kus laps sattus lapsevanemate vägivallatsemise vahele ja võis ise viga saada; ning võis esineda olukord, kus üks lapsevanem kasutas vaimset või füüsilist vägivalda lapse suhtes. Esimese kahe variandi puhul kutsusid politsei sündmuskohale sageli kas konflikti pealt kuulnud naabrid või (jooibes) lapsevanemad ise, eesmärgiga konflikt lahendada. Sellises olukorras tajus politsei olukorda kui lapsele ohtliku vägivalda pealt nägemist või vahele sattumist. Viimase variandi korral võis teatajaks olla sageli laps ise, kartes sattuda vägivalda ohvriks.



Joonis 15. Perest eraldamise juhtumitega seotud sagedasemad märksõnad

Võttes arvesse ka juhtumimenetluste sisu, puudutasid perest eraldamise juhtumid sageli sõltuvusprobleemide ja ka teiste sotsiaalprobleemidega vanemaid/hooldajaid, kes ei suutnud seetõttu tagada lapsele turvalist keskkonda või nende eest vajalikul määral hoolitseda. Mitmel juhul ei suutnud politsei leida teisi pereliikmeid, kes saaksid võimalusel lapse eest hoolt kanda, ning seetõttu mindi edasi lapse/laste perest eraldamisega.

Toimingute dokumenteerimine

Mõnede uuritud perest eraldamiste juhtumite puhul ei olnud juhtumi dokumenteerimisest (lasteabi toimingud) võimalik täpselt aru saada, milliseid toiminguid on pärast perest eraldamist tehtud, näiteks mitme osapoolega kokku on suheldud ja/või kellega täpselt suheldud ja/või keda informeeritud.

Vahekokkuvõte

- Lasteabi tugineb lapse perest eraldamisel peamiselt politsei kohapealsele olukorra hinnangule ja tõstatatud vajadusele.
- Kaks kõige sagedasemat põhjust, mis viivad lapse perest eraldamiseni, on lapse järelevalveta jätmine ja lähisuhtevägivald. Mõlema taustaks on tihti vanemate sõltuvusprobleemid, mille tulemusena ei suuda nad lapse eest hoolitseda või käituvad üksteise või lapse suhtes vägivaldselt.
- Mõne juhtumi puhul jäi tegevuse vähese dokumenteerimise tõttu ebaselgeks, millised tegevused järgnesid lapse perest eraldamisele ja keda need tegevused hõlmasid.
- Kuna uuringus kasutatud andmestik ei sisaldanud infot perest eraldamise otsuste kaalutluste kohta, vajab see teema eraldi hindamist.

7.3.3 Lasteabi ja lastekaitse hinnangute vastavus

Sisuanalüüsis hinnati kvalitatiivselt ka **lasteabi teate ja juhtumi sisulist vastavust**. Nii analüüsiti, kas ja kuidas toetab lasteabi info lastekaitsetöötajat juhtumi prioriteetsuse määramisel ja hindamisel. Samuti vaadeldi, kuidas lähevad kokku lasteabi nõustaja hinnang ning hilisem KOV-i lastekaitse hinnang olukorrale. Hädaohus laste puhul hindasid kodeerijad, kuivõrd kajastas teade juhtumi asjaolusid. Abivajavate laste puhul hinnati seda, kuivõrd olid vastavuses lasteabi teate sisu ja sealne ohuhinnang juhtumi hilisemate asjaoludega, sh lastekaitse hinnangute ning edasise tegevusega. Kui hilisemate asjaolude kohta polnud infot, siis seda juhtumit ei hinnatud. Et uurijad tõid välja hindamise raskust ja subjektiivsust, tuleks selle osa üldistamisel olla ettevaatlik.

Hädaohus laste puhul hindasid uurijad suurt enamikku pöördumistest **sisuliselt vastavaks**, st et **teade kajastas selle taga peituvat juhtumi asjaolusid või andis mõne sisulise infokillu**. Pikema juhtumimenetluse ajalooga juhtumite puhul puudutas lasteabi teade sageli mingit konkreetset lapsega seotud sündmust, kus mingi probleemne areng võis kulmineeruda või konkreetse sündmusena avalduda. Mõnikord tundus lasteabi teade ja sellega seotud sündmus kui märk, et varem lastekaitse vaateväljas olnud lapse olukord on halvenenud ja probleem süvenenud. Vahel oli lasteabi teade seotud sündmusega, mille hindamine viis lastekaitse tõsisema sekkumiseni, näiteks perest eraldamiseni.

Ka **abivajavate laste** puhul **hindasid uurijad suurt enamikku juhtumitest sisuliselt vastavaks, st et teadete sisu ja juhtumite asjaolud läksid kokku**. Mõnel üksikul juhul osutus info hindamise põhjal hiljem osaliselt ekslikuks, mõnel juhul oli teates vaid osaline info ja lasteabi nõustaja ei saanudki pööruja info põhjal rohkem järeldusi teha. Mõned teated sisaldasid ka dubleerivat infot, st et lastekaitse ja ka lasteabi võisid saada sama info mitmest kohast. Sisuliselt eristusid paar hooldusõiguse temaatikat puudutavat juhtumit, neist ühe puhul ei osutunud hooldaja tehtud kaebus pärast põhjalikumalt hindamist tõeseks.

Vahekokkuvõte

- Hädaohus laste puhul olid pöördumised enamasti **sisuliselt vastavad** juhtumi asjaoludele. Pika juhtumimenetluse ajalooga juhtumite puhul puudutas lasteabi teade sageli konkreetset sündmust, mis oli justkui märk, et lapse olukord on halvenenud ja probleem süvenenud.
- Abivajavate laste kohta käivad pöördumised olid samuti enamasti **sisuliselt vastavad** juhtumi asjaoludele. Esinesid üksikud teated, kus teate sisu oli puudulik lasteabi nõustajast sõltumatute tegurite tõttu või osutus hindamise järel kohati ekslikuks. Mõned teated sisaldasid ka dubleerivat infot mitme eri allika teavitamise tõttu.

7.3.4 Ülevaade pöördumistega seotud menetlustest

Lasteabi edastab ja annab pärast pöördumise registreerimist menetluse ja seotud info üle vastavale kohalikule omavalitsusele. KOV-i lastekaitse viib läbi olukorra eelhindamise, tegeledes juhtumiga lihtmenetluse või mitmekülgse ja pikaajalise abivajaduse korral juhtumimenetluse käigus. Kui lapsel on olemas aktiivne varasem juhtumimenetlus, teeb KOV-i lastekaitse lasteabi poolt üle võetud lihtmenetluse puhul otsuse juhtumimenetluse algatamata jätmise kohta, kasutades samasisulist põhjendust.

Lihtmenetluste ja juhtumimenetluste osakaal annab teoreetiliselt võimaluse analüüsida, kui **suur osa juhtumitest puudutavad teateid laste kohta, kelle abivajadust on läbiviidud hindamise põhjal võimalik rahuldada ühekordse meetmega**. Juhtumikorralduse alustamine viitab lastekaitseseaduse järgi rohkem meetmeid nõudvale abivajadusele ehk lastekaitsesüsteemi vaates n-ö tõsisematele juhtumitele. Teiseks võimaldab menetluste osakaal **hinnata varajase (probleemide) märkamise osakaalu, st kui suur osa lasteabini jõudvatest juhtumitest puudutab lapsi, kes ei ole veel jõudnud lastekaitsesüsteemi vaatevälja**.

Andmebaasis olevatest pöördumistega seotud menetlustest (Tabel 22) moodustasid abivajavate laste juhtumitest 8% juhtumimenetlused ning 92% lihtmenetlused, hädaohus laste pöördumiste puhul oli juhtumimenetlusi 24% ja lihtmenetlusi 76%. Need osakaalud viitavad pöördumiste põhjal algatatud menetlustele. Hädaohus laste pöördumiste puhul selgitab juhtumimenetluste suuremat osakaalu sihipärase valimi kasutamine – analüüsiks valiti tõenäolisemalt tõsisemad juhtumid. Abivajavate laste valim on juhuvalim ning selline juhtumite osakaal on sarnane kvantitatiivuuringu tulemustega (osakaalud kvantitatiivuurings vastavalt 10% juhtumimenetlused ja 90% lihtmenetlused).

Tabel 22. Pöördumised ja nende sidumine menetlustega

	Teated abivajavatest lastest (n = 100)	Teated hädaohus lastest (n = 41)
Lihtmenetluste arv	92	31
Juhtumimenetluste arv	8	10
Lihtmenetluste osakaal	92%	76%
Juhtumimenetluste osakaal	8%	24%

Abivajavate laste juhtumitest oli subjekt seotud (kas peamise menetluse subjekti või seotud isikuna) varajasema juhtumimenetlusega umbes pooltel juhtudel (51%), hädaohus laste puhul üle poole juhtumitest (57%). Kui arvestada lisaks lasteabi pöördumise tagajärjel algatatud

juhtumimenetlustega, oli abivajavate laste subjektidest juhtumimenetlusega seotud kokku **57 juhtumit ehk 57% juhtumitest**, hädaohus laste puhul vastavalt **29 ehk 70% juhtumitest**.

Eeldades, et abivajavate laste andmestikku saab üldistada lasteabi pöördumistele tervikuna (hädaohus laste puhul võib eeldada veidi kõrgemat juhtumimenetluste osakaalu), tähendab see, et **vähemalt umbes pool lasteabi poolt KOV-idele edastatud pöördumistest puudutab lapsi ja peresid, kelle kohta on KOV-i lastekaitsele mingi info olemas**. See ei tähenda, et lasteabi edastatud pöördumine ei ole asjakohane või ei sisalda olulist infot olemasoleva juhtumi kohta. Samas võib see selgitada, miks KOV-i lastekaitse võib lasteabilt saadud infot vaadelda erinevalt, ühe sisulise infokilluna laiematest asjaoludest.

Tabel 23. Ülevaade juhtumitest, kus subjektil oli väljavõttes temaga seotud (enamasti varasem) juhtumimenetlus***

	Teated abivajavatest lastest (n = 100)	Teated hädaohus lastest (n = 41)
Varasemate juhtumimenetlustega juhtumite arv	51	23
Varasemate juhtumimenetluste osakaal kõikidest juhtumitest	51%	57%
Juhtumite arv, mille puhul pöördumine seoti alguses lihtmenetlustega	92	31
Juhtumite arv, kus tehti juhtumikorralduse algatamata jätmise otsus, kuna varasem menetlus oli olemas	49	21
Juhtumite osakaal kõikidest esialgu lihtmenetlustega seotud pöördumistest, kus tehti juhtumikorralduse algatamata jätmise otsus, kuna varasem menetlus oli olemas	53%	68%

*1 menetluse algusaeg oli pärast pöördumise edastamist, ülejäänud menetlused algasid enne pöördumise registreerimise aega.

**4 juhtumi puhul lõppes varasem juhtumimenetlus enne pöördumise edastamist (kõigi puhul lahendati teade lihtmenetluse raames).

***7 juhtumi puhul jäeti juhtumimenetlus algatamata, kuna pöördumisega tegeleti toiminguga info järgi teise menetluse all, ent andmestiku väljavõtte ei sisaldanud väljavõtet juhtumiplaanist. Tõenäoliselt on tegemist teist liiki menetluste või lihtmenetlustega.

Kvalitatiivuurings töid KOV-i lastekaitsetöötajad välja, et STAR-i erinevate versioonide tõttu tuleb neil varasema juhtumimenetluse ajalooga juhtumite puhul teha lisatööd, et lasteabi üle antud lihtmenetlus sulgeda ning pöördumise info aktiivsesse juhtumimenetlusesse üle kanda. Nende andmete põhjal võib see olla nende töös sagedane probleem, kuna 53% abivajavate laste pöördumistest, mis seoti lihtmenetlusega, puudutasid juhtumeid, kus oli varasem juhtumimenetlus olemas.

Juhtumimenetluste kvaliteet

Juhtumite kodeerimisel hinnati ühe näitajana lastekaitsealaste juhtumimenetluste **põhjalikkust** ehk seda, **kui detailselt juhtumimenetluse erinevad andmeväljad olid täidetud**. See on oluline, kuna

andmestiku kvaliteedi hindamine aitab mõista, millise üldistusastmega järeltõrje lasteabi pöördumisele järgneva osas teha võib. Ka on see oluline sisend lastekaitse valdkonna jaoks.

Uurijad andsid hinnangu kokku 36 (n = 91) varasemale juhtumimenetlusele ning 9 uuele, st lasteabi pöördumise põhjal algatatud juhtumimenetlusele. Hindamisest jäid välja need juhtumimenetlused, mille andmeväljad ei olnud uurijatele näha.

Tabel 24. Uurijate hinnangud juhtumimenetluse andmeväljade kvaliteedile

Uurija hinnang	Varasemad juhtumimenetlused	Uued juhtumimenetlused
Kokku	36	9
Väga põhjalik	22% (8 menetlust)	10% (1 menetlus)
Pigem põhjalik	64% (23 menetlust)	50% (5 menetlust)
Pigem mitte põhjalik	14% (5 menetlust)	60% (6 menetlust)

Varasematest juhtumimenetlustest enamik (64%) oli täidetud pigem põhjalikult, 22% väga põhjalikult. 14% varasematest juhtumimenetlustest olid täidetud mittepõhjalikult. Uute juhtumimenetluste puhul oli rohkem pigem mittepõhjalikult täidetud juhtumeid, ent see võis tulla ka asjaolust, et juhtumimenetlust alustati enamasti 2023. a ning juhtumis ei olnud kas palju arenguid või seda ei olnud veel üles märgitud.

Kõige sisukamateks ja põhjalikumateks osutusid enamasti juhtumimenetluste **hinnangu ja toimingute andmed**, eriti hinnangu kirjelduse ja toimingute info väli (mõlemad vabateksti väljad). Sinna kopeeriti sageli väljavõtteid tehtud tegevustest või infovahetusest.

Omajagu oli neid juhtumeid, kus juhtumiplaan ei olnud põhjalikult täidetud või oli peaaegu täiesti tühi. Vahel jäi uurijatele mulje, et kuigi juhtumiplaan oli täidetud pigem pinnapealselt, tegi lastekaitse siiski rohkem kui dokumenteeriti. Näiteks oli ühes juhtumis kirjas: „hinnates varasemaid olukordi ja infot koolist, lasteaiast ja X lastehaiglast ning hetkeolukorda kodukülastusel ...“, kuid jäi mainimata, mis olid need varasemad olukorrad, teiste asutuste pakutud informatsioon ning milline oli hetkeolukord kodukülastusel. Seetõttu ei tekkinud alati detailset pilti sellest, milliste kriteeriumite põhjal lastekaitsetöötajad tegutsesid.

Lisaks esines neid juhtumeid, kus tegevuste vahele olid jäänud pikad pausid, jättes ebaselgeks, mis toimus vahepeal. Näiteks on üks juhtum, kus menetlus algatati kolm aastat enne esimest abivajaduse hindamist. See abivajaduse hindamine oli omakorda pooleli jäetud ning jätkatud mitu kuud hiljem, kui KOV-ile tuli lasteabi teade.

Vahekokkuvõte

- Abivajavate laste juhtumitest (juhuvalim) moodustasid juhtumimenetlused 8% ja lihtmenetlused 92%. Hädahoos laste puhul (sihipärane valim) oli juhtumimenetluste osakaal 24% ja lihtmenetluste osakaal 76%.
- Vähemalt pooltel sisuanalüüsis vaadeldud lasteabi pöördumiste subjektidel oli seos juba olemasolevate lastekaitse juhtumimenetluse andmetega. Üldistades üldkogumile, võib see osakaal erineda, ent olla siiski sisuliselt märkimisväärne. Varasema ja sel hetkel avatud juhtumimenetluse puhul on KOV-i lastekaitsetöötajatel lisakohustus kopeerida pöördumise info olemasolevasse menetlusse ning teha otsus uue menetluse algatamata jätmise kohta.
- Kui arvestada lisaks lasteabi pöördumise järel algatatud juhtumimenetlustega, oli abivajavate laste subjektidest juhtumimenetlusega seotud kokku 57 juhtumit ehk 57% juhtumitest, hädahoos laste puhul vastavalt 29 ehk 70% juhtumitest.
- Varasemad (ehk enne lasteabi teadet algatatud) KOV-i lastekaitse juhtumimenetlused olid enamasti põhjalikud. Uued juhtumimenetlused olid pigem mittepõhjalikud, mis võis olla tingitud juhtumite varajasest staadiumist, kus arenguid ei olnud veel toimunud või KOV-i lastekaitsetöötajad ei olnud neid veel dokumenteerinud.
- Juhtumimenetlustes üldiselt olid kõige põhjalikumalt täidetud hinnangu ja toimingute andmeväljad.
- Vähem põhjalike juhtumimenetluste puhul ei olnud alati selge, milliste kriteeriumide alusel KOV-i lastekaitsetöötajad jt tegutsesid, kuna jäi mulje, et kõik tegevused ei olnud juhtumiplaanis kirja pandud.

7.3.5 Lasteabi pöördumisele järgnev abi

Järgnevalt analüüsiti, millised KOV-i lastekaitse toimingud ja meetmed järgnesid lasteabi edastatud pöördumistele laste abivajaduse rahuldamiseks. Kuna lihtmenetluste puhul ei olnud KOV-i lastekaitse tegevuse kohta enamasti põhjalikku infot, analüüsiti seda küsimust juhtumite põhjal, kus pöördumine oli seotud järgneva või varasema lastekaitsealase juhtumimenetlusega. Selliseid juhtumeid oli andmestikus 48 tükki 91-st, 23 neist hädahoos ning 25 abivajavate laste kohta. Enamiku juhtumite puhul oli tegemist varasemate juhtumimenetlustega, st et lasteabi pöördumine tehti ajal, kus juhtumimenetlus oli juba avatud.

Juhtumimenetluste puhul kasutati hindamiseks enamasti KOV-i lastekaitse toimingute infot. Toimingute ja meetmete hindamiseks vaadeldi pöördumisele järgnevat ühekuulist perioodi ja selle jooksul ette võetud tegevusi ja teenuseid.

KOV-i lastekaitsetöötajate ette võetud tegevused kodeeriti **kolme kategooriasse: a) kaudne informatsiooni kogumine perega kokku puutumata, (b) põhjalikum informatsiooni kogumine koostöös võrgustiku ja perega ning (c) põhjalik olukorra kaardistamine ja teenuste pakkumine.**

Kuu aja vältel pärast lasteabi teate saamist jagunes KOV-i lastekaitse töö umbkaudu kolme tüüpi: esimese ($n = 9$) ja kolmanda astme ($n = 11$) tegevust esines olemasoleva andmestiku põhjal vähem, samas kui teise astme alla kuulus enamik juhtumitest ($n = 28$). **Igas astmes jagunesid juhtumid prioriteetsuse osas enamasti pooleks**, mistõttu ei esinenud olulisi erinevusi teostatud tegevuste osas sõltuvalt prioriteetsusest.

Esimesse tüüpi kuuluvaid juhtumeid iseloomustasid enamasti märksõnad „enesehävituslikud probleemid“ või „käitumisprobleemid“, samuti lapsevanemate korduvad sõltuvusprobleemid, mis väljendusid märksõnas „järelevalveta laps“. Nende juhtumite puhul oli lasteabi otsekui olukorra fikseerija ning juhtumimenetluse ajaloost ei ilmnenud, et KOV-i lastekaitse oleks lapse või perega otseselt ühendust võtnud või pöördumise järel lapsele või perele esmast tuge pakkunud. Samas võisid need juhtumid sel hetkel eraldi meetmeid mitte vajada,

näiteks võidi teenuseid pakkuda varem või oli nende osutamine poolleli. **Andmestik ei võimalda teha üheseid järeldusi**, kas juhtumimenetluse algatamata jätmine või väljade täitmata jätmine tulenes olukorrast, kus laps ja pere ei vajanud täiendavat tuge ja nende abivajaduse sai lahendada lihtmenetluse raames või oli KOV-i lastekaitse tegevus nende juhtumite puhul ebapiisav.

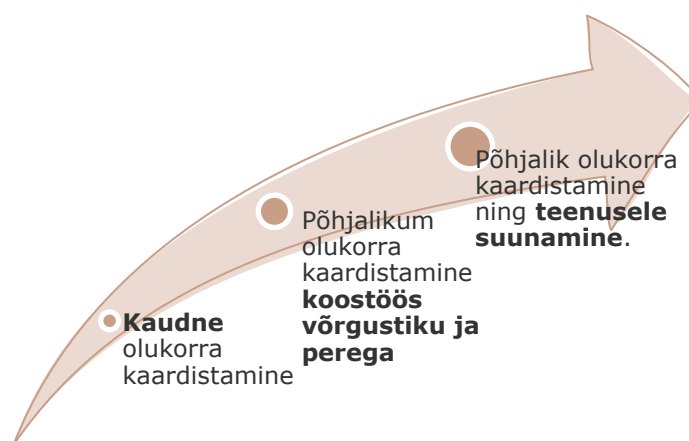
Teise kategooriasse kuuluvad juhtumid olid enamasti näiteks märksõnaga „järelevalveta laps“ ($n = 10$) ja „enesehävituslikud probleemid“ ($n = 7$), vähesemal määral ka „väärkohtlemine“, „vaimne tervis“, „suhtluskord“, „käitumisprobleemid“, „koolikiusamine“, „lähisuhtevägivald“ ja „vähesed vanemlikud oskused“. Samaselt kaudse hindamisega **võis teabe kogumine, aga mitte teenuste pakkumine, tähendada juhtumi sündmuskäigu arengus järjekordse infokillu fikseerimist ja olemasolevate teenuste efektiivsuse (ümber)hindamist**. Selline lähenemine ilmnes ka kvalitatiivuurings, kus üks intervjueritav tõi välja, et uute teadete korral varasema menetlusajalooga lapse või pere kohta võib sobiv lahendus peituda olukorra dokumenteerimisel ja olemasolevate sekkumiste ja teenuste tõhususe hindamisel ehk ülevaatamisel.

Kolmandas kategoorias olid juhtumid sageli seotud märksõnadega „järelevalveta laps“ ($n = 4$), „käitumisprobleemid“ ($n = 3$), „enesehävituslikud probleemid“ ($n = 2$), samuti „lähisuhtevägivald“ ja „vaimne tervis“. Nende juhtumite puhul kaardistati lapse ja pere abivajadus juhtumiplaani hindamise või olukorra kaardistamise abil, suheldes lapse ja pere ning võrgustikuga. Lapsele ja/või perele pakuti kuu aja jooksul pärast lasteabi pöördumist mõnda teenust. See kategooria eristub teistest just selle poolest, et lapsele ja perele pakuti lasteabi teatega seotud ajaraamis ehk kuu jooksul mingit uut teenust. See võis tuleneda lapse ja pere olukorra kaardistamise käigus ilmnenud infost näiteks seniste teenuste ebapiisavuse või uute vajaduste kohta. Lisaks võis teenuse pakkumist mõjutada omavalitsuse võimekus seda antud ajaperioodil teha.

Kvalitatiivne ülevaade tegevustest

Kõige sagedamini võtsid KOV-i lastekaitsetöötajad pärast lasteabi pöördumise saamist ette **infovahetuse** lapsega kokku puutuvate spetsialistidega. Infovahetus hõlmas näiteks sündmuskohal käinud politseid, lapse tervist hinnanud tervishoiuasutusi ning lapse või pere laiema taustaga kursis olevaid spetsialiste (nt vaimse tervise öde). Samuti koguti infot lasteaialt või koolilt näiteks lapse soorituse, üldise olukorra ning probleemide ja tausta osas. Selline infovahetus oli tavapärane enamiku juhtumite puhul, kaardistades spetsialistide silme läbi lapse ja pere olukorda ning neid ümbritsevat keskkonda. Selline infovahetus võimaldas pakkuda kvaliteetsemat abi ning fikseerida olukord ja juhtumi laiem taust.

Kuigi enamasti tegi lastekaitse lisaks infovahetusele ka muid samme lapse ja perega, esines juhtumeid, kus esimese kuu jooksul pärast lasteabi teate saamist **piirduti ainult infovahetusega**. Nende juhtumite



Joonis 16. Pöördumisele järgnevad KOV lastekaitse tegevused

puhul hõlmas lastekaitse töö esimese kuu jooksul peale teadet lapse ja pere kohta informatsiooni kogumist erinevatelt spetsialistidelt, ilma et lastekaitse oleks perega otse suhelnud. Mitmel juhul (6 juhtumit 48 vaadeldud juhtumist, neli abivajavat ning kaks hädaohus lapse juhtumit) ei ilmnenu andmetest vaadeldud perioodil mingit KOV-i lastekaitse tegevust. Andmete põhjal jäi nendel juhtudel ebaselgeks, kas KOV-i lastekaitse ei võtnudki nende peredega esimesel kuul otse ühendust või jäi see menetlusse märkimata. Ka kvalitatiivuurings töid KOV-i lastekaitsetöötajad välja, et mõnikord alustatakse suure töökoormuse tõttu kiireloomuliste juhtumite puhul tööd pere ja lapsega ilma seda kohe dokumenteerimata. Samuti võis mittetegutsemine viidata sellele, et olukord ei vajanud kohest reageerimist või uue meetme pakkumist. Juhtumite puhul, kus esimese kuu jooksul lastekaitse ühtegi tegevust ei kaardistanud või teostati vaid kaudne infovahetus, jätkus intensiivsem töö juhtumimenetluse toimingute info järgi enamasti järgnevatel kuudel (nt kodukülastused, nõustamised ja vestlused lapse ja perega).

KOV-i lastekaitse järgmised sammud pärast lasteabi teate saamist hõlmasid suurel määral ka **suhtlust lapse ja perega ning võrgustikutööd**, mis on üks samm edasi kaudsest infovahetusest. Suhtlemine lapsega keskendus tema arvamuse väljaselgitamisele ja abivajaduse hindamisele seoses juhtunu ja üldise keskkonnaga. Perega vestlemisel selgitati välja lapsevanemate arvamused ja selgitused koduse olukorra kohta. Enamasti käisid need vestlused e-posti või telefoni teel, kuid arvukalt tehti ka **etteteatamata koduviisi**, et hinnata pere kodust olukorda ning suhelda näost näkku. Tihti tehti paralleelselt ka võrgustikutööd erinevate spetsialistidega, et kujundada parim lähenemisviis ja teenuste valik lapse heaolu parandamiseks.

Sellele järgnes sageli erinevate päringute ja avalduste tegemine, et leida lapsele sobivaim teenusepakkuja, et laps ja/või pere **teenusele suunata**. Juhtumid, kus lisaks info kogumisele, perega suhtlemisele ja võrgustikutööle jõuti esimese kuu jooksul ka teenuse pakkumiseni (või kus tehti üldiselt *rohkem* kui teabe kogumine), toimusid enamasti suuremates linnades. See võib tähendada nii seda, et suurematel omavalitsustel oli kohe olemas võimekus kiiresti teenust pakkuda, kui ka seda, et seal on eeldatavasti rohkem lastekaitsetöötajaid, kellel võib olla rohkem aega tegevuste dokumenteerimiseks. Nagu eelnevalt mainitud, võivad KOV-i lastekaitse spetsialistid küll erinevaid tegevusi ette võtta, kuid nende dokumenteerimine ei pruugi olla esmatähtis. Muuhulgas korraldati vahel ka **juhtumiplaani eesmärkide täitmise hindamist** nende laste ja perega puhul, kellel oli varasem juhtumimenetlus juba käimas, **kohtumääruste fikseerimist** ning **kohtus kliendi esindamist**. Sellised tegevused näitavad põhjalikumalt tööd lapse ja pere olukorra parandamiseks. See enamasti eeldab eelneva juhtumimenetluse olemasolu, mille käigus olid KOV-i lastekaitse spetsialistid juba situatsiooniga täpsemalt tutvunud ning mistõttu oli neil seekord lihtsam esimese kuu jooksul pärast lasteabi teadet otsustavaid samme astuda.

Pakutud meetmed või teenused

Antud valimist (n = 48) pakuti teenuseid esimese kuu jooksul umbes neljandikus (n = 11) juhtumitest, sageli võis laps ja pere saada mitut teenust. Enamasti olid pakutud ja rakendatud teenused suunatud lapsele, kuid mitmeid teenuseid pakuti ka lapsevanematele, et toetada nende toimetulekut ja lapse heaolu tagamist. Juhtumites, kus laps suunati teenusele kuu aja jooksul pärast lasteabi teate saamist, rakendati järgmisi teenuseid: asendushooldus- või turvakoduteenused (sh hoolduspere; n = 6), lastemaja, erinevad kompleksteenuste programmid, sh nõustamine (KLAT, Nõmme tee programm; n = 4) ja nõustamisteenused (psühholoog, psühhiaater, psühhoneuroloog, sotsiaalpedagoog; n = 7). Nagu näha, pakuti lastele sageli erinevaid nõustamisega seotud teenuseid, samuti turvalist keskkonda turvakodu vm sarnaste programmide ja teenuste näol.

Nende teenuste näol on uurijate hinnangul tegemist pigem intensiivsete ja spetsiifiliste teenustega, mida pakutakse kõrge abivajadusega lastele. See tähendab, et kui jõuti ühe kuu jooksul pärast lasteabi teadet teenuse pakkumiseni, oli tegemist kõrge abivajaduse ja mitmekülgset abi vajava lapse ja perega.



Mõnel juhul ei rakendatud *uusi* teenuseid, kuid laps jätkas varasema juhtumimenetluse raames juba käimasolevatel teenustel osalemist, nagu noorte vaimse tervise tugigrupp või turvakodu. Antud juhtumite näitel suunati paaril korral ka **ainult lapsevanem** teenusele (nt vaimse tervise õe vastuvõtule või tugiisiku teenusele). Seda ilmestab näiteks juhtum, kus lapsevanem nägi endas potentsiaalset ohtu oma lapsele vaimse tervise probleemide tõttu, kuid seni lapse heaolule või tervisele mingit kahju tekitanud ei olnud. Teises juhtumis oli lapsevanem äärmiselt toetav oma lapsele pakutava abi osas, kuid muretsemise ja kurnatuse tõttu vajas samal ajal toetust ka omaenda psühholoogilise toimetuleku näol.

Muuhulgas pakuti nii lapsele kui ka lapsevanemale erinevaid teenuseid, mida lihtsalt ei jõutud kuu aja jooksul realiseerida. Nende teenuste hulka kuulusid lapsele suunatud statsionaarse ravi uuringud, psühholoogiline nõustamine ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus ning lapsevanemale suunatud leinanõustamine või perenõustamine. Paari juhtumi puhul tulenes see pere keeldumisest, kuid enamjaolt toimusid teenused lihtsalt hiljem. Viimaks, oli üks juhtum, kus pere osales varem MDFT programmis, kuid antud juhtumi raames ei olnud pere kuu aja jooksul osalenud. Erinevat tüüpi psühholoogilist nõustamist pakuti lapsele ja/või perele enamikus vaadeldud juhtumite valimist vaatlusperioodile järgnenud ajaperioodil ehk vähemalt üks kuu pärast lasteabi pöördumist.

Ühe kodeerimise käigus tõstatunud küsimusena hinnati seda, kas teenuste pakkumine erines omavalitsuseti. Andmestiku põhjal ei ole võimalik eristada, kas erineva võimekusega omavalitsused pakkusid teenuseid erinevas *ulatuses*. Seda seetõttu, et **näiliselt ei eristunud võimekad ja vähem võimekad omavalitsused teenuste arvu või ampluaa poolest**. See-eest selgus, et **suuremad omavalitsused reageerisid teenuste pakkumisel kiiremini**, kuna enamik nendest juhtumitest, kus laps või pere suunati teenusele esimese kuu jooksul, olid seotud suuremate KOV-idega. Seda võib seletada aga asjaoluga, et kuigi kõik omavalitsused võivad teada, millisest teenusest võiks olla abi, on suurematel omavalitsustel kapital ja inimesed selle kiireks realiseerimiseks. Omavalitsuste võimekus samaväärsete juhtumite puhul efektiivset abi pakkuda vajab eraldi põhjalikumat hindamist.

Nendest abivajavatest ja hädaohus lastest, kellel oli eelnev juhtumimenetlus või kelle puhul alustati juhtumimenetlus pärast lasteabi teadet, olid **12 juhtumit seotud puudega lapsega**. Kõik need lapsed olid eelneva juhtumimenetluse taustaga, mistõttu oli enamik neist juba saanud tuge mõne teenuse näol varem. Peamine pakutav teenus oli psühholoogiline nõustamine ($n = 9$), kuid sageli pakuti ka asendushooldus- või turvakoduteenust ($n = 7$) ning tugiisikuteenust ($n = 6$). Nendest 12 juhtumist rakendati **neljale** uued teenused kuu aja jooksul pärast lasteabi teadet. Kõigile neile neljale pakuti mingil määral asendushooldusteenust või turvakodu.

Vahekokkuvõte

- Kuu aega pärast lasteabi teate saamist jagunes ette võetud lastekaitsetöö umbkaudu kolme tüüpi: kaudne informatsiooni kogumine perega kokku puutumata; põhjalikum informatsiooni kogumine koostöös võrgustiku ja perega ning põhjalik olukorra kaardistamine ja teenuste pakkumine. Prioriteetsusest sõltuvalt tegevuse osas olulisi erinevusi ei esinenud.
- Peamine tegevus pärast lasteabi teate saamist oli infovahetus lapsega kokku puutunud spetsialistidega, nagu politsei, tervishoiutöötajad, kooli- või lasteaiatöötajad. Seejärel toimus tihti suhtlus lapse ja perega, koduvisiidid ning võrgustikutöö. Vajaduse ilmnemisel ja võimaluse olemasolul pakuti mõnele lapsele ja/või perele teenuseid, seda eriti just suuremates omavalitsustes.
- Juhtumites, kus KOV-i lastekaitse tegevus piirdus esimese kuu jooksul pärast lasteabi teadet vaid spetsialistidevahelise infovahetusega, jätkus põhjalikum töö enamasti järgnevatel kuudel.
- Kõige sagedamini pakutavad teenused ühe kuu jooksul hõlmasid psühholoogilist nõustamist ja turvalise keskkonna teenuseid (turvakodud jms).
- Erineva võimekusega omavalitsused ei pakkunud erinevas ulatuses teenuseid, kuid suuremad omavalitsused pakkusid teenuseid kiiremini (esimese kuu jooksul pärast lasteabi teadet). See võib tuleneda rohkemate teenuste olemasolust suuremates KOV-ides ning võimest subjekte teenusele kohe suunata või kasutada tasulisi erateenuseid (nt vaimse tervise kliinikud).

7.3.6 Esmane märkamine lastekaitstesüsteemis

Ühe uurimisküsimusena hinnati, kas andmestikus sisalduva info põhjal on lasteabi pöördumise subjekt ehk abivajav või hädaohus laps lastekaitstesüsteemi vaateväljas esimest korda. Esmane märkamine lastekaitstesüsteemis viitab siin kontekstis juhtumile, kus laps ja pere pole varem KOV-i lastekaitse vaateväljas olnud, sh pole nende kohta tulnud varasemat lasteabi teadet. See ei tähenda, et tegemist on automaatselt varajases faasis probleemi märkamisega, kuna lapse ja pere probleemid võivad olla varjatuna arenenud pikka aega. Samas on suurem tõenäosus, et esmase märkamise juhtumid võivad olla kujunemisfaasis probleemidega laste ja pere kohta. Esmase märkamise juhtumite osakaalu on oluline hinnata nii lasteabi töö kujundamiseks kui ka lasteabi rolli mõtestamiseks lastekaitstesüsteemis.

Esmase märkamisena mõtestati selles analüüsis juhtumeid, mille puhul ei olnud menetluse subjektile pöördumisele eelnenu kolmel varasemal aastal kehtivat juhtumimenetlust. Kui andmestik sisaldas viiteid teist liiki menetlustele, jäeti juhtum arvestusest välja. Nende andmete tõlgendamisel tuleb silmas pidada, et on võimalik, et lapse ja pere probleeme on käsitletud teistes valdkondades (näiteks haridus- või sotsiaalsüsteemis) või nad võisid olla seotud varasemate lastekaitsealaste menetluste ning lasteabi pöördumistega, mis jäid ajalisel andmestikust välja. Ka saab lasteabi palju pöördumisi, mida KOV-idele ei edastata. Kuna nende puhul on lasteabi nõustajad hinnanud pöörduja mure lahendamiseks või ühekordse nõustamisega toetatuks, võivad need pöördumised olla suurema tõenäosusega nii esmase kui ka varajase märkamise juhtumid.

Tabel 25. Esmakordse märkamise osakaal lasteabi poolt KOV-ile edastatud pöördumistest

	Teated abivajavatest lastest (n = 100)	Teated hädaohus lastest (n = 41)
Kas info põhjal on tegemist esmakordse lastekaitstesüsteemi märkamisega?	40	13
Esmakordse märkamise osakaal	40%	32%

Kõikidest pöördumistest ($n = 141$) olid **38% esmakordsed märkamised ($n = 53$), 59% korduvad juhtumid ($n = 83$) ning 3% olid muu ($n = 5$).** Muu kategooria puudutas nelja anonüümse lapse juhtumit ning üht veateatega pöördumist.

Esmakordsete pöördumiste korral **ei olnud suuri erinevusi subjekti soo lõikes:** 53% pöördumistest puudutasid poisslapsi ($n = 28$), 45% tüdrukuid ($n = 24$) ning 2% anonüümset last ($n = 1$). 6,6% pöördumistest olid seotud puude või psüühikahäirega lastega.

Suurem osa esmakordseid märkamisi (76%; $n = 40$) olid seotud abivajava lapse prioriteetsusastmega. Hädaohus laste puhul tuleb silmas pidada, et sihipärase valimi kasutamise tõttu võis valimis olla keskmisest rohkem tõsiseid ja seetõttu juba lastekaitseüsteemi vaateväljas olevaid juhtumeid. Hädaohus laste puhul on ka tõenäolisem, et kuna tegemist on tõsisema abivajadusega, on juhtum juba KOV-i lastekaitse vaateväljas.

Võrreldes kvalitatiivanalüüsis esile toodud esmase märkamise määraga, mis erinevate hinnangute põhjal ulatus umbes 30%-ni, näitab see andmestik 10 protsendipunkti võrra suuremat osakaalu. Kuna lasteabi saab palju pöördumisi, mida KOV-idele ei edastata, ja analüüsis kasutati hädaohus laste puhul sihipärasest valimit, on tõenäoline, et lasteabi kõnedest moodustavad esmase märkamise juhtumid oluliselt suurema osakaalu.

Esmaste märkamiste iseloom

Esmakordseid märkamisi iseloomustasid peamiselt olukorrad, kus esiplaanil olid märksõnad „**järelevalveta laps**“ ja „**lähisuhtevägivald**“. Pöördumised käisid kõige sagedamini olukordade kohta, kus lapsevanemad olid tarvitanud alkoholi või narkootikume ja olid vägivaldses konfliktis, seades lapse turvalisuse ja heaolu ohtu. Sellised probleemid viitavad pigem juba välja kujunenud probleemsele olukorrale.

Teine sage tüüpsituatsioon oli olukord, kus murelik lapsevanem helistas häirekeskusesse, kuna laps ei olnud õigeaks ajaks koju jõudnud. Sellised pöördumised tundusid olevat seotud kas teismee iseseisvumisega või taaskord lapsevanemate sõltuvusprobleemidega. Mõlemat tüüpi juhtumite lahendamises osales sageli politsei.

Hädaohus olevate laste pöördumistest moodustasid 32% esmakordsed juhtumid. Lisaks lapsevanemate omavahelisele vägivaldale, mida ilmestasid eelmainitud märksõnad, esines **hädaohus laste** lõikes kõige enam laste vastu suunatud vaimset ja ka füüsilist vägivalda käsitlevaid pöördumisi, tähistatud märksõnaga „**väärkohtlemine**“. Pöördujaks oli sageli kas koju minna pelgav laps, endalt lapsele ohtu tajunud lapsevanem või juhuslik pealtnägija. Pöördumistele reageeris alati ka politsei.

Abivajavate laste pöördumistest oli 40% esmakordsed juhtumid. **Abivajavate laste** prioriteetsusastmega pöördumistel esinesid lisaks ka märksõnad „**enesehävituslikud probleemid**“ ja „**käitumisprobleemid**“. Enesehävituslikke probleeme käsitlevad pöördumised kirjeldasid sageli laste või noorte enesetapukatseid või suitsiidseid mõtteid. Käitumisprobleemid hõlmasid näiteks lapse kodust lahkumist hooldaja teadmata, jooles olekut või teisi käitumisprobleeme.

Korduvjuhtumid

Pöördumistest, mis ei olnud esmakordsed ($n = 83$), olid 32.5% seotud hädaohus lapsega ($n = 27$) ja 67.5% seotud abivajava lapsega ($n = 56$). Täpsemalt, 85.5% ($n = 71$) antud korduvjuhtumitest olid seotud juba varem avatud juhtumimenetlusega, millest 81.7% ($n = 58$) olid andmete väljavõtmise hetkel aktiivsed.

Enne käesolevat pöördumist oli nii lapsele kui ka perele rakendatud erinevaid teenuseid, sealhulgas nõustamisteenuseid (nt psühholoogiline, sotsiaalnõustamine, võlanõustamine, ohvriabi), pere- ja vanemlusprogramme (nt perelepitus, „Imelised Aastad“, „Kainem ja tervem Eesti“), hoolekande- ja

toetusteenuseid (nt koduviisidid, tugiisikuteenus, turvakoduteenus, asendushooldusteenus, transporditoetus) ning rangemaid meetmeid, nagu lapse perest eraldamine ja hooldusõiguse äravõtmine. Käesolevate teadetega seotud prioriteetsusastmete – hädaohus vs. abivajav – vahel märgatavaid erinevusi pakutud teenuste osas ei esinenud, välja arvatud perest eraldamise otsused, mida kasutati rohkem hädaohus laste juhtumite puhul.

Vahekokkuvõte

- Tervest andmestikust ($n = 141$) olid 38% esmakordsed märkamised, 59% korduvad juhtumid ning 3% olid liiga napi informatsiooniga, et selle olemus välja selgitada. Esmakordsetes märkamistes ei esinenud suuri erinevusi soo osas.
- Esmakordsetes märkamistes olid peamiselt esiplaanil märksõnad „järelvalveta laps“ ja „lähisuhtevägivald“. Suurem osa (kaks kolmandikku) esmakordsetest märkamistest olid seotud abivajava lapse prioriteetsusastmega.
- Kõige sagedasem tüüpsituatsioon esmakordsetes märkamistes oli olukord, kus lapsevanemad olid tarvitanud alkoholi või narkootikume, seades sellega ohtu lapse turvalisuse ja heaolu. Teine sage tüüpsituatsioon oli see, kus laps ei olnud õigeks ajaks koju jõudnud.
- Hädaohus olevate laste pöördumistest moodustasid 32% esmakordsed juhtumid, mida iseloomustas enim peresisene väärkohtlemine.
- Abivajavate laste pöördumistest 40% olid esmakordsed juhtumid, mis valimi juhuslikkust arvestades viitab sellele, et sarnane sagedus kajastub tõenäoliselt ka laiemas populatsioonis. Abivajavate laste pöördumisi iseloomustasid lisaks ka märksõnad „enesehävituslikud probleemid“ ja „käitumisprobleemid“.

8. Kokkuvõte ja soovitused uurimisküsimuste põhjal

Selles peatükis sünteesitakse kvalitatiivuuringu ja STAR-i andmebaasi põhjal tehtud uuringute (kvantitatiivanalüüs, juhtumite sisuanalüüs) tulemusi ja vastatakse detailsetele uurimisküsimustele. Uurimisküsimused struktureeriti, pidades silmas teate ja sellega seotud lapse ja pere teekonda lasteabi pöördumisest kuni lahendusmeetmeteni. Ilmnenud kitsaskohtade osas antakse temaatiliselt organiseeritud soovitusi. Välispraktikate ja teiste allikate põhjal antakse ka teisi üldisi soovitusi peatüki viimases osas.

8.1 Lasteabi edastatud pöördumised ja lapse abistamiseks piisava info kogumine

Millist informatsiooni abivajava või hädaohus oleva lapse ja juhtumi asjaolude osas sisaldavad lasteabi poolt kohalikku omavalitsusse edastatud teated?

Millist infot ja millises mahus vajab kohalik omavalitsus pöördumise ja olukorra kohta, et osutada lapsele/perele õigeaegselt ja asjakohast abi?

Millised on lasteabi teadete koostamise parimad praktikad?

KOV-idesse edastatud teadete puhul on kõige olulisem küsimus, millist sisendit KOV-i lastekaitsetöötajad lapse olukorra hindamiseks ja abistamiseks vajavad ning kui palju ja kuidas saavad lasteabi ja teised osapooled seda olukorra piiranguid arvesse võttes tagada.

Kohaliku omavalitsuse ootused ja vajadused lasteabi teadete osas

KOV-i lastekaitsetöötajad vajavad lasteabi nõustajatelt teate koostamiseks **seotud isikute detailseid kontaktandmeid (isikukoodid, aadressid, telefoninumbrid, mõnikord ka e-posti aadressid), täpset ja detailset ülevaadet toimunud sündmuse ning pöördujale pakutud abi kohta**. Näiteks on kõige keerulisem kohalikul omavalitsusel midagi ette võtta, kui edastatud pöördumine käib anonüümse lapse kohta või nimi on kirja pandud vaid kuulmise põhjal. Mida rohkem juhtumit puudutavat sisulist infot ja kontakte teates on, seda põhjalikumalt saab KOV-i lastekaitsetöötaja edasist infot koguma hakata.

Lisaks juhtunu täpsele kirjeldusele on **kasulik teave selle kohta, milline oli juhtumi edasine täielik kulg pärast esmase abi pakkumist**, eriti hädaohus laste puhul. Hädaohus laste puhul on tõenäoline, et olukorrale reageerivad lisaks lasteabile veel mitmed osapooled ning seetõttu võib olukord olla KOV-i lastekaitsetöötaja sekkumise ajaks oluliselt muutunud. Selline baasteave võimaldab lastekaitse spetsialistidel seadusest lähtudes viivitamata lapse abivajadust hinnata ja operatiivselt toetavaid meetmeid pakkuda, vältides ajakulu isikute tuvastamisele ja info väljaselgitamisele.

Kvalitatiivuuringus uuriti KOV-i lastekaitsetöötajatelt, **kas neil võiks kasu olla lasteabi nõustajate tähelepanekutest pöördumise kohta**, eeldusel, et need on välja toodud hinnanguna ning kajastavad olulisi asjaolusid. Selles ei olnud ühel meelel ei KOV-i lastekaitsetöötajad ega ka lasteabi nõustajad.

Viimased töid välja, et kuna pöördujal ja subjektil on õigus endaga seotud teateid näha, **võib selliste tähelepanekute lisamine tuua kaasa lasteabi suhtes usalduse vähenemise ja erimeelsused.**

KOV-i lastekaitsetöötajad töid intervjuudes välja, et mõnikord võivad põhjendatult lisatud tähelepanekud aidata lastekaitsetöötajatel paremini pere olukorda mõista, edasisi samme tõhusamalt planeerida, sobivamaid meetmeid leida ning need võivad kasuks tulla ka kohtumenetlustes. Samas märgiti selliste tähelepanekute juures ka vajadust nõustaja hinnangut ja mõttekäiku selgitada või põhjendada. Veel töid mitmed lastekaitsetöötajad välja, et neile oleks abiks saada ülevaade sellest, **mida lasteabi nõustajad pöördujale nõustamise käigus soovitasid.** Nii võib neil olla lihtsam last ja peret nõustada, viidates näiteks samadele soovitudele või võtta juba antud soovitusi ja nõu enda töös arvesse. Ka sisuanalüüsis pöördumisi analüüsid leidsid uurijad, et lasteabi nõustajate tähelepanekutest ja ülevaatest tehtu kohta võiks olla teadete mõistmisel mõnikord abi.

Lisaks juhtumi kirjeldusele ja seotud isikute andmete kogumisele väärtustaksid paljud lastekaitsetöötajad ka teavet selle kohta, **mis ajendas pöördujat just nüüd ühendust võtma ning millist abi ta usub, et laps või pere vajab.** Esimest täpsustust rakendatakse ka välispraktikas, nt Rootsisis. Selline lähenemine võimaldab paremini mõista nii pöörduja kui ka olukorra hetkeseisu, kuna mõnikord tehakse pöördumine pärast sündmuste eskalatsiooni. Pöörduja võib ka olla abivajava lapse hindamise suhtes heas positsioonis, tundes näiteks sündmusega seotud kohalikke olusid vms. Kuigi nende aspektide kohta teabe saamine nõuab nõustajatelt ettevaatlikku lähenemist, et vältida negatiivseid tõlgendusi ja reaktsioone, võib pöörduja arvamuse küsimine ja arvestamine soodustada paremat koostööd ja tõhusamat lahenduste leidmist. **Abivajavate laste teadete puhul tõi sarnast vajadust välja ka PPA,** kuna nende jaoks ei ole alati selge, kuidas sellistele teadetele peaks reageerima. See on tõenäoliselt seotud asjaoluga, et abivajavate laste teated ei puuduta sageli vältimatut ohtu ning politsei ei pruugi lapse laiemat abivajadust või ohtu heaolule näha sarnaselt lasteabi nõustajaga.

KOV-i lastekaitsetöötajad väljendasid ka ootust, et **lasteabi toetaks nende tööd nõustamisfunktsiooni kaudu, lahendades n-ö kergemad juhtumid ise ning jättes need siis KOV-idele edastamata.** See aitaks KOV-i lastekaitsetöötajatel säästa aega raskemate juhtumitega tegelemiseks. Selle ootuse puhul tuleb aga silmas pidada, et uuringu põhjal ei olnud KOV-i lastekaitsetöötajad kursis, kui palju pöördumisi lasteabi iga aasta KOV-idele edastamata jätab.

Ühe teemana tõstatus ka arutelu, kas lasteabi nõustajad võiksid **saada õiguslikus vaates laiema ligipääsu näha nõustades ja pöördumist koostades subjekti varasemaid lastekaitse juhtumimenetlusi.** Kõik KOV-i lastekaitsetöötajad ei olnud sarnasel arvamusel, ent üldiselt nähti, et ligipääsu laiendamine võiks tagada, et teateid vaadeldakse lisainfo tõttu KOV-i lastekaitsega sarnasemalt.

Lasteabi poolt kohalikku omavalitsusse edastatud teated ja nende sisu

Praeguste lasteabi teenuse standardite järgi (SKA, 2023a) peab abivajava lapse kohta käiv teade sisaldama võimalusel lapse nime või isikukoodi, kogu saadud informatsiooni ning pöördumise kanalit, kuupäeva ja kellaaega. Loa olemasolul tuleb lisada ka pöörduja kontaktandmed. Hädahoos oleva lapse kohta käiv teade on põhimõtteliselt sarnane, kuid sellele lisanduvad erinevad aspektid. Lapse perest ajutiselt eraldamise korral tuleb fikseerida aeg, mil politsei lapse eraldas, lapse viibimiskoht ning vajadusel lapse ja vanema suhtluskord. Seksuaalse väärkohtlemise juhtumi või selle kahtluse korral tuleb lastemaja töövälisel ajal omavalitsusse saadetavasse teatesse lisada esimese lausena märge selle kohta, et omavalitsus ei sekkuks enne, kui on politseilt ja lastemajalt saanud loa.

Lasteabi poolt KOV-i edastatud teadete sisu analüüsi kvalitatiivuuringu ning juhtumite sisuanalüüsis. **Lasteabi edastatud teated sisaldavad enamjaolt infot, mida lasteabi teenuse protsessi mudel ette näeb:** pöördumise kanal, kellaaeg, pöördumise subjekti isik, seotud osapoolte kontaktandmed, ülevaade pöördumise sisust ja detailidest. See tähendab, et suures enamuses on lasteabi teated näited

heast praktikast. Enamasti käsitlevad teated **otsekohest ja objektiivset teavet lapse praeguse olukorra ja tema abivajaduse kohta**, ent kajastavad vähem lapse ja pere tausta ja laiemat olukorda.

Eeltoodud formaalsetes näitajates ei leitud abivajavate ja hädaohus laste teadete vahel suuri sisulisi erisusi. Siiski, hädaohus olevate laste teadetes, mis on seotud pikema juhtumimenetluse ajalooga, kajastati sageli konkreetset lapsega seotud sündmust, mis võis kogu lapse menetlusajalugu arvestades pakkuda uut väärtuslikku teavet. Samas võis see olla ka üks väike infokild.

Hädaohus laste teadete puhul sisaldasid pöördumised enamasti infot akuutse hädaohu kohta ning ülevaadet lasteabi ette võetud sammude kohta, näiteks et teade on edastatud häirekeskusele või et kiirabi ja politsei on teel. Teated ei sisaldanud sageli ülevaadet kogu toimunud sündmustikust, **info lapse perest eraldamise jms kohta oli sageli välja toodud teatega seotud toimingute all**. Teated, kus pöördujaks oli hädaohus lapsega kokku puutunud spetsialist (nt politsei sündmuskohalt), sisaldasid sageli ka infot spetsialisti ette võetud tegevuste kohta. Info edasiste sündmuste kohta on toimingute all sageli seetõttu, et see võib pöördumisele lisanduda hiljem. Seksuaalse väärkohtlemise juhtumite puhul olid teadetes lisatud vajalikud tekstid (mitte sekkuda enne politseilt või lastemajalt loa saamist), kuigi neid teateid oli andmestikus vähe.

Lasteabi nõustajate sõnul lisatakse pöördumisse kogu kogutud info, ent kuna infot kogutakse nõustamise käigus, on **suurimaks piiranguks ja teate sisu mõjutajaks see, millist infot pöörduja anda saab ja soovib**. Kriisilukorraga seotud piirangutega on nii hiljem teadet lugeval KOV-i lastekaitsetöötajal kui ka uurijatel keerukas arvestada, kuna kirjalik kokkuvõte ei pruugi edasi anda esmase reageerimise käigus kogetud tundeid ja piiranguid. Sisuanalüüsis esines mitmeid juhtumeid, kus teates sisalduv info ei pruukinud anda lapse olukorrast selget pilti, ent konteksti põhjal oli selge, et selles olukorras tegutses nõustaja piiratud infohulgaga.

Küsimus lapse ja pere kohta laiemal info kogumisest tõstas uuringu käigus seoses KOV-i lastekaitsetöötajate vajaduste ja ootustega: **kas lasteabi või häirekeskuse töötaja saaks sobivas olukorras koguda praegusega võrreldes rohkem infot näiteks probleemi ja lapse ning pere laiemal tausta kohta?** Näiteks ärajooksnud lapse puhul võib abiks olla info selle kohta, miks laps pöörduja arvates ära jooksis või kas seda on ka varem juhtunud. Selliseid olukordi on aga keerukas hinnata, kuna pöördumise hetkel võib helistaja suuta keskenduda ainult hädaohu lahendamisele või nende teemade arutamine ei pruugi olla sobiv teistel nõustamisprotsessiga seotud põhjustel. Uurijate hinnangul ei saa sellist ootust praegu osana heast praktikast arvestada ning see vajab täiendavat arutelu juhtumite näitel lasteabi, häirekeskuse ja KOV-i lastekaitsetöötajate vahel.

Mõnikord sisaldas teates tekst „*palume hinnata lapse abivajadust*“, mida lasteabi nõustajad selgitasid kui nende katset suunata lastekaitset juhtumiga tegelema. Uurijate hinnangul ei ole sellise palve lisamine teatele mõistlik. Esiteks teeb KOV-i lastekaitse seda lastekaitseeaduse järgi nangunii, teiseks võivad sellised palved mõjuda lastekaitsetöötajatele survestavalt või lausa ärritavalt. Kuna lasteabi ei vaata enamasti pöördumise subjektiga seotud varasemat menetlusinfot, võivad sellised palved käia teadete kohta, kus KOV-i lastekaitsetöötaja on juhtumit juba pikka aega põhjalikult käsitlenud.

Fookusgruppides tõid lasteabi töötajad välja, et nad koostavad teateid **sarnastel põhimõtetel tulenevalt lasteabi teenuse protsessist ning töökokkulepetest**, ka **ühtlustatakse praktikat ühiste supervisioonide käigus**. Samas toodi välja, et igal nõustajal on **oma individuaalne tööstiil**, kuidas pöördumisest märkmeid tehakse ja kirja pannakse. Ka võib teadete koostamist mõjutada **varieeruv töötempo**, sest mõnikord võib parasjagu vahetustes töötavatel nõustajatel olla kiirem aeg. Uurijate hinnangul vajaksid **individuaalsed töömeetodid ühist kaardistamist**, kuna sellest tulenevaid erinevusi teadete sisus ei pruugi enda stiiliga harjunud ja seda eelistavad nõustajad märgata.

Kvantitatiivanalüüsis leiti, et lasteabi edastatud **teadete pikkus võib märkimisväärselt erineda**. Teate keskmine pikkus oli 405 tähemärki (tühikuteta), abivajavate laste puhul keskmiselt 372 tähemärki ja

hädaohus oleva lapse puhul keskmiselt 447 tähemärki. Kõige lühem teade koosnes 5 sõnast ja kõige pikem 323 sõnast.

Seetõttu uuriti ka ühe hüpoteesina kvantitatiivanalüüsis korrelatsioonianalüüsi abil, **kas nõustaja (anonümiseeritud) isiku ja teadete pikkuse vahel on seos**. Seda analüüsid eeldati, et nõustajate töögraafikus ei ole süsteemseid erinevusi, st kõigil oli enam-vähem võrdne võimalus puutuda kokku varieeruva töötempo ja sarnaste teadetega. Seost teadete pikkuse ja nõustaja isiku vahel ei leitud. Samas leiti **tugevalt positiivne ja statistiliselt oluline seos töötaja kohta vastu võetud teadete arvu ja teate pikkuse vahel (kordaja 0,646; $p < 0,05$)**. Seega, kui kasvab vastuvõetud teadete arv töötaja kohta, siis kasvab ka teate pikkus (mõõdetuna tähemärkides). Kuna analüüsis vaadeldi piiratud ajaperioodi ning sel ajal vastu võetud teadete arv ei pruugi minna kokku nõustaja varasema töökogemusega, tuleb selle leiu üldistamisel olla ettevaatlik. Samas viitavad need tulemused vajadusele edaspidi analüüsida pöördumistega seotud erinevaid andmeid, et neid nõustajate ja lasteabi töö tagasisidestamiseks kasutada.

Kvantitatiivanalüüsist selgus, et enne lasteabi on sageli esmaseks infokogujaks **häirekeskus**. Kui lasteabisse kõikidest sisse tulevatest teadetest moodustasid häirekeskuse pöördumised 2023. a 21,5%, **siis KOV-idele edastatud teadetest moodustasid selle uuringu valimis häirekeskuse kaudu tulnud teated 61%**. Need KOV-idele edastatud lasteabi teated, mis sisaldasid häirekeskuse kaudu saadud infot, olid muudest allikatest tulnud teadetega võrreldes lühemad, keskmiselt 291 tähemärki (üldine keskmine teate pikkus oli 405). Fookusgruppides hindasid lasteabi nõustajad häirekeskusega koostööd heaks, ent tõid välja, et neil võib olla vajadus info üleandmise käigus küsida häirekeskuselt lisaküsimusi, et kogu vajalik info teatesse kirja saada. Valideerimiseminaril leidu arutades ei olnud lasteabi nõustajad kindlad, kas häirekeskuse kaudu saadud teadete lühem pikkus võrreldes kõigi teadete keskmise pikkusega viitab ka väiksemale sisulisele kvaliteedile, **kuna häirekeskuse töötajad on koolitatud infot kiirelt ja kokkuvõtlikult esitama**. Samas viitab vajadus küsida häirekeskuselt info saamise käigus lisaküsimusi sellele, et häirekeskuse töötaja võib info üleandmise hetkel pidada silmas teisi info kogumise kriteeriumeid. Ka ei pruugi lasteabi nõustaja olla igas olukorras võimeline kõiki lisaküsimusi küsima. Kvalitatiivuuritus tõid lasteabi töötajad probleemina välja **häirekeskuse häälsõnumite napima sisu võrreldes näiteks telefoni teel info vahetamisega**. Häälsõnumeid kasutatakse teadete edastamiseks, kui nõustajat ei saada kätte, kuid siis ei saa nõustaja häirekeskuse töötajale lisaküsimuste küsimuseks tagasi helistada. Kokkuvõttes viitavad need tulemused vajadusele **häirekeskuse ja lasteabi vahelisi info kogumise aluseid kaardistada, võrrelda ja võimalusel ühtlustada**. Sellele on ka häirekeskus uuringu põhjal tõenäoliselt avatud, näiteks on neil väljatöötamisel SMS-i saatmise võimalus lasteabilt häirekeskusele. Kokkuvõttes pidasid nii lasteabi kui ka häirekeskus koostööd üldiselt väga heaks ja sujuvaks.

Lasteabi teadetes esinesid kõige sagedamini märksõnad "järelvalveta laps" ja "käitumisprobleemid". Juhtumite sisuanalüüsist ilmnes, et märksõnad on üldiselt hea viis saada ülevaade pöördujate probleemidest ja nende sagedusest, **ent märksõnade kasutus ei ole alati üheselt selge ja eristatav** (vt osa 7.3) ning ka uurijatel tekkis märksõnade kasutamisel õigete eristavate kategooriate valimisel mitmeid probleeme. Samas ei paistnud selline ebatäpsus kellegi tööd häirivat, kuna **teate kättesaamisel tuginesid KOV-i lastekaitsetöötajad olukorra mõistmiseks ja edasiste sammude planeerimiseks täielikult teate sisule**. Teadete ja menetlusega seotud märksõnad ja nende sageduse jälgimine võimaldaks lasteabi enda tööd analüüsida ja märgata näiteks lastega seotud uusi probleeme ning trende pöördumistes. Seda infot saab välispraktikate põhjal kasutada ka lasteabi nõustajate koolitamiseks uutel teemadel, samuti peamistele sihtrühmadele toetava sisu ja materjalide uuendamisel.

Lasteabi teadete ja lastekaitse ootuste vastavus

KOV-i lastekaitsetöötajad on üldiselt rahul lasteabist saadud teadete sisuga, mille kvaliteet on ajas paranenud. Enamasti sisaldavad teated kõike vajalikku, et KOV-i lastekaitsetöötajad saaksid info

kogumist jätkata ja läbi viia esmase hindamise. Baasinfo, nagu kontaktandmed ja täpne sündmuse kirjeldus, on teates tavaliselt alati olemas.

Küll aga esineb märgatav lahknevus lasteabi teate koostamise praktika ja lastekaitse vajaduste vahel selles osas, kuidas lasteabi juba pöördumatust nõustas enne teate kohalikku omavalitsusse suunamist. Nimelt **ei sisalda pöördumised praegu infot selle kohta, mida lasteabi nõustaja pöördujale soovitas.**

Valideerimisseminaril olid lasteabi nõustajad selle ootuse osas ettevaatlikud, kuna nõustamine on usalduse loomise protsess ja selle kirjeldamine pöördumises võib vähendada pöörduja usaldust nõustaja ja lasteabi suhtes. Uurijate hinnangul võib lahendus peituda selles, et nõustaja ei jaga kõiki nõustamise detaile, ent märgib **üles näiteks antud soovitused teenuste või nõuannete osas.** Sellisel juhul peaksid lasteabi ja KOV-i lastekaitse kokku leppima, kuidas KOV-i lastekaitse sellist infot nõustamises kasutada võib, tagamaks, et pöörduja ei tunneks end näiteks patroniseerituna. Siin saab tuua paralleeli tervishoiuga, kus info ühe tervishoiutöötaja soovitatud ravi osas võib olla teisele heaks sisendiks, et patsiendiga edasise ravi määramise olukorras senist ravi toimimist arutada.

Teine kasulik info, mida teates alati kirjas ei ole, **on kirjeldus juhtumi edasisest käigust pärast esmase abi pakkumist.** Juhtumite sisuanalüüs näitas, et vajalik teave on sageli lisatud lasteabi teadete toimingute alla. Intervjuude käigus selgus aga, et **KOV-i lastekaitsetöötajad ei tea praegu lasteabi lisatavatest toimingutest ja nende STAR-is vaatamise võimalusest.** Sellise teabe puudumisel peab lastekaitsetöötaja kulutama aega, et välja uurida, kes lapse olukorra kohta kõige rohkem teab, kus laps või lapsevanemad parasjagu on ning mis nende seisund on. See võib nende võimekust sekkuda oluliselt mõjutada ning tähendab, et kogu lasteabi info ei ole nendeni jõudnud. **KOV-i lastekaitsetöötajate arvates tuleks neid STAR-iga seotud võimalusest proaktiivselt teavitada.**

KOV-i lastekaitsetöötajate intervjuudest käis läbi soov, et lasteabi kaardistaks ka pöörduja arvamuse selle kohta, mis ajendas teda just nüüd lasteabiga kontakteeruma ja millist abi ta soovib saada. Mõnel juhul nähti lisaväärtust ka lasteabi nõustaja omahinnangulistest tähelepanekutest koos põhjendustega pöördumise kohta.

Kui teates sisalduv info vajab täiendusi, võib KOV-i lastekaitsetöötaja kaaluda lasteabiga ühendust võtmist. Lastekaitsetöötajate kogemused olid selles osas erinevad, kuigi kontaktivõtu toimivuse osas väljendati kahtlust. Seda seetõttu, et arvati, kui sama nõustaja ei ole parasjagu tööl, ei oska teine nõustaja enam seda pöördumist täpsemalt selgitada. Lasteabi nõustajad tõid valideerimisseminaril välja, et kuna nad näevad üksteise infokaardi märkmeid, võivad nad osata lisainfot anda. Selle probleemi lahendamiseks võib kaaluda ka nõustaja nime ja meilikontakti lisamist teatele, võimaldamaks täpsemaid lisapäringuid.

KOV-i lastekaitsetöötajad väljendasid ka ootust, et võrreldes praegusega võiksid lasteabi nõustajad saada teadete edastamisel suurema **kaalutusõiguse**, lahendades n-õ kergemad abivajadusega lapse juhtumid ise teadet edastamata. Valideerimisseminaril leidsid lasteabi nõustajad, et osaliselt seda nõustamise kaudu tehakse. Lasteabi nõustajatel on aga selles olukorras piiratud teadmised, olles esmase reageerija rollis. Kui tahta kaalutusõiguse ja edastamise põhimõtteid muuta, vajab see teema näidete põhjal arutelu lasteabi, KOV-i lastekaitse ja lastekaitse valdkonna poliitikakujundajate vahel (mh ka lastekaitseeseaduse või selle tõlgendamise muutmist). Igal juhul tuleks aga lasteabi praegusest tööst, sh edastamata teadetest KOV-i lastekaitsele rohkem infot jagada.

Valideerimisseminaril arutati lasteabi nõustajatega ka mõtet saada pöördumise teenindamisel laiem õiguslik ligipääs varasemate **juhtumimenetluste andmetele.** Lasteabi nõustajad arvasid, et nõustamise käigus ei jõutaks nagunii juhtumiajalooaga tutvuda, samuti võib see panna ohtu lasteabi neutraalsuse ja anonüümsuse põhimõtteid pöörduja jaoks. Ka võivad juhtumimenetlused olla detailse sisuga, nii et juhtumiga ei jõuta nagunii selles ajaraamis sisuliselt tutvuda. Viimase probleemi puhul võib kaaluda privaatsset STAR-i andmeregistri tehisintellekti arendust, mis looks nõustajatele juhtumitest

sisukokkuvõtteid. Juhtumimenetluse andmeid on tarvis ja juba kasutatakse hädaohus laste juhtumite puhul, kus selle info abil hinnatakse lapse perest eraldamise vajadust. Juhtumite sisuanalüüsi põhjal järeldasid uurijad, et varasemate juhtumimenetlustega tutvumine aitab teate sisu ja pöördumist paremini hinnata ja konteksti asetada, ent lasteabi nõustajatele laiemal ligipääsu andmine vajab valideerimisseminari põhjal lasteabi nõustamisprotsessi vaates põhjalikumalt kaalumist ja läbimõtlemit.

Eraldi vajab ka kaalumist teema, kas lasteabi võiks saada juhtumimenetluste kohta STAR-ist üldist automatiseeritult kogutud infot, et enda pöördumistega seotud sihtrühmi analüüsida ja nende vajadustega töös paremini arvestada.



Soovitused:

Lasteabi teadete sisu:

- Teadete koostamisel tuleks ka edaspidi silmas pidada lasteabi teenuse protsessi ja töökokkuleppeid. Pidades silmas pöördumise teenindamise piiranguid, vajavad KOV-i lastekaitsetöötajad pöördumise kohta võimalikult detailset ja põhjalikku infot nii lasteabilt kui ka häirekeskusest.
- KOV-i lastekaitsetöötajaid tuleks informeerida teadetega seotud täiendavast infost toimingute all ja kuidas neid STAR-is vaadata.
- Lasteabi ja KOV-i lastekaitsetöötajad vajavad lisainfo vahetamise osas julgustamist ja selgeid juhiseid, kellela ühendust võtta, kui teate koostanud nõustaja ei ole tööil.
- Lisades lasteabilt KOV-idele minevatele teadetele suuniseid edasise töö kohta (nt „*palun hinnata lapse abivajadust*“), tuleks hoiduda liiga elementaarsete suuniste andmisest. Samas võib tulenevalt pöördumise spetsiifikast olla abi vähem teada suunistest (nt suunised seksuaalse väärkohtlemise juhtumite või turvalise spordiga seotud pöördumiste kohta).
- Kui see on pöörduja seisundit arvestades võimalik ja sisuliselt asjakohane, võiksid lasteabi nõustajad uurida pöördujalt, mis ajendas pöördujat just nüüd ühendust võtma ning millist abi ta usub, et laps või pere vajab.
- Lasteabi nõustajad võiksid teates lühidalt kajastada peamisi antud soovitusi näiteks nõuannete või teenuste osas. See võimaldaks jätta nõustamise detailid üldjoontes privaatseks, ent annaks KOV-i lastekaitsetöötajatele kasulikku infot lapse ja pere hilisemaks nõustamiseks.
- Teatud olukordades võib olla kasu lasteabi nõustajate enda tähelepanekute lisamisest teatele koos põhjenduse ja selgitusega. Kuna selle kasulikkuse osas tekkis erinevaid seisukohti, võib kaaluda helistajalt luba küsimist tähelepanekute kirjapanemiseks ja nende tõepärasuse kontrollimiseks. Samuti oleks kasulik, kui lastekaitse ja lasteabi tuvastaksid ühiselt kriteeriumid, mille alusel on teatud tähelepanekud lapse abivajaduse hindamisel abiks ning millal need ületavad piiri ja mõjutavad negatiivselt nõustamissuhet pöörduja ja nõustaja vahel.

Lasteabi tööprotsessid ja koostöö teiste osapooltega:

- Teadetele märksõnade lisamine on väärtuslik viis, kuidas kaardistada trende ja muutusi lasteabi pöördumistes läbi aja, samuti uuendada lasteabi nõustajate teadmisi ning lasteabi materjale sihtrühmadele. Märksõnade kategooriad vajavad ülevaatamist, et nõustajad oskaksid neid ühtedel alustel määrata ja et nende abil saaks juhtumeid eristada. Samuti võiks analüüsida, mitut märksõna

on tarvis ühe teate kohta, et seda sisukalt kategoriseerida. Võimalusel võiks märksõnade kategooriaid välisriikidega ühtlustada, kuna see võimaldaks koguda ka rahvusvaheliselt võrreldavaid andmeid. Näiteks võivad heaks kategooriate allikaks olla WHO standardid. Samas tuleb võrdlemisel arvestada abiliinide eesmärkide erinevusega, kuna paljud teiste riikide peamised abiliinid võivad tegeleda rohkem nõustamisega ning lasteabiga võrreldes palju vähem info edastamisega. See tähendab, et nii tõsisid pöördumisi kui lasteabi saab, saadavad teiste riikide abiliinid harva.

- Lisaks selgetele tökokkulepete ja kvaliteedistandardite uuendamisele pöördumiste sisu ja teenindamise kohta, võiks aeg-ajalt käsitleda ja ühtlustada lasteabi nõustajate individuaalseid töömeetodeid teadete koostamisel (nt märkmete tegemise osas). Ökonoomne viis selle tegemiseks võib olla temaatiline supervisioon. Edasist hindamist vajab küsimus, kas kogunud nõustajad koostavad pikemaid ja detailsemaid teateid ja kuidas nõustajad edaspidi enda teadete kvaliteedi kohta konstruktiivset tagasisidet saaksid.
- Häirekeskuse teadete puhul vajavad teadete pikkus ja sisuline kvaliteet edasist jälgimist ning info kogumise standardite kaardistamist, võrdlemist ja arutelu ühtlustamise osas. Nii saaks vähendada nõustajate vajadust küsida häirekeskusest lisainfot. Lasteabil ja häirekeskusel võiksid olla ühised info kogumise standardid, kui pöördumine on seotud abivajava või hädaohus oleva lapsega.
- Häirekeskuse häälsõnumite osas võiks teha kokkuleppe tagasi helistamise osas ning leppida kokku info edastamise põhimõtted, et tagada, et häälsõnumid oleksid põhjalikumad ja käiksid lasteabi ja KOV-i lastekaitse vajaduste ja ootustega kokku. Häirekeskuse intervjuus pakuti häälsõnumite probleemile ühe võimaliku lahendusena häirekeskusele ligipääsu andmist STAR-i või analoogselle süsteemile, et infovahetust lihtsustada ja automatiseerida.
- Kuigi uuring kajastab põhjalikult KOV-i lastekaitsetöötajate arvamus teadete heade praktikate osas, tuleks edaspidi lasteabi ja KOV-i lastekaitsetöötajate vahel vahetada regulaarselt infot ootuste ja vajaduste osas, sõlmida ja uuendada tökokkuleppeid, kaardistada ja võrrelda nii praktikaid kui ka tekkinud raskuseid.
- Lasteabi nõustajate motivatsiooni ja tööindu suurendaks nende töö tunnustamine. Fookusgruppidest selgus, et nõustajad tunnevad, et nad tegelevad peamiselt murede lahendamise ja positiivset tulemust ehk pöördumise lahendamist sageli ei näe.
- Eraldi ühist arutelu lasteabi ja KOV-i lastekaitse vahel vajavad järgmised KOV-i lastekaitsetöötajate ootused ja vajadused:
 - a) rohkema taustainformatsiooni kogumise kohta pöördumise saamise hetkel (lasteabi, häirekeskus);
 - b) lasteabi nõustajatele võrreldes praegusega laiemal ligipääsu andmine pöördumise subjekti juhtumimenetluse ajaloole STAR-is;
 - c) lasteabi nõustajate kaalutusõiguse suurendamine pöördumiste edastamise osas ja suurema rolli võtmine n-ö kergemate juhtumite lahendamisel ilma neid KOV-idele edastamata.

Nende ettepanekute osas ei selgunud uuringust selgeid lahendusi ning sageli tõstatus küsimus täpsetest rakendamise asjaoludest ehk näidisjuhtumitest.

8.2 Lapse abivajadust puudutava info liikumine lasteabi ja teiste osapoolte vahel

Millised on kitsaskohad abivajava ja hädaohus oleva lapsega seotud info liikumisel lasteabilt omavalitsusse ja teiste osapoolte vahelises kommunikatsioonis?

Millised kitsaskohad ilmnevad lastekaitsetöö korralduses olukorras, kus lasteabi täidab lastekaitse rolli hädaohus oleva lapse abistamisel töövälisel ajal?

Millised on arendusvajadused ja soovitused muutmaks info liikumist lasteabilt kohaliku omavalitsusse?

Lasteabi kõige olulisemad koostööpartnerid hädaohus lastega seotud pöördumiste teenindamisel on uuringu põhjal **häirekeskus ja politsei**. Häirekeskus edastab lasteabile enamiku teadetest, olles sageli esimene info koguja. Politsei suunab sündmuskohale enamasti häirekeskus, teavitades seejärel juhtunust lasteabi. Politsei on peamine sündmuskohal viibiv ja seega lasteabi jaoks kriitilise tähtsustega osapool, kes hindab lapse olukorda ja teeb vastavad kiired otsused, sh lapse ohutusesse tingimustesse paigutamise kohta. Veidi harvemini on kaasatud ka **kiirabi, haiglad (eriti lastehaiglad) ning turvakodud**.

Üldiselt toodi kvalitatiivuurings **välja head koostööd lasteabi ja teiste osapoolte vahel, seda eriti lasteabi ja häirekeskuse ning turvakodude vahel**. Politseiga on koostöö ajas paranenud, eriti vastastikkuste kokkulepete tulemusena. Samas ilmnis intervjuudest, et politsei prefektuuride praktikad koostöö osas teiste osapooltega erinesid ning politseinike koostöö lasteabi ja ka KOV-i lastekaitsega võib sõltuda kindlast inimesest ja piirkonnast, mitte süsteemsetest kokkulepetest või standarditest.

Uuringust ilmnisid mitmed kitsaskohad osapoolte koostöös pöördumiste teenindamise vältel:

Ühe **ühise probleemina** häirekeskuse, politsei ja ka KOV-i lastekaitse jaoks tõstatus **dubleerivate teadete** probleem. Nimelt edastavad nii PPA kui ka lasteabi teated sama hädaohus lapse kohta KOV-i lastekaitsele. Ühelt poolt on lasteabi hea kiire koht, kuhu info iga märgatud lapse kohta edastada ja igal juhul teavitamine tagab, et KOV-i lastekaitsetöötajad saaksid teateid igast abivajavast lapsest. Samuti on lasteabi nõustaja üks oluline osapool, kes hädaohus laste pöördumiste teenindamise puhul lastekaitse süsteemi standardeid ehk lapse heaolu silmas peab. Ilma lasteabi kui vahelülita võib tekkida oht, et infot lapse kohta KOV-i lastekaitsele ei edastata üldse ning lapsed ja pered ei saa pikaajalist abi. väiketäht

Samal ajal tähendab näiteks häirekeskuse teadete vahendamine lasteabi kaudu nende otse edastamise asemel või edastamisele lisaks **süsteemi vaates kaalumist vajavat lisatööd**. Kui erinevad osapooled, näiteks politsei ja lasteabi, edastavad lapse kohta sama info erinevate teadete abil, vähendab see ühe teate sisulist väärtust ja suurendab halduskoormust KOV-i lastekaitse jaoks. Seda probleemi toodi ka KOV-i lastekaitse fookusgruppides välja, kuigi mitte tingimata suure probleemina. Sisuanalüüsis käsitleti mõnda juhtumit, kus ühe sündmuse kohta sai ka lasteabi mitu teadet. Need salvestati eraldi, kuna esimene teade oli juba KOV-ile edastatud. Samas ei tähendanud see alati, et teated olid sama sisuga, kuna erinevad pöördujad võisid mõnikord käsitleda lapse abivajaduse ja olukorra erinevaid aspekte. Juhtumimenetluse toimingutes oli mõnikord teateid sama sündmuse kohta nii lasteabilt kui ka PPA-lt, nende osakaalu ja asjaolusid uuringus täpsemalt ei hinnatud. Häirekeskuse intervjuus pakuti välja, et osapooled võiksid ette võtta **teadete teekonna kaardistamise** eesmärgiga vähendada topelt teadete edastamist KOV-i lastekaitsele. Samas tuleb kaardistamisel kaaluda pöördumiste soodustamist laiemalt ning et pöördumiste teenindamise süsteem tagaks, et iga abivajav või hädaohus laps saaks märgatud.

Häirekeskus:

- Häirekeskuse intervjuust tõstatus ühe aeg-ajalt ilmneva **probleemina lasteabi teadete sisu ebaselgus ja puudulik info** nende töötajate jaoks. Ka ei pruugita personali vahetumise tõttu olla üksteise tööga piisavalt kursis. Häirekeskus on samas lasteabi tööprotsessidega tutvumisest väga huvitatud.
- Lasteabi nõustajad tõid häirekeskusega seoses välja mõned probleemid, mida kajastati teate sisu käsitledes (vt osa 8.1).

Politsei:

- Intervjuudest politsei prefektuuride esindajatega ilmnas, et politsei töötajad **on lasteabi rolli ja tööpõhimõtete kursis erineval määral**. Lasteabi rolli nähti näiteks esmase nõustajana, ka teadete edastajana. Vähem teati lasteabi rolli kohta töövälisel ajal ja nende õiguse kohta nt laps perest eraldada. See järeldus ei pruugi laieneda samas operatiivtöötajatele.
- Mõned intervjuueeritavad politseist tõid välja, **et lasteabi teadetes ei ole nende arvates alati piisavalt infot** ja nii tajuti, et lasteabi ei pruugi alati kõike neile teada olevat infot teates jagada. Näiteks ei pruugi olla politsei jaoks selge, mida täpselt peaks politsei teate peale ette võtma ehk et teatest ei selgu pöörduja selged vajadused ja ootused. Seda probleemi selgitati põhjalikumalt teate sisu kokkuvõtlikus osas.
Uuringus leidis pigem kinnitust järeldus, et lasteabi nõustajad lisavad enamasti võimalikult palju infot, erisusi võib olla näiteks varieeruva töötempo või individuaalsete töömeetodite tõttu. Tõenäoliselt on aga tegemist pigem kahtlusega, mida saaks adresseerida üksteise töömeetodite ja igapäevatööga tutvudes.
- Lasteabi nõustajad tõid ühe kitsaskohana välja aeg-ajalt esinevad olukorrad, kus **patrullpolitsei on keeldunud lasteabi nõustajale lapse ja olukorra kohta sündmuskohal täpset infot jagamast, seda andmekaitseõuete argumendiga**. Sellised juhtumid võivad puudutada lapse perest eraldamise otsuseid ja kuna tegemist on kriisilukorraga, peavad nõustajad ka aeg-ajalt ette tulevaid probleeme oluliseks takistuseks. Nii võib info puudumise tõttu tegemata jäänud otsus tähendada suurt kahju lapsele, samas on ka otsuse tegemine tugeva riivega pere ja lapse suhetele ning seda tuleb info abil põhjalikult kaaluda.
Intervjuudest politseiga ilmnas, et kuigi lasteabi soovib sündmuste kohta tagasisidet nii kiiresti kui võimalik, on juhtumi kohta käiva kokkuvõtte tegemine ja detailide kohta ülevaate andmine patrullpolitseinike jaoks sageli teisejärguline. Patrull edastab sündmuste kokkuvõtte jaoskonda, kus politseiametnik vastab andmepäringutele. Ka politsei jaoks on lapse turvalisuse tagamine prioriteet, ent nende vaates tagatakse see vajadusel lapse ohutusesse tingimustesse paigutamise abil ning juhtunu detailidest saab vajadusel rääkida ka hiljem. Intervjuust ilmnas ka, et koostöö lasteabiga võib sõltuda piirkonnast ja konkreetsest patrullpolitseinikust. Nii sisuanalüüsis kui ka fookusgruppides oli samas palju juhtumeid, kus politsei hoidis lasteabi sündmustega kursis ning lasteabi teigi perest eraldamise otsuse.
- Üks võimalik kitsaskoht võib olla politsei ja lasteabi **erinevad standardid hädaohus lapse olukorra hindamisel**. Lasteabi fookusgrupis toodi näide olukorrast, kus politsei hindas olukorda sündmuskohal lasteabi nõustajast erinevalt, pidades alkoholi tarbivaid lapsevanemaid adekvaatseks ja jättes lapse seetõttu sündmuskohale. Ka turvakodu töötajaga tehtud ekspertintervjuus toodi välja, et kõige enam võib hädaohus lapse pöördumise lahendamise sõltuda politseist kohapeal, politseinikel võib aga olla kohapeal lapse olukorda keerukas hinnata. Sealjuures on politsei sageli lapse vajaduste eest hoolitseja rollis, tegeledes näiteks turvakodusse minemiseks vajalike asjade kogumise jms. Seega tähendab see mitmes mõttes, et **patrullpolitseinik on (enamasti lastekaitse töövälisel ajal) hädaohus lapse ohutusesse tingimustesse toimetamise hetkel lastekaitseüsteemi standardite tegelik rakendaja ja uurija**, samas kui otsustaja roll süsteemis on KOV-i lastekaitset delegeeritud ajutiselt lasteabi nõustajale.

Haiglad:

- Lasteabi nõustajad suhtlevad haiglatega, kui laps on haiglasse viidud ja lasteabi nõustajal on näiteks perest eraldamise otsuse vms olulisel põhjusel tarvis infot lapse tervises seisundi kohta. Selle käigus võib neil tekkida probleem **konkreetses arsti kättesaamisega**, kuna haigla infonumber pole kursis, milline arst juhtumiga tegeleb. Ka võib probleem tekkida info saamisega seoses arstide vahetumisega öösel ja päeval.
Haiglad nägid sellist probleemi kui töökorraldusest tulenevat loomulikku eripära. Ühe võimaliku lahendusena nähti suhtlemist õdedega, kuna neil on sageli haiglas toiminu kohta operatiivseim info. Samas vastutab lapse tervises seisundi ametliku hindamise eest siiski vastav arst.
- Intervjuudest haiglatega tõstati **lapse terviseandmete edastamise õiguslikkuse probleem**. Nimelt ei pruugi haigla töötajate jaoks olla selge, millist infot patsiendi kohta millise kanali abil nad edastada tohivad, samas kui lasteabi nõustajatel võib olla infot otsuste tegemiseks kiirelt tarvis.

Turvakodud:

- Lasteabi nõustajad tõid turvakodudega seoses välja **probleeme info ja dokumentide vahetamisega**. Nõustajatel oli kogemusi, kus turvakodu töötajate töömeiliaadressid ei võimaldanud krüpteeritud failide edastamist või parasjagu tööl olevatel töötajatel puudus juurdepääs meilile või arvutile või oskused ja teadmised krüpteeritud dokumente vahetada. Ka võidi krüpteerimisnõudesse suhtuda ettevaatusega.
Intervjuus turvakodu esindajaga toodi välja, et see on varasemalt tõesti olnud probleem ning selle lahendamine on turvakodude juhtide pädevuses. Probleemi põhjus seisnes näiteks kiires kaadri voolavuses, mistõttu ei jõutud uusi töötajaid nõuete ja võimalustega kurssi viia või neile õigeks ajaks digitaalset ligipääsu vormistada.
- Teise probleemina tõstati nõustajad **ruumipuuduse turvakodudes**, mis võib tähendada, et näiteks sama pere lapsed tuleb suunata erinevatesse turvakodudesse. Turvakodude intervjuus nähti seda probleemina, mis võib tekkida näiteks hooajaliselt, kas remondi või teiste asjaolude tõttu. Mõnikord võidakse turvakodusse tuua väga kõrge abivajadusega lapsi, kes vajavad seetõttu individuaalset tuge. Nii mõjutavad turvakodude ruumipuudust intervjuu põhjal kõige enam olemasolevate töötajate arv ja ressursid lisatöötajate palkamiseks, sest lisaruumide kasutuselevõtt eeldab lisapersonali.
- Intervjuust turvakoduga tõstati vajadus saada töövälisel ajal turvakodusse jõudnud lapse kohta tema heaolu tagamiseks kiiret infot näiteks tema tervisepiirangute ja ravi kohta. Selline info võib olla kirjas kas lapse varasemas juhtumimenetluses või terviseandmetes. Lasteabi pääseb vajadusel ligi varasema juhtumimenetluse andmetele, ent mitte laste terviseandmetele. Seetõttu oleks tarvis töövälisel ajal kättesaadavat osapoolt, kellel oleks õigus anda infot lapse tervise kohta, mida turvakodul oleks vaja teada.
- Turvakodude jaoks on laste abistamisel üldiseks probleemiks lastega seotud teenuste pikad järjekorrad, eriti psühhiaatrilise abi ja ravi kättesaadavuse osas. See võib kaasa tuua suured lüngad lapse arengus, kuna ooteaja tõttu võidakse eemale jääda näiteks koolitööst vms arengut toetavatest tegevustest. Laste vaimse tervise teenuste kättesaadavus ilmnes probleemina ka teistes uuringu osades.



Soovitused koostöö parandamiseks ja kitsaskohtade lahendamiseks:

- Pea kõikide seotud osapoolte (häirekeskus, politsei, haiglad, turvakodud, lasteabi, KOV-i lastekaitsetöötajad) puhul ilmnes kvalitatiivuuringuist **pidev vajadus ja soov olla üksteise tööga hästi kursis, vahetada infot tööpraktikate ja standardite kohta ning võtta ette koostööd parandavaid projekte**. Tööjõu liikuvuse tõttu peaks selline koostöö olema regulaarne ja korduv ning lasteabi saab olla üks osapool, kes sellist koostööd algatab. Koostöö sagedus võiks sõltuda

partneri olulisusest, uuringu põhjal tuleks kõige rohkem koostööd teha KOV-i lastekaitsetöötajatega, häirekeskuse ja politseiga. Üks viis koostöö arendamiseks teiste osapooltega on organiseerida see teemaaliliselt ja siduda lastekaitseüsteemi ja seotud valdkondade tervikpildiga. Näiteks võiks üheks algatajaks ja koostöö vedajaks olla sotsiaalkindlustusamet ning teema võiks näiteks olla hädaohus laste juhtumites efektiivse abi tagamine.

- Lasteabi, häirekeskus, politsei ja teised seotud osapooled võiksid ette võtta **topelt teadete teekonna kaardistamise** eesmärgiga likvideerida topelt teadete edastamine KOV-i lastekaitsele, tagades samas, et info iga abivajava või hädaohus lapse kohta jõuaks KOV-idesse. Ühe võimaliku lahendusena tõi häirekeskuse esindaja välja mõtte võimaldada neile otseligiipäas STAR-i teadete edastamiseks.
- Politsei ja häirekeskus tõi mõningatel juhtudel välja, et lasteabi teadetest ei selgu nende jaoks, kuidas peaks teatele reageerima. Need juhtumid võivad vajada koostöö käigus kaardistamist ja arutelu. Kui selline probleem ilmneb ka edaspidi, võiksid nad saada juhiseid võtta lasteabi nõustajatega vajadusel ühendust, et abivajadust koos hinnata. Politseid jt osapooli võiks julgustada ka kõikides hädaohus lapsi puudutavates teemades lasteabi nõustajatega nõu pidama. Selle eelduseks on, et lasteabi nõustajad tunnevad hädaohus lapse abistamise konteksti hästi, näiteks oskavad soovitada, mida lapse turvakodusse viimisel tähele panna jms.
- **Politsei** puhul vajavad esimesena tähelepanu probleemid hädaohus laste pöördumiste teenindamisel, sh lasteabiga info jagamine lapse olukorrast ning lasteabi või KOV-i lastekaitse teavitamine olukorras, kus on tarvis teha perest eraldamise otsus. Kuna tarvis oleks operatiivpolitseinike poolt ühtsete standardite rakendamist, võib kasu olla kõrgetasemelisest kokkuleppes organisatsioonide vahel ning selle kommunikeerimisest kõikidele osapooltele, vajadusel ka probleemsete juhtumite tõstatamisest alt üles probleemi lahendamiseks. Kuna ka politsei jaoks võivad lasteabi teated sisaldada väärtuslikku infot, võib koostööle kaasa aidata edasiste kokkulepete tegemine ning politsei huvide kaardistamine ja nendega arvestamine. Politsei puhul tuleb arvestada, et reaalsed koostööd juhivad konkreetsetes olukorras patrullpolitseinikud.
- Uuringu põhjal **võivad politsei standardid info jagamise ajahetke ning vahel ka lapse heaolu tõlgendamise osas mõnikord lasteabi ja lastekaitseüsteemi standarditest erineda**. Need standardid vajavad kaardistamist, võrdlemist ja ühtlustamist ning selgeid kokkuleppeid, kes otsuseid hädaohus lapse kohta mis olukorras teeb.
- **Sündmuskohal lapsi abistavad patrullpolitseinikud võivad vajada või saada tuge ja kasu infost**, materjalidest ja koolitustest selle kohta, mida lapse ohutusesse tingimustesse toimetamise puhul praktiliselt silmas pidada. Olulisteks nõustajateks on sellistel juhtudel turvakodude töötajad ning KOV-i lastekaitse. **Kui politsei on sellistes olukordades lastekaitseüsteemi standardite üle otsustaja rollis, on kõigi patrullpolitseinike standardite teemal informeerimine ja koolitamine lastekaitseüsteemi jaoks oluline prioriteet**.
- Lastekaitse valdkonnale võib tervikuna olla kasu **ühiskondlikest ja valdkondlikest aruteludest ja kokkulepetest lapse hooldaja sõltuvusprobleemide ning neile kehtivate standardite kohta lapse heaolu hindamisel**. Näiteks võib kokkulepe puudutada selget alkoholijoobe lävendit, millest alates tuleks olukorda tõlgendada kui lapse heaolu ohustavat. Samas on siin mitmeid kaalumist vajavaid aspekte, nagu varasemate väljakutsete arv, muud ohutegurid ja teiste sõltuvusainete lävendid.
- **Haiglale** puhul võib lapse juhtumist eest vastutava arsti kättesaamist lasteabi nõustaja vaates hõlbustada **õdedega** suhtlemine, kes on sageli haiglas toimuvaga kõige paremini kursis. Kuna haiglad ise ei taju arstide telefonitsi kättesaamist kui suurt probleemi, tuleks neile edaspidi tekkinud probleemidest suhtluses lasteabiga jooksvalt märku anda.
- **Haiglale** puhul on tarvis täpsemaid sisemisi regulatsioone, milline osapool on hädaohus lastega seotud olukordades kiirelt kättesaadav kontakt ning millist infot võib lapse ja sündmuse kohta olla erinevatele osapooltele tarvis edastada.
- **Turvakodudega** seotud probleemid krüpteeritud andmete vahetamisel on miski, mille lahendamine on juhatajate pädevuses. Samas võivad probleemid tekkida ajutiselt seoses tööjõu liikumisega.

- Turvakodude ruumiprobleem on sageli seotud kas ajutiste takistuste või ressurssidega lisatööjõu palkamiseks. Probleemi leevendamaks põhjendatud vajaduse korral lisaressursside eraldamine lisatöötajate palkamiseks.
- Turvakodud võivad töövälisel ajal vajada lisainfot laste vajaduste kohta, näiteks terviseandmeid. Sellise info vaatamise õiguse võiks põhjendatud juhtudel anda lasteabi nõustajale või perearsti nõuandeliinile.

Millised on kitsaskohad abivajava ja hädaohus oleva lapsega seotud info liikumisel lasteabilt omavalitsusse?

Kvalitatiivuuringuust lasteabi nõustajate ja KOV-i lastekaitsega ilmnis mitu pöördumise edastamise ja menetluse üleandmisega seotud kitsaskohta:

1. Lasteabi nõustajate jaoks on mõnikord probleemiks, **kui KOV-i lastekaitse ei märka mingil põhjusel lasteabi pöördumist ja ei võta neile suunatud pöördumist ja sellega seotud menetlust lasteabi nõustajate arvates õigeaegselt üle.** Kui KOV-i lastekaitsele on kuni 10 päeva aega esmase hindamise läbiviimiseks ja menetluse osas otsustamiseks, peaksid nad menetluse üle võtma ja pöördumisega tegelema hakkama **esimesel võimalusel.** Lasteabi nõustajad tõlgendavad esimest võimalust eelistatult kui kohe, ent kõige hiljemalt kuni 2–3 päeva ning saavad seejärel meeldetuletuse. Samas ei ole kõikide nõustajate praktikad sarnased. Meeldetuletuse ajaraam sõltub nõustajate arvates juhtumi tõsidusest ning olukorra tunnetusest, näiteks hädaohus laste puhul võidakse uuesti kontakteeruda palju kiiremini. **KOV-i lastekaitse vaatest võib vastuvõtmine viibida mitmel põhjusel:**
 - Mõnikord võib see tulla asjaolust, **et KOV-is töötabki üks spetsialist.** Ka võivad teated olla **suunatud ühele kindlale töötajale.** Mõlemal juhul võib see töötaja olla haiguse, puhkuse vms tõttu ajutiselt töölt eemal. Uuringus tõstati juhtumeid, mille puhul lasteabi nõustaja võttis seejärel ühendust kõikide selle KOV-i lastekaitsetöötajatega, vastava KOV-i lastekaitsetöötajad tajusid seda aga ülereageerimisena, nende sõnul ka lasteabi nõustaja pahameelest tulenevalt.
 - KOV-i lastekaitse näeb lasteabi teadet STAR2 versioonis, kuigi igapäevaselt töötatakse juhtumimenetluste ja andmetega STAR1 andmebaasis. Kuna lisaks sellele tehakse palju kiiret võrgustiku- ja klienditööd kohapeal, ei pruugita alati STAR2 vaatamist meeles pidada. Seda eriti KOV-ide puhul, kes saavad kuus näiteks paar lasteabi teadet. Kuigi KOV-i lastekaitsele on võimalik STAR-is seadistada ka automaatne e-teavitus kõikide teadete saamise kohta, ei olnud paljud fookusgruppides osalenud töötajad sellest võimalusest teadlikud ja leidsid, et **sellest tuleks KOV-i lastekaitsetöötajaid eraldi teavitada.** Ka ei olnud kindlad, kas teadete e-postkasti saamine lihtsustaks nende tööd.
 - Kui menetlus on üle antud töövälisel ajal, ei pruugi KOV-i lastekaitsele nende vaatest olla olnud piisavalt aega, et STAR2 vaatesse minna ning teadet näha. Kui nende töölaual on ka teisi kiireid juhtumeid, ei pruugita kohe jõuda lasteabi teateid STAR2-st vaadata. Sellises olukorras soovivad KOV-i lastekaitsetöötajad, et lasteabi nõustajad jätkaksid neile reageerimiseks rohkem aega. Uurijate hinnangul oleks tarvis, et lasteabi nõustajad säilitaksid meelde tuletades empaatilise ja sõbraliku hoiaku.

Kokkuvõttes ei ole menetluste õigeaegne ülevõtmine enam suur ja sage probleem. KOV-idel on sageli ka läbi mõeldud ja lasteabiga kokku lepitud kord, kes töötajatest menetlused üle võtab. Samas on see teema, mis võib **osapoolte suhteid pingestada.** Uurijate hinnangul on probleem seotud ka lasteabi ja KOV-i lastekaitse vähese kokkupuute ja koostööga.

2. **KOV-i lastekaitsetöötajad ei näe praegu kogu lasteabi fikseeritud infot, kuna nad ei ole teadlikud pöördumise ja menetlusega seotud toimingute vaatamise võimalusest STAR-is.**
3. **KOV-i lastekaitsetöötajad peavad ligi pooltel juhtudel tegema ülevõetud menetluse infoga bürookraatlikku lisatööd.** Uuringu valmimise hetkel kasutasid lasteabi nõustajad uut STAR2 versiooni pöördumiste ja menetluse üleandmiseks, samas kui KOV-i lastekaitsetöötajad töötasid

enamasti STAR1 andmebaasis. Sisuanalüüsisist selgus, et abivajavate laste puhul käivad lasteabi teated (pöördumiste subjektide järgi vaadates) umbes 51% juhtudest laste kohta, kelle kohta on juba eelnevalt varem juhtumimenetlust alustatud. Uurijate hinnangul võib see osakaal olla hädaohus laste teadete puhul sarnane või kõrgem. Selliste juhtumite puhul on lasteabi nõustajatel õigus varasemat menetlusinfot vaadata vaid põhjendatud juhtudel, samuti ei saa nad pöördumist varasema KOV-i lastekaitse alustatud juhtumimenetlusega siduda¹⁰. Seetõttu loovad lasteabi nõustajad STAR-is uue lihtmenetluse ja lisavad pöördumise sinna. Kvalitatiivuuringus töid KOV-i lastekaitsetöötajad välja, et selliste juhtumite puhul tuleb neil teha selle menetluse puhul juhtumimenetluse algatamata jätmise otsus ning kopeerida lasteabi info olemasolevasse menetlusse STAR1 andmebaasi versiooni. Kuna see eeldab mitmete andmeväljade kopeerimist ja erinevate STAR-i versioonide kasutamist (sisuanalüüsi põhjal) umbes poolte edastatud teadete puhul, **on tegemist olulise tõrkega info vastuvõtmisel.**

4. Lasteabi vajab KOV-i lastekaitsega ühendust võtmiseks uuendatud ja jooksvat kontaktinfot, kui KOV-i lastekaitsetöötajad vahetuvad.
5. **Lasteabi nõustajad ja KOV-i lastekaitsetöötajad ei ole üksteise tööga hästi kursis.** Kvalitatiivuuringust ilmnes, et nii lasteabi nõustajad kui ka KOV-i lastekaitsetöötajad ei tunne üksteise tööpõhimõtteid ja igapäevatööd hästi. Sellest tulenevalt võidi kahelda teise osapoolte mõnes tööaspektis, omamata selle kohta piisavalt infot. Näiteks ei ole KOV-i lastekaitsetöötajatel ülevaadet lasteabi nõustamistöö ulatusest, mis KOV-ideni teadete vormis ei jõua. Ka lasteabi nõustajaid töid välja, et enamikul neist ei ole KOV-i lastekaitsega regulaarset otsesuhtlust. Kuna KOV-i lastekaitsele info edastamine on üks lasteabi roll, eeldab selline koostöösuhe heauskset suhtumist ehk usaldust ja paindlikkust probleemide ilmnemisel. Selleks on aga tarvis, et osapooled tunneksid üksteise tööd, sealjuures nii igapäevaseid tööpõhimõtteid, standardite rakendamise näiteid kui ka töös tekkivaid raskuseid. Kvalitatiivuuringus olid üksteise tööd rohkem tundvad osalejad sageli teise poole mõistmises teadlikumad ja empaatilisemad.



Soovitused lasteabi ja KOV-i lastekaitse info liikumisega seotud kitsaskohtade lahendamiseks:

- Mitmete mainitud probleemide lahendamiseks oleks lasteabi ja KOV-i lastekaitsetöötajate vahel üle Eesti vaja teha selged kokkulepped, millised on **ühised standardid info vahetamise osas**. Näiteks tuleks jõuda ühise visioonini, mida tähendab menetluse õigeaegne ülevõtmine ning millal võiks lasteabi KOV-ile menetluse ülevõtmist meelde tuletada. Samuti tuleks läbi mõelda, kuidas võiks KOV-i lastekaitse lasteabile teada anda töötajate vahetumisest. Kokkuvõtlikult võiks osapoolte vahel olla üks **ühine regulaarselt uuendatav töökokkulepete dokument** sarnaselt lasteabi enda töödokumentidega.
- Menetluse ülevõtmise meeldetuletamisel on oluline, et mõlemad osapooled oleksid teineteise vastu empaatilised ja sõbralikud.
- STAR-is võiks tekkida võimalus määrata endale piiratud ajaks teateid vastu võttev asendaja. Et see toimiks hõlpsalt, peaks asendajat saama määrata enne asendusvajaduse tekkimist, näiteks töösuhte alguses või regulaarse aja tagant (kord aastas).
- KOV-ide lastekaitseüksustes oleks tarvis selget kokkulepitut korda ja vastutusahelat, kes kontrollib lasteabi teateid hetkel, kui selle eest vastutav töötaja on erinevatel põhjustel tööst eemal.
- Lasteabi teadete eraldi vaatamise vajadus võib tulevikus KOV-i lastekaitsetöös STAR2 peale üle minnes leeveneda. Eraldi arutelu KOV-i lastekaitsetöötajatega vajab idee STAR-i arendusest, mis võimaldaks tellida erinevate osapoolte teateid e-postkasti, võimaldades nt lasteabi teadete tellimist.

¹⁰ Pöördumisi või toiminguid saab lisada enda loodud, enda vastutusel või sama asutuse töötaja vastutusel oleva STAR-i menetlusse. Seetõttu saavad lasteabi nõustajad siduda pöördumisi SKA loodud menetlustega. Sisuanalüüsi põhjal on pöördumiste subjektide varasemad lastekaitsealased menetlused algatatud valdavalt KOV-i lastekaitse poolt ning nendega ei saa nõustajad pöördumisi seetõttu siduda.

See probleem võib puudutada rohkem KOV-e, kus on vähem elanikke, sh lapsi, ja kes saavad seetõttu lasteabi teateid harvemini.

- Lasteabi teateid harvemini saavate KOV-idega võiks lasteabi teha kokkuleppe, et **nemad tellivad endale teadete kohta STAR-ist e-teavituse**, vähendades ohtu, et vahepeal võidakse STAR2 andmebaasi versioonis käimine ära unustada.
- KOV-i lastekaitsetöötajad võivad hädaohus laste juhtumite puhul soovida, et lasteabi teavitaks tööajal neid telefoni teel kohe. See ettepanek tuleks aga nendega eraldi läbi arutada.
- **Kiiret tähelepanu vajab varasemate juhtumimenetlustega ja STAR-i andmebaasi erinevate versioonidega seotud bürokraatliku lisatöö probleem.** Üks võimalus seda lahendada on anda lasteabi nõustajatele senisest laiem õigus vaadata pöördumise subjektiga seotud varasemaid lastekaitsealaseid juhtumimenetlusi ning samuti õigus siduda teade varasema menetlusega sõltumata menetluse omanikust. Teine võimalus on luua STAR-i andmeregistrisse kiire viis teate ja lihtmenetluse ümbersidumiseks varasema juhtumimenetlusega ehk hõlpsasti kopeerimiseks.
- Nii edasiste uuringute kui ka lasteabi töö lihtsustamiseks võiksid STAR-is olevad menetlusega seotud andmed hõlmata ka järgmisi aspekte: menetluse loomise täpne aeg, sh kellaaeg, menetluse ülevõtmise hetk KOV-i poolt (täpne aeg), menetluse hindamise hetk (KOV-i otsus juhtumimenetluse algatamise või lihtmenetlusega jätkamise osas). Lisaks võiks lasteabi saada teavituse hetkel, kui KOV-i lastekaitsetöötaja teate avab. Need väljad võimaldaksid paremini hinnata menetluse ülevõtmise ajaraami väljakutseid.
- Pea kõikide kitsaskohtade lahendamisel (peale STAR-i andmebaaside tehniliste probleemide) oleks kasu regulaarsest koostööst ning kogemuste ja tööpraktikate osas info vahetamisest lasteabi ja KOV-i lastekaitsetöötajate vahel.

8.3 Hädaohus laste pöördumised ja perest eraldamise otsused

Millisele informatsioonile tugineb lasteabi, kaaludes vajadust lapse perest eraldamiseks?

Seda uurimisküsimust hinnati kvalitatiivuuritus lasteabi nõustajatega vesteldes ning juhtumite sisuanalüüsis, vaadeldes peamiselt pöördumiste sisu, lasteabi lisatud toimingute infot ning pöördumise subjektiga seotud juhtumimenetluse sisu. Andmestiku info ei võimaldanud sellele uurimisküsimusele terviklikult vastata, kuna see ei sisaldanud otsest infot lasteabi nõustaja kaalutluste kohta.

Juhtumi sisuanalüüsi põhjal **tuginevad lasteabi nõustajad lapse perest eraldamise vajadust kaaludes peamiselt politsei kohapealse olukorra hinnangule.** Teated jõuavad lasteabi nõustajateni enamasti patrullpolitseinike kaudu, kes kirjeldavad olukorda ja toovad esile vajaduse lapse perest eraldamiseks. Lasteabi teeb ja edastab ametliku eraldamise otsuse politsei kogutud teabe, esitatud ettekande ja protokoll põhjal.

Kvalitatiivuuritus töid lasteabi nõustajad välja, et otsust tehes tõlgendatakse lastekaitseadust ning tehakse koostööd politseiga. Selles olukorras eeldatakse lasteabi nõustajalt kiiret ja otsustavat tegutsemist ning vajatakse selgeid juhiseid. Samas rõhutasid nõustajad, et selliseid otsuseid tehakse vaid põhjendatud juhtudel vajadusest tulenevalt.

Sisuanalüüsis vaadeldud juhtumite põhjal olid laste perest eraldamise juhtumid kõige sagedamini seotud lapsevanemate/hooldajate alkoholi- ja mõnikord ka narkojoobega. Selliste juhtumite puhul viitas eraldamise vajadusele politsei edastatud **tähelepanekud vanemate jooke ning sageli ka hooletusse jäetud lapse ja teda ümbritsevate tingimuste ja ohtude kohta.**

Teine sagedane põhjus lapse perest eraldamiseks oli lähisuhtevägivald, mis võis tuleneda vanemate sõltuvusainete tarbimisest. Vägivald võis ilmneda kas lapsevanemate vahel või lapsevanemalt lapse suunas.

Kuigi paljudes juhtumites võib juhtumit lugedes olla intuiitselt selge, millal on vajalik laps perest eraldada, ei olnud antud uuringus võimalik täpselt hinnata, millistele alustele need otsused tuginevad.

Lasteabi nõustajate kaalutlusi saab edaspidi analüüsida perest eraldamise otsuse lisasid analüüsid. Lisaks tuleks silmas pidada ka politsei antud infot ja tõlgendusi olukorrale.



Soovitused:

- Selleks et tagada sarnased standardid ja hädaohus laste ohutus, oleks soovitatav erinevate osapoolte standardeid laste ohutusesse tingimustesse toimetamisel kaardistada, võrrelda ja ühtlustada. Näiteks võiks hiljuti toimunud juhtumeid seotud osapooltega koos arutada ning selgitada, mis põhjusel üks või teine osapool perest eraldamise otsuse või lapse ohutusesse tingimustesse toimetamise ette võttis.
- **Laste perest eraldamise teema vajab uuringu põhjal lastekaitse süsteemis ja seotud valdkondades tervikuna rohkem tähelepanu, eriti seoses vanemate sõltuvusprobleemidega ning sellest tuleneva ohuga lapse heaolule.** Analüüsitud juhtumite valguses, kus lapse eraldamine toimus sageli pika menetlusajaloo ja probleemidega perest, võis eraldamise vajadus ilmnedda juba varem, kuid eraldamise otsuse tegemisel osutus otsustavaks n-ö järjekordne tõsine ja otseselt lapsele hädaohtu kujutav sündmus. Nii tõi turvakodude esindaja intervjuus välja, et erinevad osapooled võivad lastekaitse juhtumites jääda ootama seda n-ö piisavalt tõsist sündmust, samas kui lapse heaolu halveneb igapäevase hooletuse tõttu ning välja kujunevad pikaajaline trauma ja tervisekahjustus. Juhtumite sisuanalüüsis hakkasid uurijatele silma paljud sellise dünaamikaga juhtumid. Juhtumimenetluse ajajoon algas nende juhtumite puhul vanemate sõltuvusainete tarbimise probleemidega, sealt edasi puudutas lapse vaimse tervise probleemide ilmumist ja sealt edasi nende süvenemist koos näiteks riskikäitumise jt probleemidega. See teema ei puuduta tingimata lasteabi otsuseid, vaid suuremal määral KOV-i lastekaitsetöötajate, politsei jt tööd.

8.4 Pöördumisejärgne abivajaduse hindamine: lasteabi ja KOV-i lastekaitse hinnangu teave

Kas ja kuidas erinevad omavalitsuse lastekaitsetöötaja tööprotsessid laste puhul, kelle osas lasteabi pöördumine on omavalitsuse jaoks esmakordne info lapse võimalikust abivajadusest, ja laste puhul, kelle abivajaduse osas on omavalitsusel olemas juba varasem teave?

Kas ja kuidas toetab lasteabi info abivajavate ja hädaohus olevate laste osas KOV-i lastekaitsetöötajat juhtumi prioriteetsuse määramisel?

Milline on lasteabile laekunud info ja juhtumile antud hinnangu vastavus omavalitsuse lastekaitsetöötaja antud hinnanguga?

Kuidas toetavad omavalitsuse hinnangul lasteabi toimingud (sh lasteabi poolt omavalitsusse edastatud info) hädaohus oleva lapse abini jõudmist?

Omavalitsuse tööprotsesside erinevused esmamärkamiste ja varasema menetlusega juhtumite puhul

KOV-i lastekaitsetöötajad mainisid kvaliteetivuringus läbivalt, et nende jaoks on oluline mõista teadete taga olevat lugu ehk sündmuse laiemat tausta. Juba lastekaitse vaateväljas oleva lapse ja pere juhtumit võib sageli olla kergem hinnata, kuna juhtumi asjaolusid teatakse. Juba teada taustaga juhtumites annab uus teade täpsema ülevaate mingist kindlast muutusest olukorras ning rakendatud teenuste tõhususest. Sellistel juhtudel ei pruugi mõnel juhul olla isegi vajalik lapse või perega uuesti kontakteeruda, vaid piisab juhtunu fikseerimisest ja olemasolevate teenuste efektiivsuse

(üंबर)hindamisest. Näiteks kui laps on korduvalt (turva)kodust ära jooksnud, ei pruugi lastekaitsetöötaja otsene sekkumine ja lapsega vestlemine olukorda palju muuta, kuid see sündmus võib öelda nii mõndagi lapsele rakendatud teenuste ja nende tõhususe kohta, arvestades selle konkreetse lapse vajadusi.

Esmaste märkamiste puhul näevad lastekaitsetöötajad alati vajadust koguda rohkem informatsiooni ja hinnata olukorda põhjalikumalt. Nii võetakse alati pöördumises välja toodud isikutega olukorra ja sündmustiku kaardistamiseks ühendust, kogudes nii lapse abivajaduse hindamiseks rohkem infot. Sõltuvalt sellest, kas juhtum puudutab abivajavat või hädaohus last, alustavad lastekaitsetöötajad sageli kas telefonivestluse või kodukülastusega, et saada parem ülevaade pere olukorrast ja vajadustest. Kodukülastused annavad võimaluse hinnata pere kodust keskkonda ja kehakeelt, mis võib paljastada olulist lisainfot, mida telefonivestlus ei suuda pakkuda. See lähenemine tagab, et lastekaitsetöötaja saab tervikliku ja täpsema pildi lapse olukorrast, mis on oluline lapse parima võimaliku kaitse ja abi tagamiseks.

Lasteabi info väärtus lastekaitsetöötajale juhtumi prioriteetsuse määramisel

Uuringust selgus, et **lastekaitsetöötajad saavad lasteabi infost ja eelhinnangutest pöördumisele järgneva abivajaduse hindamisel üldiselt tuge.** Kuna lastekaitsetöötajad tuginevad esmase abivajaduse hindamisel peaaegu täielikult lasteabi edastatud teate sisule, rõhutasid nad sisukate ja detailsete teadete tähtsust. Teated peaksid sisaldama põhjalikku olukorrakirjeldust ja võimalikult palju olulisi nüansse, sealhulgas võimalusel juhtumi laiemat tausta, teavitatava sündmuse asjaolusid ja edasist kulgu (vt ka osa 8.1), et lastekaitsetöötaja saaks parima arusaama juhtunust ja selle tõsidusest.

Samas märkisid mõned KOV-i lastekaitsetöötajad, et **ainuüksi lasteabi edastatud teatest ei piisa** juhtumi tõsidusastme määramiseks kunagi ning alati on vajadus lisainfo järele, et olukorda paremini tajuda. On mõistetav, et täpsema ja korrektsema hinnangu andmiseks on lisainfo kogumine vajalik. Lisaks märkis osa KOV-i lastekaitsetöötajaid, et lasteabi edastatud teateid abivajavate või hädaohus laste kohta ei vaadelda erineva pilguga. Lasteabi nõustaja hinnangud võivad anda esmase indikatsiooni, kuid järgnev lapse abivajaduse hindamine toimub siiski teate sisu ja lisapäringute tulemusena. Uurijate arvates ei tähenda see, et lasteabi määratud hinnang ja sellele vastav teade kuidagi puudulik või vale oleks, vaid see annab lastekaitsetöötajale sissejuhatava kirjelduse, mille põhjal ta teab paremini, kuidas juhtum sel hetkel kõlas ning kuidas sellele edaspidi läheneda.

Sarnase tähelepaneku töid välja ka lasteabi nõustajad, kes näevad **end esmaste reageerijatena**, kelle töö on võtta igat saabuvat teadet tõsiselt. Nii välistatakse võimalus, et mõni abivajav laps ei saa liiga kriitilise pilgu tõttu abi. Seetõttu ei saa eeldada, et kõik teated osutuvad hiljem tõeseks, kuna lasteabi hindab olukorda piiratud kriisinfo kontekstis ehk pöörduja sõnade ja info põhjal.

Seetõttu ilmnes uuringust, et lasteabi ja lastekaitse hindavad juhtumeid juba eos sageli erinevalt, osaliselt seetõttu, et KOV-i lastekaitsetöötajate jõudmise hetkeks on ka hädaohus juhtumid sageli saanud esialgse lahenduse. Seetõttu on nad KOV-i lastekaitsetöötajate pilgu jaoks juba abivajadusega lapse juhtumid. Samas võib see leida viidata vajadusele **luua prioriteetsusastmeid juurde.** Näiteks võib kaaluda, kas mõne teate puhul kasutada kategooriat „teadmiseks võtta“, kus tegemist pole aktiivse abivajava lapsega, ent kus teave võib olla KOV-i lastekaitsetöötajale juhtumi kontekstis väärtuslik. Samuti võib kasu olla näiteks „kõrge abivajadusega“ juhtumi kategooriast, mis viitab sellele, et vältimatu hädaohu on möödas, ent abivajadus on siiski pigem kiireloomuline. Üks valideerimiseminaril välja käidud lisavõimalus on, et „teadmiseks võetud“ kategooriat kasutab edaspidi lastekaitsetöötaja, andes nii hinnangu teadetele, mille puhul ei ole tema hinnangul tarvis võtta ette menetlust puudutavaid samme.

Lasteabi ja lastekaitse töötaja juhtumile antud hinnangute vastavus

Juhtumite sisuanalüüsi põhjal on lasteabile laekunud info ja juhtumile antud hinnangud üldiselt kooskõlas kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötaja hinnangutega. See tähendab, et teated olid varasemate juhtumimenetluste asjaoludega sisuliselt seotud ning kajastasid juhtumi asjaolusid vähemalt mingil määral.

Hädaohus laste puhul keskendus lasteabi teade sageli ühele konkreetsele sündmusele, mis võis **varasema menetlusajaloo kontekstis sisaldada olulisi ja probleemi arengut iseloomustavaid infokilde**. Kuigi antud teade või hinnang ei pruugi täielikult ühtida lastekaitsele teadaoleva varasema menetlusega, ei ole uurijate arvates ka realistlik seda üksikult pöördumiselt oodata. Lisaks võib üks oluline infokild osutada lastekaitsetöötajale kasulikuks, isegi kui lasteabi nõustaja, kes selle kirja pani, ei tunne lapse kogu tausta. Abivajavate laste puhul esines üksikuid ekslike tõlgendustega või mitte kõikehõlmavaid teateid siis, kui lasteabile laekunud infos ei tulnud selgelt välja lapse laiema konteksti olemasolu. Ka siin ei saa eeldada, et üksainus pöördumine saaks anda sama palju ja sama täpset teavet, eriti lasteabi nõustajate kiiret töökoormust arvestades, kui lastekaitsetöötaja põhjalik uurimine.

Samuti, nagu eelmise alapunkti all mainitud, tekkisid erinevused hinnangutes ka juhtumite puhul, kus lasteabi nõustaja oli edastanud hädaohus oleva lapse teate, kuid esmase abi pakkumise ja esmaste **emotsioonide möödumisel selgus, et tegemist oli pigem abivajava lapsega**. Hinnangute erinevus ei ole tingimata probleem, kuna lähtutakse erinevast infost ja ajahetkest. Samas võib siin olla ruumi standardite ühtlustamiseks ja koostöök.

Ka lasteabi nõustajate vaatenurgast leidis juhtumeid, millele lastekaitse oleks pidanud viivitamatult reageerima, kuid seda ei tehtud. See viis lasteabi nõustajate meeldetuletuste saatmiseni, mis lastekaitsetöötajate arvates polnud alati kohased ega vajalikud. Kui juhtumitel on lai taust ja pikk ajalugu, võis lastekaitsetöötaja tajuda konkreetset sündmust kui järjekordset aga mitte tõsist arengut või muutust olukorras, samas kui lasteabi nägi ainult konkreetset sündmust ja hindas seda kriitiliselt. Lasteabi nõustaja võib mõnikord aga vaadata juhtumit ja teadet **värskema pilguga**, märgates teates ohtu lapse heaolule. Juhtumite sisuanalüüsist ja ekspertintervjuudest käisid läbi näited juhtumitest, kus lasteabi teade tõi juhtumisse KOV-i lastekaitse jaoks survet ja impulssi uute lahenduste kasutamiseks.

Lisaks on ka teateid, mis on piisavalt konkreetset, et lasteabi nõustaja saab need iseseisvalt lahendada. Samuti on juhtumeid, kus tegemist on korduvpöördujatega, kellega juba aktiivselt tegeletakse lastekaitstes või kus lapsevanemad pidevalt üksteise peale kaebavad. Just viimane variant on ka see, mis võtab asjatult suure osa lastekaitsetöötajate tööst. Kuigi selliste teadete puhul pole valdavalt lastekaitsetöötaja sekkumine vajalik, võiks seda olla olemasoleva menetlusajaloo raames hea teada. Seetõttu on lasteabi nõustajad sageli selliseid teateid lastekaitsele ka edastanud, samas kui lastekaitse ei pruugi näha vajadust nendele reageerida. **Seega tundub olevat vajadus teatekategorია järele, mis ei nõua otsesest sekkumist ega tegutsemist, kuid on pikemas perspektiivis siiski kasulik teada.**

Lasteabi roll abi jõudmisel lapseni

Lastekaitsetöötajad hindavad lasteabi olulise ja väärtusliku partnerina laste abivajaduste lahendamisel. Esiteks tõdesid intervjuueeritavad, et **nii lapsed kui ka täiskasvanud pöörduvad lasteabi poole sagedamini** kui kohaliku omavalitsuse lastekaitse poole. Lasteabi populaarsust ja tuntust on suurendanud teavitustöö, sealhulgas ka omavalitsuste endi poolt. Lastekaitse maine on avalikkuse seas aga mõnevõrra negatiivsem, mis väljendub usus, et lasteabi nõustajale võib muredest vabamalt rääkida, kuid lastekaitse poole pöördumine toob kaasa otsesed tagajärjed. Kuna lasteabi ja lastekaitse töö on omavahel tugevalt seotud, jõuab oluline teave siiski lastekaitseni ka läbi lasteabi. See **positiivne maine laste ja täiskasvanute seas** suurendab märkamist ja seeläbi abistamisvõimalusi.

Lasteabi populaarsust ja abi jõudmist lapseni toetab ka võimalus jääda **anonüümseks**. See suurendab tõenäosust, et laps või täiskasvanu võtab ühendust, räägib oma murest ja usaldusliku suhte loomisel avaldab ka oma kontaktandmed.

Oluline aspekt, mis omavalitsuse hinnangul suurendab abi jõudmist lapseni, on lasteabi **veebivestluse võimalus**, mida lapsed ja noored sageli eelistavad helistamisele. Veebivestluses tunnevad lapsed ja noored end mugavamalt, avades oma mured ja olukorra detailsemalt. Veebivestluse kaudu loodud usalduslik suhe võib sageli areneda ka helistamiseks, võimaldades lasteabi nõustajal last paremini mõista ja esitada lastekaitsele sisukama pöördumise.

Ühe kõige olulisema aspektina hindavad KOV-i lastekaitsetöötajad seda, et lasteabi on laste jaoks ööpäevaringselt kättesaadav. See annab võimaluse murelike mõtetega või otseses hädaohus olevatel lastel ja noortel abi saamiseks alati kellegi poole pöörduda. Ööpäevaringne kättesaadavus tagab, et lapsed ja nende tuttavad saavad kriitilisel hetkel ühendust võtta ja vajalikku abi saada.



Soovitused:

- Isegi kui lasteabi suudab juhtumi ise lahendada ja nõustada, on sageli vajalik teade ikkagi KOV-i lastekaitsele edastada, et juhtunu fikseerida, ilma et KOV-i lastekaitse peaks sellele uuesti reageerima. Selle lahenduseks võib olla **uus teatekategoria „votan teadmiseks“**. Ka võib kaaluda abivajava lapse kategooriale alamkategooriate loomise vajalikkust.
- Juhtumitele lisatud prioriteetsusastmete puhul on oluline teadvustada, et need on andnud konkreetne osapool ning arusaadavatel põhjustel võivad hinnangud näiteks ajas muutuda.
- Sellist tüüpi nüansside uuendamisel oleks valideerimiseminari põhjal tarvis võrrelda lasteabi ja KOV-i lastekaitse tõlgendusi ja arvamusi konkreetsete juhtumite ja teadete kohta.

8.5 Abivajavate ja hädaohus laste varajasem taust ja esmane märkamine

Millised menetlused STAR-i andmetele tuginedes on abivajavatel ja hädaohus olevatel lastel varasemalt olnud ja milliseid toiminguid on omavalitsus lapse/pere toetamiseks varasemalt teinud?

Kui suur osa lasteabi teadetest võivad olla esmased märkamised lastekaitseüsteemi poolt?

Lihtmenetluste ja juhtumimenetluste osakaal annab teoreetiliselt võimaluse analüüsida, kui **suur osa juhtumitest puudutab teateid laste kohta, kelle abivajadust on läbiviidud hindamise põhjal võimalik rahuldada ühekordse meetmega**. Juhtumikorralduse alustamine viitab lastekaitseaduse järgi rohkem meetmeid nõudvale abivajadusele ehk lastekaitseüsteemi vaates n-ö tõsisematele juhtumitele. Teiseks võimaldab menetluste osakaal **hinnata varajase (probleemide) märkamise osakaalu, st kui suur osa lasteabini jõudvatest juhtumitest puudutab lapsi, kes ei ole veel jõudnud lastekaitseüsteemi vaatevälja**.

Juhtumipõhise sisuanalüüsi põhjal oli abivajavate laste juhtumite subjekt seotud (kas peamise menetluse subjekti või seotud isikuna) **mõne varasema juhtumimenetlusega umbes pooltel juhtudel (51%), hädaohus laste puhul üle poole juhtumitest (57%)**. Kuna hädaohus laste puhul kasutati sisuanalüüsis sihtpärast valimit, ei pruugi see tulemus olla kõikidele lasteabilt KOV-idele läinud hädaohu prioriteetsusastme pöördumistele ja menetlustele üldistatav. Samas võib eeldada, et kui varasemate menetlustega laste osakaal on juhuvalimi põhjal sisuanalüüsi valitud abivajavate laste andmestiku järgi 51% juures, võib varasemate menetluste osakaal hädaohus laste puhul olla juhtumite tõsiduse tõttu sellegipoolest veel kõrgem. **Seega puudutavad lasteabilt KOV-ile läinud pöördumised ja menetlused umbes pooltel juhtudel lapsi, kes juba on lastekaitseüsteemi vaateväljas ning on vähemalt eelneva kolme aasta jooksul vajanud juhtumikorralduslikku abi**. Samal ajal moodustavad teise poole edastatud pöördumistest ilma varasema juhtumimenetluseta juhtumid. Kuigi selles uuringus hinnati vaid KOV-idele edastatud lasteabi pöördumisi, **võib eeldada, et kõikide lasteabisse saanud pöördumiste puhul on varasema menetlusega laste osakaal oluliselt väiksem, sest lasteabi nõustajad edastavad KOV-ile iga pöördumise, mis viitab lapse võimalikule abivajadusele**. Lasteabi nõustajad rõhutasid intervjuudes, et esmareageerijatena võivad nad hinnata abivajadust kõrgemaks kui hilisemal hindamisel selgub, seda seetõttu, et ükski võimalik abivajadusega laps ei tohi jääda vajaliku tähelepanu ja hindamiseta.

Sisuanalüüsis kaardistati ka eraldi, milliste juhtumite puhul oli uurijate jaoks tegemist **esmasel märkamisega lastekaitse süsteemis**. Hindamisel arvestati samuti juhtumitega, mille puhul ei olnud lapse ja perega seotud hiljutist varasemat juhtumimenetlust, ent uurija võttis arvesse ka kogu juhtumiga seotud muud kvalitatiivset infot. Näiteks jäeti arvestusest välja juhtumid, kus toimingute infos viidati, et juhtum on varem olnud KOV-i lastekaitsetöötaja tähelepanu all. Abivajavate laste puhul hinnati esmakordse märkamise osakaalu 40% juurde ning hädaohus laste puhul 32% juurde.

Esmase märkamise ei viita sisuanalüüsi põhjal tingimata lapse ja pere probleemide varajases faasis märkamisele. Juhtumite kvalitatiivne analüüs näitas, et sageli puudutasid pöördumised näiteks vanemate sõltuvusainete tarbimist ning sellest tulenevalt lapse jaoks ebaturvalist olukorda, sh vägivalda pealtnägemist või kogemist. Samuti käisid pöördumistest sageli läbi probleemid, nagu lapse ärajooksmine, suitsiidsed mõtted ja käitumine ning käitumisprobleemid. Kõikide nende probleemide puhul võib eeldada, et sellise tõsidusega olukorrad kujunesid välja pikema aja jooksul enne pöördumist. Samas tuleb silmas pidada, et uuringus analüüsiti KOV-idele edastatud pöördumisi.

KOV-ide pakutud meetmetest üldiselt

Uuringus analüüsitud varasemate juhtumimenetluste puhul oli **keerukas sisuliselt eristada KOV-i varasemaid ning hilisemaid ehk meetmeid** pärast lasteabi pöördumise fikseerimist. Seda seetõttu, et lasteabi pöördumine **oli sageli juhtumi sisuliste asjaoludega tugevalt seotud**, andes näiteks märku, et juhtumis toimus mingi areng. Kuna paljudes juhtumites pakuti lapsele ja mõnikord perele erinevaid teenuseid ja meetmeid juba varem, **jätkati nende pakkumist sageli pärast lasteabi pöördumise saamist**. Seetõttu vaadeldi varasemate meetmete asemel kõiki meetmeid.

KOV-id pakkusid varasema juhtumimenetluste lastele ja peredele vaadeldud aja jooksul erinevaid teenuseid, sageli erinevat **tüüpi nõustamist (nt psühholoogiline, sotsiaalnõustamine, võlanõustamine, ohvriabi), pere- ja vanemlusprogramme (nt perelepitus, „Imelised Aastad“, „Kainem ja tervem Eesti“), hoolekande- ja toetusteenuseid (nt koduviisidid, tugiisikuteenus, turvakoduteenus, asendushooldusteenus, transporditoetus)** ning rakendasid ka **rangemaid meetmeid, nagu lapse perest eraldamine ja hooldusõiguse äravõtmine**. Käesolevate teadetega seotud prioriteetsusastmete – hädaohus vs. abivajav – vahel märgatavaid erinevusi pakutud teenuste osas ei esinenud, välja arvatud perest eraldamise otsused, mida kasutati rohkem hädaohus laste juhtumite puhul.



Soovitused:

- Uuringu põhjal on lasteabi roll oluline nii varajaste ja esmaste märkamiste puhul kui ka väljakujunenud probleemide korral, lastele ollakse toeks igal juhul. Varajane ja esmane märkamine vajab teemana lasteabi töös ja lastekaitse süsteemis tervikuna **edasist teoreetilist mõtestamist ja operatsionaliseerimist**.
- Kui varajase märkamise osakaal osutub edaspidi lasteabi töö üheks oluliseks mõõdikuks, võiks STAR-i andmeregistris luua automatiseeritud tagasiside saamise selle kohta, kas ühe lasteabi pöördumisega seotud juhtumil on mingi ajaperioodi jooksul olnud varasem aktiivne lastekaitse juhtumimenetlus ning hilisem juhtumimenetlus. Selle kaudu saaks lasteabi paremini ja kuluefektiivsemalt enda rolli varajases märkamises ning probleemide avastamises hinnata.
- Lasteabi tegevuse puhul on varajase märkamise mõtestamisel ja mõõtmisel oluline uurida ja jälgida neid pöördumisi, mida KOV-idele ei edastata.

8.6 Pöördumisest tulenev pakutud abi ja hilisemad meetmed

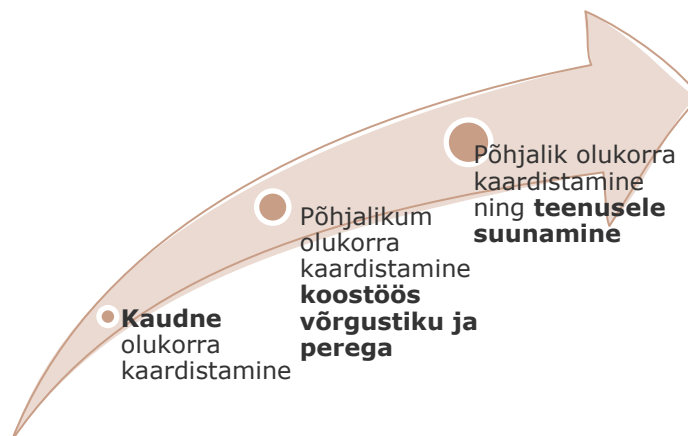
Millised toimingud järgnesid lasteabi pöördumisele ja/või milliseid meetmeid rakendati omaavalitsuse poolt lapse heaolu tagamiseks?

Lasteabi pöördumisele järgneva kuu aja jooksul võtsid KOV-i lastekaitsetöötajad sisuanalüüsi põhjal juhtumimenetlusega juhtumites ette kolme tüüpi tegevusi:

a) kaudne informatsiooni kogumine perega kokku puutumata (19% juhtumitest);

(b) põhjalikum informatsiooni kogumine koostöös võrgustiku ja perega (58% juhtumitest) ning

(c) põhjalik olukorra kaardistamine ja teenuste pakkumine (23% juhtumitest).



Olulisi erinevusi abivajavate ja hädaohus laste lõikes ei leitud.

Kvalitatiivses vaates võtsid KOV-i lastekaitsetöötajad pärast lasteabi pöördumise saamist kõige sagedamini ette **infovahetuse lapsega kokku puutuvate spetsialistidega**. Kuigi enamasti tegi lastekaitse lisaks infovahetusele ka muid samme lapse ja perega, esines juhtumeid, **kus esimese kuu jooksul pärast lasteabi teate saamist piirduiti ainult infovahetusega**. Mõnel juhul ei ilmnunud andmetest mingit KOV-i lastekaitse tegevust. Juhtumite puhul, kus esimese kuu jooksul lastekaitse ühtegi tegevust ei kaardistanud või teostati vaid kaudne infovahetus, **jätkus intensiivsem töö enamasti järgnevatel kuudel** (nt kodukülastused, nõustamised ja vestlused lapse ja perega).

KOV-i lastekaitse järgmised sammud pärast lasteabi teate saamist hõlmasid suurel määral ka **suhtlust lapse ja perega ning võrgustikutööd**. Nendele järgnesid sageli **erinevate päringute ja avalduste tegemine**, et leida lapsele sobivaim teenusepakkuja, et laps ja/või pere **teenusele suunata**. Uusi teenuseid jõudsid lapsele ja/või perele enamasti pakkuda suuremad linnad, teistes KOV-ides võttis teenuse pakkumine kauem aega. Vahel võeti ette ka **juhtumiplaani eesmärkide täitmise hindamist** nende laste ja perede puhul, kellel oli varasem juhtumimenetlus juba käimas, samuti **kohtumääruste fikseerimist ning kliendi esindamist kohtus**.

Teenuseid pakuti umbes **neljandikule juhtumitest**. Kuu aja vältel suunati lapsi näiteks asendushooldus- või turvakoduteenustele (sh hoolduspere), lastemaja teenusele, erinevatesse programmidesse (KLAT, Nõmme tee programm) ja nõustamisteenustele (psühholoog, psühhiaater, psühhoneuroloog, sotsiaalpedagoog). Kõige **sagedamini pakuti erinevat tüüpi nõustamist**. Mõnel juhul ei rakendatud uusi teenuseid, kuid laps jätkas varasema juhtumimenetluse raames juba käimasolevatel teenustel osalemist. Osasid teenuseid pakuti **hilisemas ajaraamis**, näiteks sotsiaalset rehabilitatsiooni, statsionaarse ravi uuringuid ning erinevat tüüpi psühholoogilist nõustamist.

Nende leidude põhjal toob lasteabi pöördumine sageli kaasa KOV-i lastekaitsetöötaja täiendava hindamise, töö lapse ja perega ning teenused. See tähendab, et lasteabi pöördumine on kui välise osapoole tähelepanu, mis võib osas juhtumitest KOV-i lastekaitsetöötajaid varasemast rohkem aktiveerida näiteks tegutsema, teenuseid pakkuma või STAR-i kandeid kirja panema. Samas oli uuringus lasteabi pöördumisele järgnevaid muutusi laste ja perede olukorras mõnikord keerukas eristada, kuna need põimusid varasema juhtumikorraldusliku tööga. Muutus vajab edaspidi ka pikaajalisemat hindamist kui üks kuu, kuna sageli ei pruugita selle aja jooksul jõuda konkreetsete

meetmete, näiteks teenuste pakkumiseni. Samas võib see olla märk probleemidest teenuste kättesaadavusega KOV-ides, kuna juhtumimenetlus viitab suuremale abivajadusele.

Kvalitatiivuuringust ja sisuanalüüsist selgusid järgmised **KOV-i lastekaitsetöö tegevuse ja teenuste pakkumisega seotud kitsaskohad:**

- Juhtumite sisuanalüüsi põhjal hakkas ühe KOV-i lastekaitsetööd puudutava probleemina juhtumimenetlustes silma vähene lapse ja pere olukorra analüüs ja selle põhjal otsuste tegemine. Nii leidsid uurijad sageli juhtumeid, kus osana juhtumikorralduslikust tööst pakuti erinevaid teenuseid, ent lapse ja pere probleemi tuum ja laiem heaolu jäi tähelepanuta. Nii peaks teenuse või sekkumise valik lähtuma probleemide ja vajaduste analüüsimisest. On võimalik, et see on seotud STAR-i menetluse andmeväljadest tuleneva probleemiga, mistõttu olukorda küll analüüsitakse, ent selle kohta ei tehta STAR-i märkmeid. Uuringus mainisid KOV-i lastekaitsetöötajad, et arutavad juhtumeid enda kolleegidega ning teevad juhtumi kohta jooksvalt märkmeid enda päevikusse. Need praktikad ja probleemid vajavad edasist uurimist.
- KOV-i lastekaitsetöötajate võimekust teha lasteabi pöördumisega seotud lapse ja pere aitamiseks erinevaid tegevusi mõjutab sageli **liiga kõrge töökoormus ja korraga töölaual olevate juhtumite suur arv**. Seetõttu võidakse kaardistamise ja juhtumite lahendamise huvides lükata juhtumite käigu kirjalik fikseerimine hilisemaks.
- Mõnes KOV-is ei jälgita Eesti lastekaitseüsteemi standardeid juhtumimenetluse alustamise nõuete osas, eelistades võimalusel lihtmenetluse kasutamist.
- Lasteabi pöördumisega seotud **lapsed ja pered vajavad väga erineva amplituudiga teenuseid**, sageli ei pruugi KOV-ides sellist teenustevalikut aga olla. Nii võivad teenustel olla pikad järjekorrad või teenused hõlmata kas kõrge kulu ja intensiivsusega sekkumisi või liiga madala intensiivsusega sekkumisi. KOV-i lastekaitsetöötajad võivad oma töösuhetes olla surve all pakkuda teenuseid vaid väga tõsistel juhtudel ning nii võidakse mõne juhtumi puhul suunata pere tasulisele teenusele või piirata teenuse pakkumist vaid väga kõrge abivajadusega juhtumitele, samas kui tegelik abivajadus on suurem.
- KOV-i lastekaitsetöötajatel võib olla keerukas pakkuda oma KOV-i teenuseid, kui laps või üks seaduslik hooldaja ei ole vastava KOV-i elanik.
- KOV-ide lähenemised lastega seotud täiskasvanute ehk nende hooldajate teenusevajaduse suhtes võivad olla erinevad. Näiteks võidakse suhtuda erinevalt sõltuvushäiretega seotud juhtumikorralduslikku töösse ning sõltuvusravi võimaldamisse. Nii ei pruugita seda näha KOV-i lastekaitse ülesandena või võidakse vaadelda sõltuvusprobleeme kui iseloomu, mitte haiguse probleemina.
- Sisuanalüüsis ei ilmnenu, et KOV-ide võimekus teenuste pakkumise osas erineks tugevalt. Samas suutsid uusi teenuseid ühe kuu vältel pakkuda enamasti suuremad linnad, teiste KOV-ide puhul võttis teenuse pakkumine kauem aega. Suurtes linnades kasutati näiteks tasulisi vaimse tervise teenuseid, kiirendades vajaliku diagnoosi saamist ja edasist ravi.



Soovitused:

- Ühe osana lasteabi ja KOV-i lastekaitse koostööst võib olla juhiste või mudeli koostamine, kuidas lasteabi pöördumistele võiks reageerida. Näiteks võiks KOV-i lastekaitsetöötaja rääkida alati lapse ja perega. Ka võib kaaluda, kas luua pöördumisega tegelemise järeelsammude kirjapanemiseks mingi STAR-i andmeväli. Selline andmeväli võiks võimaldada täpselt jälgida, millised sammud on konkreetse pöördumise puhul astunud. Ühtse andmevälja olemasolu aitab lasteabiga seotud juhtumites tööd standardiseerida ja tagada, et kõik KOV-i lastekaitsetöötajad järgivad samu juhiseid ja protseduure. Samuti võimaldaks see lasteabi tegevuse tulemusi paremini kaardistada ning analüüsimise abil tuvastada võimalikke süsteemseid probleeme. Sellise arenduse osas tuleks kindlasti arvestada KOV-i lastekaitse töökoormusega. Näiteks võib kaaluda, kas KOV-i

lastekaitsetöötaja saaks toimingute sisestamisel lisada linnukese, kui toiming on seotud pöördumisega.

- KOV-ide juhtumimenetlustesse info fikseerimise põhimõtted vajavad ühtlustamist, et lastekaitsetööd saaks juhtumimenetluste põhjal sisuliselt hinnata ja võrrelda. Sealjuures võib kaaluda STAR-i lihtsustuste tegemist, et tagada juhtumimenetluse võimalikult hõlbus täitmine.
- Eesti lastekaitstesüsteemile võiks tervikuna olla kasu sekkumise tasemete läbimõtestamisest, sarnaselt näiteks tervise valdkonnaga, luues võimalused saada erineva amplituudiga teenused ning eristades juhtumeid ja lävendi, mis juhtumid on KOV-i lastekaitsetöötajate juhtida. Ka võib olla kasu juhtumite raskusastmete ning sobivate teenuste kokku viimisest, mõtestades läbi, millise amplituudiga teenuste pakkumisest võiks KOV-idel rohkem abi olla.
- Eraldi vajab hindamist KOV-ide võimekus pakkuda piisaval määral abi kindla aja jooksul ning aja roll erineva abivajadusega laste ja perede hulgas. See on lapse puhul seotud eakohaste vajaduste ja kriitiliste arenguetappidega, seda võivad mõjutada ka mahajäämus teistes seotud valdkondades. Taaskord on üks oluline teema vaimse tervise ja õpiraskustega seotud abi saamine, kuna pikad terviseteenuste järjekorrad (probleemide diagnoosimine, raviteenused) võivad kaasa tuua näiteks kõrvalejäämise eakohastest haridusvõimalustest.
- Lastekaitstesüsteemis vajab eraldi teemana tähelepanu lapsevanemate sõltuvushäirete probleematika, sh lapse heaolu ja ohu hindamine, täiskasvanule abi ja ravi pakkumine ning edasise järelevalve standardid.
- Pöördumisega seotud varasema tausta ja hilisemate arengute kohta tagasiside kogumisel KOV-i lastekaitsetöötajalt saab silmas pidada Prantsusmaa süsteemi (vt osa 5.4.). Arvestada tuleb aga KOV-i lastekaitsetöötajate kõrge töökoormusega ning sellest tulenevalt ootusega, et tagasisidet kogutaks mõtestatult, säästlikult. Näiteks võib kaaluda üks kord aastas teavituste kohta uurimist lühiuuringu abil.

8.7 Üldised soovitused

Järgnevad soovitused põhinevad välisriikide kogemustel ja uuringu käigus kogutud teabel. Koondsoovituste koostamisel on arvesse võetud nii rahvusvahelisi parimaid praktikaid kui ka käesoleva uuringu üldisi tulemusi ja järeldusi.

1. Kaardistada ja visualiseerida abivajavaid ja hädaohus olevaid lapsi toetav tugisüsteem, sealhulgas lasteabi roll ja vastutuspiirid.

Osaliselt on seda teinud ka see uuring, ent kõikide osapoolte vastutuse võimestamiseks on vajalik üle vaadata laste ja perede heaolu toetav tervikisüsteem – kust lähevad erinevate teenuseosutajate ja rollide täitjate (sh lastekaitsetöötaja KOV-is, lasteabi spetsialisti, politsei, haiglatöötaja, õpetaja koolis või lasteaias, kuni märkajast naabrini välja) vastutused ja piirid. Selle süsteemi keskmes on abivajavad ja hädaohus lapsed ning nende vajaduste ja probleemide märkamine ja nendele reageerimine. Selline kaardistamine võimaldaks välja selgitada hallid alad osapoolte töös ning teha otsuseid vastutusala piiride laiendamise kohta. Kuna teenused, tööpõhimõtted jms on pidevas muutumises, vajab kaardistatud süsteem edaspidi jooksvalt uuendamist. Uuendatud vastutuspiirid võimaldavad ka erinevaid arendusi, näiteks õppekavade uuendamisi, täienduskoolitusi jms.

2. Soodustada abivajavast lapsest teavitamist lastega töötavate spetsialistide kaudu.

Sarnaselt teiste välisriikidega on ka Eestis lapse abivajadusest teavitamise kohustus kõigil kodanikel, sh lastega töötavatel spetsialistidel. **Teiste riikide praktikas pannakse lastega töötavate spetsialistide teavitamiskohustusele suurt rõhku**, kuna neil on lastega erinevates valdkondades suur praktiline kokkupuude. Näiteks Rootsis vaadeldi spetsialiste kui peamisi teavitajaid. Käesoleval hetkel on ka Eestis heaks kiitmisel sarnane seadusemuudatus, mis näitab samme teiste riikidega sarnase praktika suunas (Sotsiaalministeerium, 2024). Sellegipoolest saaks spetsialistide teavitamiskohustuse võimestamist uuringu põhjal toetada järgnevalt:

- **Viia teavitamiskohustust puudutavad sätted lastega kokku puutuvate spetsialistide kutseid reguleerivatesse seadustesse** või teistesse regulatsioonidesse ning kasutada kutseid välja andvaid ja kutsealast tegevust koordineerivaid ühendusi valdkondlike juhendmaterjalide ja standardite levitamiseks ja jõustamiseks.
- **Arendada edasi juhendmaterjale**, mis käsitleksid **pöördumislävendi teemat** üldiselt ehk peamisi abivajaduse ja hädaohu märke lapse olukorra puhul ning **kindla lävendi taseme korral selget käitumisjuhust**. Juhendmaterjalid peaksid tõenäoliselt olema valdkondlikud, kuna abivajadus võib hariduses ja tervishoius ilmned a erinevalt ja valdkonnale omasel viisil. Pöördumislävendi teemat olid hästi kajastatud näiteks Norra ja Iirimaa, samuti Rootsi praktikates. Näiteks soovitati spetsialistil ka väikse kahtluse korral võtta abiliini või lastekaitsega alati suuliselt telefoni teel ühendust ning pärast juhtumi arutamist teha piisava kahtluse korral kirjalik pöördumine, et info lastekaitse jaoks salvestada. Sellised käitumisjuhused aitavad tagada, et lastega töötavad spetsialistid ei jäta pöördumist enesetsenseerimise tõttu tegemata, samas et kahtluse korral aitaks teine osapool kahtlust läbi mõelda.
- **Töötada välja ja kasutada spetsialistide teavitamisel selget ülevaadet**, keda lapse abivajaduse korral saab teavitada, millal kelle poole pöörduda ja milline on pöördumise teekond edasi. Erinevad samaaegsed teavitamisvõimalused võivad tekitada segadust.
- Välisriikide praktika põhjal võivad spetsialistid olla teavitamise osas skeptilised, **kuna ei pruugita arvata, et pöördumisest on abi**. Seetõttu on oluline, et KOV-i lastekaitsetöötajatel oleks õiguslikult võimalik anda teavitanud spetsialistile juhtumi kohta üldistatud vormis tagasisidet, näiteks menetluse alustamise otsuse kohta. Kuna paljud juhtumid võivad aga vajada sekkumisel koostööd, tuleks tagada, et sekkumisega seotud spetsialistidel oleks sellisel juhul õigus sekkumisega seotud juhtumi asjaoludega tutvuda.
- **Võt a kasutusele teavitamist lihtsustavad ja üheses formaadis kirjalikud veebivormid, mille kaudu abivajadusest teavitada**. Veebivormid olid kasutusel näiteks Norras, Iirimaa ja Portugalis, Rootsis oli igal KOV-il enda vorm. Norras ja Rootsis soodustati enamasti vaikimisi kirjaliku vormi täitmist, tõenäoliselt kuna kirjalikku jälge on hiljem parem tõestusena kasutada ning veebivormi täites saadakse info kõikide kohustuslike vormi küsimuste kohta. Eraldi vajab kaalumist, kas ühtse veebivormi kaudu saabunud teated peaksid minema hindamiseks lasteabi nõustajatele või otse KOV-i lastekaitsele. Välispraktikas suunati nad enamasti otse lastekaitsetöötajateni. Veebivormid võiksid olla tavakodanikele ja spetsialistidele erinevad. Tavainimestele muudab veebivorm teavitamise mugavamaks ja vähem stressirohkeks, kuna saab teavitada igal ajal ja igast kohast. Spetsialistidele pakub see struktureeritud ja põhjaliku aluse vajaliku informatsiooni edastamiseks, mis hõlbustab juhtumite hindamist ja käsitlemist. Lisaks võimaldaks ka spetsialistide veebivormi kasutus enam „teadmiseks võtta“ teatekategoriat, mis tagaks, et olulised tähelepanekud jõuavad asjakohastes andmebaasidesse ja on kättesaadavad juhul, kui hiljem peaks lisateavet vaja minema. Kuigi mitte teavitamise eesmärgiga, on veebivormi formaat oma murest rääkimiseks kasutusel ka vaimse tervise leheküljel peasi.ee.
- **Pakkuda lastega töötavatele spetsialistidele materjale, täienduskoolitusi jm tuge, et julgustada nii teavitamist kui ka varajast sekkumist**. Kvalitatiivuuringu st jäi kõlama, et spetsialistid teavitavad lastest praegu väga erineval määral, tulenevalt nende teadmistest ja kogemustest. Sarnaseid probleeme on välja toonud ka teised uuringud (Saia et al, 2022; Civitta, 2022). Nii hinnati ekspertintervjuudes, et praegu teavitavad juhtumitest rohkem näiteks koolide töötajad ehk õpetajad, sotsiaalpedagoogid ja koolipsühholoogid, see aga võib sõltuda tugevalt sellest, milline süsteem koolis varajast märkamist toetab. Samas toodi välja, et halvemas positsioonis võivad olla **lasteaiatöötajad**, kes näevad abivajaduse märke väga palju, ent teatavad harvemini. Nii võidakse karta, et teavitamine vihastab vanemaid ja halvendab lapse olukorda või et sellest pole näiteks kasu. Kuna lasteaedades on koolidega võrreldes töö l vähem tugispetsialiste ja teemat käsitletakse lasteaias vähem, võib lasteaiatöötajatel olla teemas vähem tuge. Ka

võidakse karta ise sekkuda, näiteks väheste sotsiaalsete oskuste vm põhjusel keerukate vanematega suhtlemisel. Sarnases olukorras võivad olla perearstikeskuste töötajad. Kokkuvõttes leidsid eksperdid uuringus, et haridustöötajad vajavad juhendmaterjale, teavitamise julgustamist ja positiivseid näiteid sekkumistest ning oskusi ise sekkumisi läbi viia. Ka võib kasu olla juba eesrindlike asutuste heade praktikate jagamisest.

- Valdkonnaspetsiifiline märkamis-, teavitamis- ja sekkumisteadlikkus on oluline integreerida potentsiaalselt abivajavate või hädaohus lastega kokku puutuvate spetsialistide **taseme- ja täienduskoolitustesse koostöös kõrg- (ja kutsekoolidega)**, levitades infot kõigi osapoolte vastutusest, rollidest ja käitumisjuhistest.
- **Täiesti eraldi tähelepanu spetsialistide teavitamiskohustuse puhul** vajab võimaliku tajutud takistusena **andmekaitse teema**. Nii võivad tundlikku infot omavad osapooled arvata, et nad ei või delikaatse info tõttu abivajavast lapsest teavitada või et sellega rikutakse lapse ja pere õigusi. Selle tajutud takistuse ületamiseks võib kasu olla igale valdkonnale suunatud selgetest juhistest ja näidetest näiteks kutseorganisatsioonide kaudu.
- Mõne välisriigi puhul ei **olnud spetsialistidel teavitades anonüümseks jäämise võimalust**. Pidades silmas Eesti praeguseid probleeme, ei ole teavitavatele spetsialistidele anonüümseks jäämise võimaluse ära kaotamine praegu mõistlik. Samas võiksid kõik pöördumise vormid julgustada enda andmete lisamist, lasteabi pöördumiste puhul saab pöördujat enamasti julgustada nõustaja ise.

1. Teadlikkuse suurendamine abiliinist, eriti peamiste sihtrühmade hulgas.

Avalikkuse ja erinevate sihtrühmade kõrge teadlikkus abiliinist ja teavitamisvõimalustest on üks lasteabi mõju peamisi eeldusi. Välisriikide praktika põhjal võiks kaaluda järgmisi lahendusi:

- **Lasteabi vm sarnaste teavitamisvõimalustest reklaami kohustuslik levitamine laste ja noortega seotud asutustes.** Prantsusmaal on sotsiaal- ja pereseaduses punkt L.226-8, mis näeb ette, et kõigil asutustel, kus käivad tavapäraselt alaealised, on kohustus teavitada abiliini 119 numbrist. Seega on 119 plakatid üleval kõikides koolides, lasteaedades, haiglates ja politseijaoskondades. Samuti on plakatid üleval näiteks spordiklubides. Asutustel on võimalik plakateid ja kleebiseid 119 kodulehelt alla tõmmata ja ise printida või ka saada teatud koguses prinditud plakateid 119 käest. Kuigi seaduse abil kohustuslikuks tegemine võib osutuda mittepopulaarseks meetmeks, võib sarnase lähenemise võtta Eestis kasutusele esialgu pehmemalt, hiljem seda seadusega jõustades. Täpsemalt võiks välja arendada teavitamismaterjalid, mis käsitlevad peamisi abivajadusest teavitamise kanaleid ja selgitust, millal ja kellega ühendust võtta.
- **Peamistele sihtrühmadele suunatud kampaaniate läbiviimine** reklaamide või sotsiaalmeedia kanalite abil. Näiteks Iirimaa kasutati tüüpjuhtumeid tutvustavaid lühireklaame, Norras reklaamiti abiliini Tiktoki kampaaniaga. Sellised kampaaniad nõuavad suuremat rahastust, ent näiteks laste ja noorte seas levinud sotsiaalmeedia kanalite või suunamudijate kasutamine võiks tagada teadlikkuse kasvu lasteabi ühe peamise sihtrühma seas.
- **Sihtrühmapõhiste** materjalide kasutamine kommunikatsioonis ja turunduses. Erinevas vanuses lastel või noortel võivad olla abiliinile ja materjalidele erinevad ootused. Seetõttu on näiteks Iirimaa loodud kasutajasõbralik veebileht ([Changing Futures](#)), mis on koostatud koostöös lastekaitseüsteemiga kokku puutunud lastega ning tutvustab lapse õigusi, ohumärke ja abiliini tööd *vastavalt lapse vanusele*. Veebileht pakub **erinevaid sisuversioone 6–9-aastastele, 10–15-aastastele ja 16–18-aastastele**, kasutades iga vanuserühma jaoks sobivat kõnemaneeeri. Näiteks 6–9-aastastele suunatud alamleht sisaldab rohkem pilte, animatsioone ja videoid, et edastada vajalik info vanusele vastavas viisis. Kuigi sellise süsteemi rakendamine iga omavalitsuse kodulehel

võib olla keeruline ja ehk ka ebavajalik, oleks see kindlasti teostatav lasteabi veebilehel. Lasteabil on juba olemas ka lihtsustatud keeles sisu erinevate teemade kohta, ent see on praegu esitatud igas teemas eraldi.

- Sarnaselt lasteabiga oli välisriikide abiliinide lehtedel põhjalikud **eneseabi materjalid**. Rootsi abiliini *Bris* materjalid ning veebisüsteem, samuti liirimaa *Childline* tundusid vaadeldud riikidest kõige eeskujulikumad näited. Lasteabi puhul võib vajada läbimõtlemist, kui palju arendada ise materjale lastele, noortele ja näiteks lapsevanematele. Ühelt poolt on vanemlushariduse toetamine üks lastekaitseüsteemi strateegilisi suundi, samas võib olla mõistlik ja kuluefektiivne teha koostööd teiste organisatsioonidega, kes samu teemasid käsitlevad (tarkvanem.ee, peaasi.ee).
- Eraldi vajab ka hindamist, **kas ühel veebilehel lastele ja näiteks spetsialistidele ning lapsevanematele mõeldud materjalide kajastamine** toetab lasteabi usaldusväärset laste ja noorte silmis. Välisriikide abiliinide lehtedel olid rohkem kajastatud pigem laste ja noortega seotud teemad ning vähem teised sihtrühmad, eriti spetsialistidega seotud teemad. Samas oli nende abiliinide roll sageli rohkem nõustamine, spetsialistide teavitamise teemad olid kajastatud lastekaitseüsteemiga seotud veebilehtedel. Selle küsimuse osas võib hindamisse kaasata lapsi ja noori, uurides nii nende arvamust kui ka viies läbi eksperimente erinevate versioonidega lehtedega.
- Erinevates riikides, nagu Rootsi, on kasutusel ka **laste ja noorte foorumid**, kus saab oma muresid arutada. Neid foorumeid juhivad spetsialiseerunud täiskasvanud moderaatorid, kes saavad tõsisemate küsimuste korral suunata küsijad õigele abile või vajadusel nendega otse ühendust võtta. Eestis võiks kaaluda koostööd näiteks peaasi.ee või lahendus.net platvormiga, et luua sarnaseid turvalisi ja toetavaid suhtluskanaleid vastavalt konkreetse sihtrühma soovidele. Samas võib foorumi arendamine eeldada suurt veebikasutajaskonda ning selle ülalpidamine võib olla kulukas.
- Eraldi lähenemist võivad vajada **poistele suunatud eneseabi ning abi otsimisele suunavad materjalid**. Selles teemas saab teha koostööd hariduse ja laste vaimse tervise valdkonnaga. Ka vajab eraldi lähenemist **Eesti venekeelne kogukond**, seda tulenevalt ka erinevustest laste õiguste ja heaoluga seotud hoiakutes.

2. Kaasata lapsed ja noored abiliini jm materjalide kujundamisse.

- Välisriikide praktikas, eriti Rootsis ja Norras, rõhutati laste ja noorte kaasamise olulisust abiliinide töösse ja lastekaitseüsteemis üldiselt. **See on tugevalt seotud abiliini töö tagasiside ning selle abil kaudselt mõju mõõtmisega**. Nii saab jälgida laste ja noorte rahulolu saadava abiga veebivestluse ja SMSi kohta tagasisidet küsides. Teine võimalus on kaasata lapsi ja noori eraldi kasutajakogemuse nõukogude kaudu, arvestades nende soovidega ja tagasisidega lasteabi kanalite kujundamises (vt Norra praktikate näidet osas 5.2).

3. Laste ja noorte õiguste huvikaitse ja avalikkuse teavitamise vedamine.

- Sarnaselt teiste lasteabiliinidega on lasteabi nõustajatel ja lasteabil oma töö tõttu **ligipääs infole, mis kajastab laste ja noorte ühiskonnas muidu varjatud muresid ja probleeme**. Veidi rohkem nõustamisele keskenduv abiliin *Bris* Rootsis vaatleb enda ühe põhilise tegevuse ja mõjuka suunana ka **laste ja noorte olukorra kajastamist ja selle eest seismist ühiskonnas**. Nii koostatakse laste ja noorte anonümiseeritud pöördumisstatistika ja pöördumiste sisu põhjal iga-aastaseid raporteid Rootsi laste probleemidest ja muredest ning olulistest arengutest. Ka koostatakse vahepeal laste õigustega seotud huvikaitse raporteid, kommenteerides erinevaid Rootsi ühiskonna aspekte ja nt seadusandlust. *Bris* puhul võib see tulla ka sellest, et tegemist on osaliselt eratoetustel töötava abiliiniga, mille funktsioon võib olla sarnasem näiteks Eesti Lastekaitseliiduga. Rääkides anonümiseeritult Eesti laste lugusid ja peamisi kogetud probleeme, võib selline regulaarne ülevaade avalikkusele tuua laste heaolu teemale rohkem tähelepanu. See nõuab vastavalt

ambitsioonile lisaressursse. Eraldi huvitav võimalus võib peituda laste ja noorte kaasamises nende teemade kommunikeerimisse.

- Välisriikide abiliinid andsid oma tegevuse kohta ka regulaarseid ülevaateid **iga-aastastes raportites**. See on üks viis kõnetada peamisi partnereid, sõnastada valdkonna hetkeseis ning kommunikeerida laste ja organisatsiooni vajadusi, arenguid ja kaudselt mõju. Sarnase ülevaate võiks välja anda ka lasteabi.

4. Kaaluda lastekaitseüsteemis järgnevaid muudatusi:

- Uuringus tõstatati aeg-ajalt **probleemina piisava sisulise järelevalve** teemat KOV-i lastekaitsetöö üle. Nii võivad probleemid juhtumid jõuda korduvate teadetenähtude lasteabini, pannes abiliini sunnult järelevalve rolli. Välisriikide praktikates eristus Rootsi, kus KOV-ide sotsiaalteenuste üle teeb eraldi järelevalvet sotsiaal- ja terviseteenuseid inspekteeriv riiklik järelevalveasutus ([IVO](#)), vaadates sealjuures läbi ka kodanike kaebusi.
- Kaalumist vajab **esialgse abivajaduse hindamise aja standardi pikendamine 10 päevalt 14 päevani sarnaselt** Rootsi ja Lirimaa, et pakkuda KOV-i lastekaitsetöötajatele rohkem aega info kogumiseks, põhjalikuks analüüsiks ja otsuste tegemiseks. Kuigi näiteks Lirimaa praktika näitab, et isegi 14-päevane periood võib teatud juhtudel osutuda ebapiisavaks, näitab sama praktika, et pikem hindamisaeg võimaldab paremat ja põhjalikumalt sekkumist. Pikem aeg võimaldaks paindlikkust teha otsuseid varem, ent jätta tõsiste ja areneva sündmuskäiguga juhtumite jaoks rohkem aega ning seega vältida kiirustamisest tingitud vigade tegemise riski.
- Arutelu võiks laieneda ka **kohaliku omavalitsuse lastekaitse esmareageerimise tiimide loomisele**, sarnaselt nendele, mis on kasutusel Norras. Nende tiimide eesmärk on reageerida lastega seotud hädaolukordadele töövälisel ajal, mida Eestis peamiselt teeb politsei. Sellised tiimid võiksid olla kasulikud suuremates linnades, kuid väiksemate omavalitsuste jaoks võiks kaaluda tiimide kohustuste jagamist mitme omavalitsuse vahel. Siiski tuleb arvestada Eesti väiksust ja tõsiasja, et mõnedes väiksemates omavalitsustes pole hädaolukordi töövälisel ajal juba mitmeid aastaid esinenud. See viitab sellele, et eraldi tiimide loomine võib Eestis kontekstis osutuda ajakulukaks ja ressursse raiskavaks. Samas võiks aga kaaluda politsei enda koolitamist spetsiaalselt selliste olukordadega tegelemiseks. Näiteks võiks koolitusel põhjalikult läbi käia, milliseid konkreetseid samme tuleks astuda, kuidas edastada dokumentatsiooni ning millised esemed tuleb lapsega kaasa võtta, kui laps perest eraldatakse.
- **Parandada erinevate osapoolte koostööd ning koguda regulaarset tagasisidet**. Mitmes välisriigis kogusid teateid abivajavatest lastest peamiselt KOV-i lastekaitseüksused, samas kui valdkondlikke standardeid arendasid riigiasutused. Sageli viidi KOV-i lastekaitsetöötajate seas **abivajava lapse teadete teemal läbi erinevaid regulaarseid, näiteks iga-aastaseid küsitlusi, et saada toimuvast hea ülevaade**. Portugalis annavad kohalikud lastekaitsekomisjonid igal aastal riiklikule komisjonile aru, kes koostab seisuga üldise ülevaatliku raporti (sh soovitusel KOV-idele). Küsitlusuuringute läbiviimine saadud teadete kohta kord aastas võiks aidata parandada koostööd ja koguda väärtuslikku infot ka lasteabi ja KOV-i lastekaitse vahel, küsitluse korraldaja rollis võib olla ka poliitikat kujundav osapool.

5. Tegeleda STAR-i andmebaasi probleemidega ning tagada ligipääs Eesti lastekaitseüsteemi andmetele vastavalt avalikule huvile.

- Selle uuringu raames analüüsiti STAR-i andmebaasi andmestikku ning ka väiksemas mahus lastekaitse juhtumimenetluste sisu ja andmevälju. STAR-i andmebaasi tehniliste iseärasuste tõttu on ligipääs sellistele andmetele ka lastekaitseüsteemi osapooltele raskendatud ning eeldas selle uuringu raames pikaajalist tehnilist tööd ja kulu. Ka ei võimalda andmete vorm uurijate hinnangul praegu keerukamate andmeanalüüsimeetodite kasutamist. Samal ajal oleks nii lasteabile kui ka

teistele lastekaitstesüsteemi osapooltele abi näiteks automatiseeritud andmetest teadete vastuvõtmise ja menetluste andmete kohta. Sarnaselt teiste valdkondadega võiks tekkida valdkondlikke andmeid koondav seirelaud, mis kasutaks anonümiseeritud, ent ülevaatlikke andmeid valdkonna kohta.

- Samuti võib Eesti lastekaitstesüsteemile tulla kasuks see, kui valdkonnas viidaks STAR-i andmeregistri põhjal läbi rohkem **valdkondlikke teadusuuringuid**. Näiteks Norras kasutavad KOV-id ühte infosüsteemi ning iga viies juhtum suunatakse anonümiseeritud kujul andmebaasi. Seda anonümiseeritud andmebaasi kasutatakse hiljem erinevate uuringute läbiviimiseks, juhtumite kaardistamiseks ja lastekaitse töö hindamiseks. See eeldab, et STAR-i andmebaasist tehakse kas automaatseid juhulikke väljavõtteid Norraga sarnasel põhimõttel või luuakse viis, kuidas STAR-is olevaid andmeid hõlpsamini teadlasteni viia. Selline süsteem aitab süvitsi mõista lastekaitsetöö väljakutseid, efektiivsust ja tuvastada parandamist vajavaid aspekte.
- Erilist tähelepanu tulevastel uuringutes ja lastekaitse töö arendamises väärivad **keerukad juhtumid**. Juhtumite sisuanalüüsis puutusid uurijad kokku paljude juhtumitega, kus lapse ja pere probleemid süvenesid pika aja jooksul mitmes erinevas aspektis. Nii võis mõni juhtum alata hooldajate sõltuvusprobleemide ja/või lähisuhtevägivallaga ja kahjuga lapse heaolule, sealt edasi võis ilmuda info lapse vaimse tervise probleemide ja riskikäitumise kohta, mis aja jooksul progresseerusid. KOV-idel ei pruugi olla selliste juhtumite lahendamiseks piisava intensiivsusega sekkumisi ning KOV-i lastekaitsetöötajatel tööriistu. Sellised juhtumid vajavad STAR-i andmeregistri andmestiku abil põhjalikumalt kaardistamist ja analüüsimist ning otsuseid selles osas, kelle töö on sellistes juhtumites ja milliste sekkumiste abil lapsele ja perele sobivat abi pakkuda.
- **Muuta STAR-i kasutamine KOV-i lastekaitsetöötajate jaoks kasutajasõbralikumaks.** Fookusgruppides toodi korduvalt esile segadust ja liigset topelt tööd seoses mitme STAR-i versiooniga, eriti arvestades juurdepääsu erinevusi lasteabi ja KOV-i lastekaitse vahel. KOV-i lastekaitsetöötajate teadmised kõikidest STAR-i nüanssidest ei olnud mitmes aspektis piisavad, seda võib selgitada asjaolu, et KOV-id kui nende tööandjad ei ole süsteemiga hästi kursis. Seega tuleks KOV-i lastekaitsetöötajaid vajalikest funktsioonidest teavitada ning luua lasteabi teadete töötlamise kohta lihtne ja selge juhised.
- **STAR-i puhul võiks kaaluda** lasteabi ja KOV-i lastekaitsetööd hõlbustavate funktsioonide lisamist, võimalusel näiteks automaatsete või eelsisestatud väljade abil. Näiteks võiks saada lasteabi teadete ja KOV-i menetluste kohta regulaarseid automaatseid väljavõtteid ning teha sarnaselt Rootsi *Bris'i* ja Iirimaa *Tusla* organisatsioonidele (kvartaalseid) ülevaateid juhtumite asjaoludest üldiselt. Lisaks võimaldaks see tulevikus teha uuringuid organiseerituma ja täiendatud andmebaasi alusel, tagades seeläbi täpsemad järeldused ja paranduste vajaduste tuvastamise. Näiteks võiks süsteemis olla lahtrid, mis täpsustavad menetluse (mitte)alustamist ja selle põhjust, ning võimalusel võiks see olla automatiseeritud eelnevalt sisestatud info põhjal. Lisaks oleks kasulik teave selle kohta, kas sisse tulnud teade puudutab juba lastekaitse vaateväljas olnud last või on see esimene märkamine, mis võimaldaks efektiivsemalt erinevaid lähenemisviise uurida. Samuti võiks kaaluda lahtrit, mis annaks tagasisidet lasteabi edastatud teate kohta, näiteks kas saadetud info oli piisav, ning ka selle automatiseerimist või lihtsustamist. Ühe näitena võib vaadelda Prantsusmaa 119 abiliini tagasiside andmehälju, mida KOV-id liini jaoks täidavad. Samas vajavad STAR-i täiendused KOV-i lastekaitsetöötajatega põhjalikult läbi arutamist, et uued muudatused oleksid nende perspektiivist mõistlikud ja mitte liigselt koormavad. Lisaks on oluline fookuses hoida lapsekesksust ning haavatavas positsioonis sihtgruppidega töötamise eripära – ehk siis standardiseerida, digitaliseerida saab ja tulebki, et protsessid oleksid tõhusamad, kuid lastekaitstes ja laste heaolu toetamisel, laste abivajaduse ja hädaohus laste olukorra hindamisel jääb alati professionaalne kvalitatiivne ala, mida standardite raamidesse suruda ei saa ega tohi.
- Eraldi tähelepanu vajavad lastekaitstesüsteemi **digitaalsed tööriistad ja nende kasutajamugavus**. Kvalitatiivuuringust käisid korduvalt läbi probleemid STAR-i andmeregistrisse

juhtumimenetluste andmete sisestamise kohta. Olgugi et see polnud uuringu põhifookus, jäi uuringust mulje, et KOV-i lastekaitsetöötajad teevad töö kohta märkmeid käsitsi või enda põhimõtete järgi, kandes info töö kohta STAR-i hiljem. Juhtumite sisuanalüüsis hakkas uurijatele silma, et juhtumimenetlustes oli väga vähe laste ja perekonna olukorra analüüsi, mis põhjendaks kindlate sekkumiste ja teenuste vajalikkust. Seega on tarvis arendada digitaalseid tööriistu, mis valdkonna ja KOV-i lastekaitsetöötajate tööd hõlbustavad, toetavad ja juhivad.

9. Kokkuvõtte lasteabi rollist, tegevuse tulemuslikkusest ja mõjust

See peatükk kirjeldab kokkuvõtlikult, milline on uuringuleidude põhjal lasteabi roll, tegevuse tulemuslikkus ja seega eeldatav mõju lastekaitseüsteemis ning abivajava ja hädaohus lapseni jõudmisel. Kõigepealt vaadeldakse järeltulemuslikkuse ja mõju kohta, kirjeldatakse viise, kuidas lasteabi tegevust, tulemuslikkust ja eeldatavat mõju edaspidi mõõta, ja visualiseeritakse lasteabi eeldatava mõju esialgsed mudelid.

9.1 Lasteabi rollid ja mõju

Lasteabi teenuse eesmärgid, roll ja eeldatav ühiskondlik mõju lähevad selle uuringu erinevate osade **põhjal üldiselt kokku lasteabi olemasoleva teenuse protsessi mudeliga** (SKA, 2023a). Lasteabi rolli ja mõju saab mõtestada lahti järgnevate aspektide põhjal:

1. Lasteabi kui laste ja noorte abivajadusest teavitamise soodustaja ja võimendaja

- Lasteabi kui laste abiliini üks oluline mõju nii lastekaitseüsteemis kui ka ühiskonnas **on lapse või noore abivajadusest teavitamise soodustamine ja võimendamine**. Paljud osapooled tõid kvalitatiivuuringus välja, et KOV-i lastekaitsetöötajate maine võib võimaliku teataja silmis olla pigem negatiivne, kuna peljatakse näiteks lapse perest ära võtmist, mure alatähtsustamist või enda isiku paljastumist pealekaebajana. Lasteabil on võrdlevalt **parem ja neutraalsem maine** ning abivajadusest teatamist soodustavad lasteabi **mitmed tööpõhimõtted**: anonüümsuse võimaldamine, ööpäevaringne kättesaadavus ja mitmekeelne abi. KOV-i lastekaitsetöötaja ei pruugi alati olla pöördujale kättesaadav, näiteks kui parasjagu tehakse klienditööd. Eesti KOV-ide veebilehtedel ei ole mitme välisriigiga võrreldes ühtseid ja selgeid juhiseid ning kontakte, et kiiresti ühendust võtta, või näiteks ühist veebipöördumise platvormi koos ankeediga.
- Lasteabi jt teavitusi koguvate osapoolte mõju üks oluline aspekt on **madal pöördumislävend ehk avatus ükskõik kui tõsiste murede ärakuulamisele**. Nii välisriikide praktikas kui ka kvalitatiivuuringutes rõhutati, et nii lapsed ja noored kui ka tavakodanikud võivad enda mure suurust alahinnata ja pöördumist peljata. Madal pöördumislävend aitab abivajadusest teatamist soodustada ning positiivsete kasutajakogemuste põhjal julgustada ka edasisi pöördumisi.
- Lasteabi on kommuneeritud **kui lastele mõeldud abiliini** ning lasteabi kanalid (telefon, veebivestlus, e-kiri) on **lapsesõbralikud**, soodustades just **peamise sihtrühma, laste ja noorte pöördumisi**. Ka välisriikide praktikas vaadeldud abiliinid rõhutasid enda tegevuse puhul laste ja noorte huvidest lähtumist ja nende vajadustega arvestamist abiliini tegevuses. Uuringus toodi ka näiteid juhtumitest, kus KOV-i lastekaitsetöötajad kasutasid lasteabi enda juhtumise lapse jaoks lisakontaktina, kellega hädaohu korral kohe ühendust saada.
- Lasteabi **mõju realiseerumise üheks eelduseks on kõrge teadlikkus lasteabist ja abi otsimisest**. Üldiselt leiti kvalitatiivuuringus, et lapsed ja noored on abiliinist pigem teadlikud, ent see vajab teiste uuringute abil edasist kaardistamist ja jälgimist. Ühe probleemse sihtrühmana toodi uuringus välja vene- ja ukrainakeelset kogukonda Eestis, samuti Ida-Virumaa piirkonda. Ka tõstati poiste kui ühe sihtrühma madalam valmidus lasteabisse pöörduda ja üldiselt abi otsida, seda näiteks soostereotüüpide tõttu (Sheikh et al., 2023). Uuringus analüüsitud andmete põhjal puudutasid lasteabi poolt KOV-idele edastatud teated tüdrukuid ja poisse sarnases osakaalus, suuremad käärid sugude lõikes on SKA andmete põhjal aga kõikide teadete osakaaludes (2023. a moodustasid

lasteabisse pöördujatest 64% naissoost pöördud ja ning 23,5% meessoost, 12,4% puhul oli sugu teadmata).

2. Lasteabi kui üks laste ja noorte abivajaduse ja/või hädaohu kohta info koguja ja edastaja

- Uuringust ilmnes, et lasteabi on üks põhilisi laste või noorte abivajaduse kohta info kogujaid. Lisaks lasteabile on oluliste infokogujate rollis ka **häirekeskus ja KOV-i lastekaitsetöötajad**. Viimased saavad võrreldes lasteabiga rohkem infot ja teateid näiteks võrgustiku liikmetelt (lasteaedade ja koolide töötajad, kohalik kogukond, teised spetsialistid). Häirekeskus saab sageli teateid hädaohus laste kohta näiteks tavakodanikelt ning edastab info laste kohta KOV-i lastekaitsele lasteabi kaudu.
- Lasteabi on lisaks infokoguja rollile seega ka **keskse info edastaja rollis**, saades erinevatelt osapooltelt infot laste abivajaduse kohta ning **tagades, et vajadusel lisapäringute abil saadud piisav info jõuab igal juhul KOV-i lastekaitsetöötajateni**. See roll ei pruugi olla iga olukorra puhul põhjendatud, kuna KOV-i lastekaitse võib mõnikord saada sama juhtumi kohta topelt teateid nii lasteabilt kui ka näiteks PPA-lt.
- **Uuringust selgus, et lasteabi edastatud teated on KOV-i lastekaitsetöötajatele väärtuslikuks infoallikaks abivajavate ja hädaohus laste juhtumite avastamisel ja sobiva abi pakkumisel**. Lastekaitsetöötajatele juba teada juhtumite puhul on lasteabi teated sageli **märgid mingitest arengutest juhtumites** või nendega seotud **infokillud**, mis võivad näiteks tuua kaasa vajaduse juhtumikorralduses rakendatud meetmeid üle vaadata. **Uute juhtumite puhul on lasteabi teade sageli esialgne infokild võimalikust abivajavast lapsest**, mistõttu jätkatakse lasteabi teates sisalduvate kontaktide jms põhjal enamasti täiendava taustainfo kogumist. Lasteabi teadetes sisalduv info ei pruugi aga alati osutada tõeseks, kuna lasteabi nõustaja lähtub info edastamisel talle parasjagu kättesaadavast teabest. See risk kaasneb aga abiliini tegevusega nagunii. Samas leiti juhtumite sisuanalüüsis, et varasema juhtumimenetluse ajalooga juhtumite puhul olid lasteabi teated ülejäänud juhtumiga seotud infoga enamasti sisulises vastavuses ehk nad kajastasid juhtumite sisulisi arenguid. Kuigi uuring tuvastas mitmeid KOV-i lastekaitsetöötajate soove ja vajadusi, mida lasteabi saaks tulevikus teadete koostamisel silmas pidada, **vastasid lasteabi teated suures enamuses KOV-i lastekaitsetöötajate vajadustele ning seega heale praktikale**.
- Juhtumite sisuanalüüsis leiti, et umbes pooltel abivajavate laste juhtumitest oli pöördumise subjektiga seotud varasem lastekaitse juhtumimenetlus, hädaohus laste puhul oli see osakaal veidi kõrgem. Kuigi see osakaal võib kõikide edastatud teadete puhul olla piiratud valimilt üldistamise tõttu erinev, ilmestab see siiski asjaolu, et **lasteabi teated puudutavad olulisel määral ka juhtumeid, mis veel pole KOV-i lastekaitsetöötajate vaateväljas**.
- Uuringus vaadeldi ka seda, millist abi lasteabi teatega seotud lapsed ja pered pöördumise järel said. Lasteabi info edastamise laiem mõju sõltub selles etapis KOV-i lastekaitsetöötajate edasisest tööst ning KOV-ide võimalustest. Kaardistatud juhtumimenetluste põhjal järgnes lasteabi pöördumistele sageli KOV-i lastekaitsetöötajate täiendav hindamine, info kogumine ning sekkumine. Lasteabi tegevuse mõju konkreetse meetmete näol on aga keerukas ülejäänud juhtumikorralduslikust tööst eristada, kuna pöördumised on tugevalt varasemate menetluste sisuga põimitud. Mõnikord võib saadud abi väljenduda ka teenuste jätkuvas pakkumises, mõnikord aga vajaduse ümberhindamises ja seega uute teenuste pakkumises.

3. Lasteabi kui saadud info töötleja, maandaja ja sekkuja

- Lasteabi **mõju lastekaitse süsteemis väljendub pöörduja jaoks kriisiolukorras tema mure ärakuulamise, nõustamise ja toe pakkumises ning hädaohu või kiire abivajaduse puhul pöördumise teenindamises kiire abi tagamiseks**. Selle uuringu fookuses ei olnud lasteabi nõustamismetoodika, ent uuringust selgus, et nõustamismetoodika on abivajavate ja hädaohus laste abistamisel ja info kogumisel keskse tähtsusega. Oskuslik nõustamine võimaldab saada pöördujalt rohkem vajalikku infot ja sellega selgitada välja lapse abivajadust, samuti lahendada ära kergemad juhtumid ja mured. Ka välisriikide praktikas rõhutati abiliinide nõustamismetoodika olulisust abiliinide mõju hindamisel ja mõtestamisel. Näiteks Rootsi abiliin *Bris* viis arengu- ja kriisipsühholoogia teooriatega läbi enda nõustamismetoodika vastavushindamise.

- Uuringus tõstatas KOV-i lastekaitsetöötajate soov, et **lasteabi võtaks edaspidi kergemates lapse abivajadust puudutavates juhtumites suurema nõustava ja vastutava rolli**, võimaldades KOV-i lastekaitsetöötajatel keskenduda raskematele juhtumitele. See võib näiteks puudutada juhtumeid, kus laps ja pere vajavad infot ja soovitusi teenuste kohta. Kuigi lasteabi praegu kõiki teateid KOV-idele ei edasta, saadetakse info abivajava lapse kohta edasi pigem iga kahtluse ilmnemisel. Samas ei ole KOV-i lastekaitsetöötajad praegu lasteabi tööga hästi kursis ning seega ei teata nendest teadetest, mida lasteabi juba praegu KOV-idele ei edasta. Lasteabi nõustajad nägid uuringus end esmase reageerija rollis, kes teevad vaid erandjuhtudel laiemat hindamist ja juhtumitööd. Selline tööjaotus ja roll vajavad edasist arutelu, kuna sellega muudetakse lasteabi rolli laste abivajaduse hindamisel piiratud info olukorras.

4. Lasteabi roll ja mõju töövälisel ajal hädaohus laste viivitamata abistamisel

- Võrreldes teiste riikidega on lasteabi näide **pigem unikaalsete ülesannetega abiliinist**, kuna enamikus uuringus vaadeldud riikidest ei täida abiliinid töövälisel ajal hädaohus laste viivitamata abistaja rolli. Sageli on selles rollis töövälisel ajal kas hädaabi teenused (häirekeskused, politsei, kiirabi) või on lastekaitse või sotsiaaltöö valdkondade eest vastutavatel osapooltel tagatud ööpäevaringne kriisivalmidus ja võimekus reageerida (selline võimekus on ka mõnes KOV-is Eestis). Välisriikides võisid selleks osapoolteks sageli olla kohalikud omavalitsused ja nende sotsiaal- või lastekaitsetöötajad. Samas toodi mitme riigi puhul välja kriisivalmiduse ebaühtlast taset, tulenevalt KOV-ide suuruse ja jõukusega seotud võimekusest ning asjaolust, et hõredalt asustatud ja väikse rahvaarvuga piirkondades esineb hädaohus laste juhtumeid töövälisel ajal vähem. Teistest erines Norra juhtum, kus nii abiliini (piirkondlikult suunatud) kõnedele vastajad kui ka kohapeal reageerivad kriisitöötajad olid mõnedes KOV-ides töövälisel ajal samad inimesed. See põhimõte oli uuringu läbiviimise hetkel mõningate probleemide tõttu aga ülevaatamisel (vt osa 5.2).
- Ka Eesti puhul jõuab KOV-ideni lasteabi kaudu erinev arv teateid ning hädaohus laste juhtumeid ja näiteks perest eraldamise otsuseid tuleb enamasti ette vaid suuremates linnades. Kuigi uuring seda eraldi põhjalikult ei hinnanud, võib välispraktika põhjal järeldada, et ka Eesti KOV-idel oleks ööpäevaringset kriisivalmidust enamikus väiksemates KOV-ides keerukas õigustada ja tagada. Ka ei ole realistlik, et seda rolli kannaksid praegu tööajal töötavad KOV-i lastekaitsetöötajad tulenevalt suurest töökoormusest (Civitta, 2022) ning enesehoole põhimõttest.
- **Hädaohus laste viivitamata abistamisel** on olukorra algataja ja koostöö suunaja rollis sageli häirekeskus, kes saadab lapsele sündmuskohale politsei ja/või kiirabi ning teavitab seejärel lasteabi. **Lasteabi on selliste juhtumite puhul sageli abistamise tõlgendaja, hõlbustaja ja seaduslikkuse tagaja rollis, tuginedes otsuste tegemisel teiste osapoolte, peamiselt patrullpolitseinike antud infole sündmuskohalt.** Nii toetatakse abistamist vajaliku info väljaselgitamisega või perest eraldamise otsuse kaalutlemise, otsustamise ja vormistamisega. Ka antakse enda panus juhtumi lahendamisse selgete juhiste ja otsuste tegemise kaudu, toetades teisi juhtumi lahendamise seotud osapooli. Lisaks koostatakse KOV-i lastekaitsetöötajale lasteabile teada olevatest infokildudest teade, mida hiljem võidakse täiendada toimingutega järgnevatest sündmustest. Seega täidab lasteabi sellistes olukordades abistamise hõlbustaja ja lastekaitseüsteemi õiguspärasuse tagaja rolli, lihtsustades selle kaudu teiste osapoolte, sh KOV-i lastekaitsetöötajate hilisemat tööd. Edaspidi võib kaaluda, kas lasteabi võiks olla hädaohus laste pöördumiste teenindamisel teistele osapooltele vaid nõuandvas rollis lapse heaolu puudutavates praktilistes küsimustes ja kuidas seda tagada.
- Uuringust ilmnis juhtumeid, kus politsei ei jaganud hädaohus lastega seotud pöördumiste teenindamisel lasteabiga infot sündmuskohalt, toimetades hädaohus lapse ohutusse tingimustesse lasteabiga ühendust võtmata. Selline praktika ei ole aga lapse parimate huvide või õiguslike põhimõtete ning heade praktikatega kooskõlas. Samas ilmestab see hästi lasteabi tegevuse ja mõju realiseerumise keerukust – sageli sõltub lasteabi võimekus panustada teiste osapoolte otsustest ja tegutsemisest kas enne või pärast seda, kui info abivajava või hädaohus lapse kohta lasteabinini jõuab.

5. Lasteabi roll varajase märkamise ja ennetamise soodustajana, edendades muuhulgas lastega töötavate spetsialistide teadlikkust laste ja peredega seotud teemadel, lasteabist ja lapse abivajadusest teavitamise kohustusest

- Uuringus hinnati lasteabi rolli ja mõju varajase märkamise ja ennetamise soodustajana, kogudes infot seniste juhtumite raskusastme kohta. Kvalitatiivuurings arvasid lasteabi nõustajad ja KOV-i lastekaitsetöötajad, **et kuni umbes kolmandik lasteabi edastatud teadetest puudutab esmakordselt lastekaitseüsteemi pilgu all olevaid lapsi**, ülejäänud osa ehk enamik on aga korduvad juhtumid. Seda selgitati ka asjaoluga, et tõsisemate juhtumite puhul on suurem tõenäosus, et sama juhtumi kohta tehakse aja kulgedes mitmeid teateid. Juhtumite sisuanalüüsis leiti, et **abivajavate laste analüüsitud juhtumitest oli umbes pooltel avatud varasem lastekaitse juhtumimenetlus**, hädaohus laste puhul oli see osakaal veidi kõrgem, ent seda võis mõjutada juhtumite sihipärane valik. **Kui esmaseid märkamisi leiti sisuanalüüsist umbes 40% kõikidest analüüsitud juhtumitest**, näitas kvalitatiivne analüüs, et ka esmaste märkamistena kodeeritud juhtumid **olid pigem näited hilisemas staadiumis ja seega tõsisemate probleemidega peredest**. Samas tuleb silmas pidada, et tegemist on juba eelfiltreeritud ja **KOV-idele edastatud teadetega**, mille puhul nägi lasteabi nõustaja lapse heaolule mingit potentsiaalset ohtu. On tõenäoline, et lasteabi edastamata jäetud teated puudutavad rohkem varajases staadiumis probleemidega peresid, kelle puhul võib lasteabi nõustamisest, toest ja soovitustest olla olulist abi. See osa lasteabi mõjust vajab aga eraldi hindamist.
- Lastekaitseüsteemis varajase märkamise senisest enam soodustamise vähemalt esialgne tagajärg võib olla abivajavate laste teadete arvu ajutine kasv. Samuti on tõenäoline, et varajase märkamise puhul võib suurem osakaal teadetest osutada paratamatult mittetõesteks, kuna sellist abivajadust võib olla keerukam tuvastada. Uuringus leiti, et peamiste abivajaduse teadete kogujate rollis on praegu nii lasteabi kui ka KOV-i lastekaitsetöötajad, hädaohus laste puhul häirekeskus. Kvalitatiivuuringsust selgus, **et tulevikus nähakse varajase märkamise teadete kogujatena nii lasteabi kui ka KOV-i lastekaitsetöötajaid**. Lasteabil on oluline roll anonüümsust ja nõustamist võimaldava osapoolena näiteks laste ja noorte või tavakodanike jaoks, **samas kui KOV-i lastekaitsetöötajatel on hea koostöö kohaliku võrgustiku ja teiste spetsialistidega**.
- **Võrgustikutöö** KOV-i lastekaitsetöötajate jt spetsialistide vahel on eriti oluline, kuna varajases staadiumis juhtumite puhul võib peamine sekkuja olla vastava võrgustiku spetsialist ja asutus, mitte KOV-i lastekaitsetöötaja. Välispraktikatest ilmses võrgustiku rolli olulisus näiteks Rootsi puhul, kus toodi välja vajadust julgustada näiteks haridusasutusi võtma ise vastutust kergemate juhtumite lahendamiste eest. Seda seetõttu, et varajase märkamise staadiumis juhtumid võivad vajada KOV-i lastekaitsetöötaja üldist koordineerimist, ent pigem kergemat sekkumist lapsega igapäevaselt töötavatel osapooltel.
- Võrgustikutöö KOV-i lastekaitsetöötajate jt osapoolte vahel ei ole kõikides oludes veel toimiv. Kui mõnes asutuses eeldab KOV-i lastekaitsetöötajaga ühendust võtmine näiteks ametlikke protseduure või suhted võrgustikus ei ole erinevatel põhjustel toimivad, on **lasteabil neutraalse osapoolena siiski oluline potentsiaal spetsialistide pöördumiste julgustamisel**.
- Välisriikides olid peamised laste abivajadusest teavitajad sageli lastega töötavad spetsialistid. Selle uuringu põhjal oleks **Eestis vaja spetsialistide teavitamiskohustuse teemat tugevalt edendada**. Nii ei ole erinevate erialade spetsialistidel lapse abivajaduse märkide ja teavitamise kohta häid teadmisi, teavitamise osas võidakse olla kartlikud ja skeptilised. Puudu jääb ka oskustest probleemi varajases faasis ise sekkuda. Selle uuringu põhjal vajaksid rohkem tähelepanu sihtrühmad, nagu lasteaiakasvatavad, perearstikeskused ning sõltuvalt praktikatest haridusasutused tervikuna.

Lisaks tõstatus uuringu käigus paar täiendavat lisarolli, mida lasteabi täidab harvematel juhtudel:

- **Lasteabi kui KOV-i lastekaitse töö müksaja, survestaja või järelevalvaja**, võimaldades lasteabi pöördumise edastamise ja menetluse vastuvõtmise kaudu luua KOV-idele survet juhtumikorraldusliku töö alustamiseks või teisiti tegutsemiseks.

- **Lapse seaduslike hooldajate õiguslikes vaidlustes kolmas osapool, kelle abil erinevaid vaidluse aspekte lastekaitseüsteemi vaates fikseerida.** Sellised juhtumid moodustasid kvantitatiivanalüüsi põhjal samas vaid 2% edastatud teadetest menetlustega seotud märksõnade põhjal, ent teema tõstasid nii lasteabi nõustajate kui ka KOV-i lastekaitse fookusgruppides. Selles teemas võib kaaluda tugevate seoste ja suunamiste loomist lasteabi ja perelepitusteenuse vahel.
- **Lasteabi kui (intensiivsema) nõustamisteenuse pakkuja,** võimaldades abiotsijale mõnikord pikemat, kuigi ajutist nõustamise võimalust veebiterapeudi teenuse näol. Sarnas nõustamisteenust pakub näiteks ka tugeva nõustamisfookusega Rootsi abiliin *Bris*.
- Kuna lasteabi üks oluline roll on olla info vahendaja ning protsessi hõlbustaja, on oluline mõõta ka arenguid süsteemi efektiivsuses, esinevate probleemide hulka ja peamiste partnerite rahulolu.

9.2 Ettepanekud lasteabi tegevuse ja tulemuslikkuse mõõtmiseks

Lasteabi teenust võib mõju mõõtmise aspektist vaadelda kui poliitikat, mida mõtestatakse läbi poliitikavaliku mõju hindamise prisma (Justiitsministeerium ja Riigikantselei, 2021). Lasteabi teenuse mõjuraamistik on tugevas seoses lastekaitseüsteemi erinevate osapoolte tegevusega ja seetõttu vajab eraldi mõtestamist ka Eesti lastekaitseüsteemi mõju raamistik laiemalt.

Samas on lasteabi teenusel, peamiselt nõustamismetoodikal ka positiivse mõjuga sekkumise elemente, mida sageli vaadeldakse läbi tõenduspõhise ennetamise või ravi ehk psühholoogiliste sekkumiste tõenduspõhiseuse prisma. Viimaks on lasteabi teenus, mida võib hinnata läbi üldise organisatsioonilise efektiivsuse ja rakendamise prismas sõltuvalt vaadeldavast aspektist. Näiteks võib hinnata lasteabi tegevuse mõju sihtrühmani jõudmisel, uurides laste ja noorte teadlikkust lasteabist.

Lasteabi puhul võiks kaaluda järgmisi tegevuse ja tulemuslikkuse mõõtmise aspekte ja viise (National Society for the Prevention of Cruelty to Children, 2019 ja teiste uuringu allikate põhjal):

- **Teadlikkus ja kommunikatsioon (sh üldine teadlikkus, kanalite efektiivsus, veebikeskkonna jms kanalite sobivus sihtrühma eelistustega):**
 - o Läbi viidud teavitustegevuste jälgimine.
 - o Peamiste sihtrühmade teadlikkus lasteabist (sh veebilehest) jt peamistest teavituste saajatest, hoiakud abi otsimise ja teavitamise osas, tajutud usaldusväärsus. Lisaks lastele ja noortele on oluliseks sihtrühmaks lastega töötavad spetsialistid.
 - o Sihtrühmade rahulolu ja eelistuste kaardistamine. Kaardistamiseks saab kasutada näiteks kasutajakogemuse uuringuid, sihtrühmade nõukogusid vms uuringuid.
 - o Kasutajate jälgimise mõõdikud (veebilehel veedetud aeg, teekonnad jms).
- **Pöördumistega seotud andmed ja taust, muutused:**
 - o Pöördumistega ja veebikülastustega seotud statistika ja taustatunnused, nende muutus ajas ja sihtrühmade lõikes. Nende andmete analüüsimisel saab andmeid ja nende aluseid võrrelda teiste abiliinide aruannetega (Rootsi, Norra, Iirimaa, Prantsusmaa näited).
 - o Nõustajatepoolne pöördumiste kategoriseerimine kõige olulisemates aspektides (sh esmane või varajane märkamine).
- **Nõustamismetoodika ja sekkumine:**
 - o Pöördunud osapoolte rahulolu süsteemne mõõtmine kanalites, mis seda võimaldavad (veebivestlus, veebikanalid, e-kiri), positiivsete kogemuste kogumine. Sellist metoodikat kasutab näiteks *Alarmtelefonen* Norras (vt osa 5.2.4.2).

- Nõustajate pädevuse jätkuvaks toetamiseks ning nõustamismetoodika arendamiseks ja valideerimiseks viia läbi nõustamismetoodika võrdlus Eesti teiste sarnaseid teenuseid pakkuvate osapooltega, mõne paljulubava välisriigi abiliini metoodikaga või valdkondliku teaduskirjandusega. Uuringu põhjal on huvitavaks näiteks Rootsi abiliin *Bris*, kes hindas enda nõustamismetoodika vastavust erinevate psühholoogia valdkonna teooriatele.
- Uuringud, mis kaardistavad lühiajalisi või pikaajalisi muutusi pöördujate sotsioemotsionaalse seisundi muutuses enne ja pärast pöördumist ja nõustamist kas enesehinnanguliselt või välise hindaja abil (NSPCC, 2019). Sellised uuringud eeldavad sageli selgeid sisulisi hüpoteese nõustamismetoodika kui sekkumise mõju kohta. Selliste uuringute abil saab testida nii hüpoteese nõustamisprotsessi mingi aspekti kui ka tulemuslikkuse kohta üldiselt.
- Erinevalt vaid nõustamisega tegelevatest liinidest on lasteabi nõustamise eesmärk ka pöördumise teenindamine ja abivajaduse rahuldamine. Uuringu vaates sisaldasid lasteabi teated sageli infot akuutse abivajaduse ning laiema tausta kohta. Seetõttu võib eraldi kaaluda, kuidas akuutse abivajaduse lahendamisega hakkama saadi. Selleks võib kasutada nõustaja, teiste osapoolte, lapse ja pere või välishindaja hinnangut.

- **Edastatud info kvaliteet ja juhtumi edasine areng:**

- KOV-i lastekaitsetöötaja hinnangud teadetele või lasteabi tööle. Neid saab kaardistada näiteks kas partnerite rahulolu-uuringuna, iga-aastase ülevaatliku küsitlusena teadete kohta (sh teated, mida KOV-i lastekaitse saab) või STAR-is koos menetluse ülevõtmisega antava hinnanguga. Selliste uuringute puhul tuleb kaaluda andmete kogumise ja küsimise töökoormust KOV-i lastekaitsetöötajate jaoks. Kaaluda võib ka kvalitatiivset jälgimist ehk sisulise tagasiside kogumist koostöökohtumiste vältel.
- STAR-i andmeregistri erinevate andmete automaatne seostamine ja anonümiseeritult lasteabile edastamine. Andmed võiksid puudutada pöördumisi ja nendega seotud varasemaid ja hilisemaid juhtumimenetlusi, kindlas ajaraamis pöördumisele järgnenud lastekaitse toiminguid või ette võetud töö seostamist pöördumisega, teisi subjektiga seotud olulisi tunnuseid.
- Nende uuringute läbimõtlemiseks saab kasutada näiteks Prantsusmaa näidet tagasiside kohta või selles uuringus kasutatud sisuanalüüsi kodeerimisjuhendit.
- Sarnaselt selle uuringuga juhtumite analüüs.

- **Süsteemi efektiivsus ja osapoolte koostöö:**

- Üks viis lasteabi teenuse kohta tagasiside kogumiseks on viia läbi **regulaarseid partnerite rahulolu-uuringuid**, kus paika pandud KPI-ga mõõdetakse partnerite rahulolu lasteabi teenusega. Sellised uuringud peaksid piisava vastamismäära tagamiseks olema pigem lühikesed, ent regulaarsed. Partneritena saab siin käsitleda ennekõike lastekaitsetöötajaid, häirekeskust, politseid, turvakodusid. Põhjalikku hindamist võimaldab 360 kraadi meetod, ent see eeldab vastajatelt kõrget motivatsiooni.
- Kuivõrd lasteabi teated jõuavad KOV-ideni erineva sagedusega sõltuvalt KOV-i rahvastikust, võib tagasiside kogumisel olla oluline neid ka vastavalt eristada. Nii ei pruugi väiksemad ja lasteabiga harvemini kokku puutuvad KOV-id osata koostööle sisukaid hinnanguid väga sageli anda.
- Pöördumiste teenindamisel ilmnevate probleemide märkimine süsteemis nõustaja poolt. Sarnase hinnangu saaks probleemide korral pöördumisele anda ka KOV-i lastekaitsetöötaja.

9.3 Joonis 17: lasteabi eeldatava ühiskondliku mõju mudel



Millised on lasteabi tegevuse vahetud eeldatavad tulemused ja mõju?

Muutused pöörduja toimetulekus:

- Paranenud vaimne/ sotsio-emotsionaalne toimetulek probleemse olukorraga
- Uued tööriistad ja probleemilahendusstrateegiad probleemse olukorraga tegelemiseks

Abivajava lapse puhul: kõik nõustamisolukorras võimalik kogutud asjakohane info lapse ja pere abivajaduse ja olukorra kohta on jõudnud KOV lastekaitsetöötajateni edasiseks hindamiseks..

Hädaohus lapse puhul: kõik nõustamisolukorras võimalik kogutud asjakohane info lapse ja pere abivajaduse ja olukorra kohta on jõudnud KOV lastekaitsetöötajateni edasiseks hindamiseks ja teistele vajalikele osapooltele (PPA, lastemaja).

Otse lasteabini jõudnud pöördumiste info on edastatud hädaabinumber 112-le, vajadusel on tehtud otsus lapse perest eraldamise kohta ning laps on paigutatud turvalisse viibimiskohta.

Millistesse pikaajalistesse eeldatavatesse mõjudesse lasteabi tegevus panustab?

Abivajavad ja hädaohus lapsed ja nende pered on saanud lühiajalist ja pikaajalist abi ja lapse toimetulek ja heaolu peres on piisaval määral paranenud.

9.4 Joonis 18: lasteabi roll ja eeldatav mõju lastekaitstesüsteemis

LASTEABI ROLL JA MÕJU LASTEKAITSESÜSTEEMIS		
VARAJANE JA/VÕI ESMANE MÄRKAMINE	ABIVAJAVAD VÕI HÄDAOHUS LAPSED	LASTEKAITSESÜSTEEM KUI TERVIK
Sihtrühmade teadlikkuse suurendamine ja teavitamise soodustamine ja võimendamine	Abivajavate ja hädaohus laste pöördumiste teenindamine ja info edastamine viivitamatu ja pikaajalise abi tagamiseks	Teiste osapoolte toetamine või täiendamine süsteemi olulistest aspektides.
Mil viisil?		
<ul style="list-style-type: none"> – Üldine teavitustegevus abivajava ja hädaohus lapse mõistest ja teatamiskohustusest – Neutraalse, kättesaadava, sihtrühmadele sobiva, vajadusel anonüümsust võimaldava ja madala pöördumislävendiga nõustamise pakkumine erinevate kanalite kaudu – Lastega töötavate spetsialistide julgustamine ja nõustamine seoses abivajavate ja hädaohus laste teatamiskohustuse ning sekkumisega 	<ul style="list-style-type: none"> – Erinevate pöördujate murede hindamine ja laste abivajaduse või hädaohu tuvastamine nõustamisolukorras – Abivajavate ja hädaohus laste teadete kohta nõustamisolukorras võimaliku asjakohase info kogumine ja RR KOVidele jt osapooltele edastamine – Hädaohus laste teadete kohta info edastamine hädaabinumber 112 ja vajadusel suhtlemine teiste esmareageerijatega lastele viivitamatu abi tagamiseks 	<ul style="list-style-type: none"> – Töövälisel ajal hädaohus lastele viivitamatu abi ja turvalisuse tagamisel juhtumikorraldusliku rolli võtmine KOV lastekaitsetöötajate asemel, sh perest eraldamise otsuste tegemine. – Ühekordset nõustamist ja tuge vajavate laste, noorte ja perede murede/probleemide nõustamine – Abivajavate ja hädaohus laste teadete edastamise kaudu vajadusel KOV lastekaitse jt osapoolte müksamine juhtumite teisiti lahendamiseks – Lapsi puudutavaid teateid üheselt ja keskselt vastu võttev ja edasi suunav osapool, tagamaks, et ükski laps ei jääks abita.

10. Kasutatud kirjandus

- Alarmtelefonen (2022). *Årsrapport 2022. Alarmtelefonen for barn og unge*. Vaadatud 25.01.2024, https://www.116111.no/filer/Alarmtelefonen_-_%C3%85rsrapport_2022_020223_1.pdf
- Alarmtelefonen (2021). *Årsrapport 2021. Alarmtelefonen for barn og unge*. Vaadatud 25.01.2024, https://www.116111.no/filer/11805_Alarmtelefonen_-_%C3%85rsrapport_2021_124.pdf
- Bris, (2022). *BRIS RAPPORT 2022:1 ÅRSRAPPORT 2021*. Vaadatud 25.01.2024 , https://www.bris.se/globalassets/bris_ar_2021_omtryck_webb.pdf
- Bris, (2023). *BRIS RAPPORT 2023:1 ÅRSRAPPORT 2022*. Vaadatud 25.01.2024 , https://www.bris.se/globalassets/pdf/rapporter/bris22_arsrapport.pdf
- Bris. (2024). *Bris veebileht ja alamehed*. Vaadatud 25.01.2024 , <https://www.bris.se/>
- Bris. (2024a). *Bris veebileht, "Anonymitet och sparade uppgifter"*. Vaadatud 25.01.2024 , <https://www.bris.se/for-barn-och-unga/information/anonymitet-pa-bris/>
- Bris, (2024b). *Bris. (2024a). Bris veebileht, "Uppdrag"*. Vaadatud 25.01.2024 , <https://www.bris.se/for-barn-och-unga/information/anonymitet-pa-bris/>
- Buckley, H., & Burns, K. (2015). Child welfare and protection in Ireland: Déjà vu all over again. *Social work in Ireland: Changes and continuities*, 51-70.
- Bufdir (2022). *Utredning av Alarmtelefonen for barn og unge – 116 111*. Vaadatud 25.01.2024, <https://51.13.74.135/Bibliotek/Dokumentside/?docId=BUF00005528>
- Burns, K., Devaney, J., Holt, S., & Marshall, G. (2023). Child Protection and Welfare on the Island of Ireland: Irish Themes, Global Relevance. *Oxford Handbook of Child Protection Systems*, 216-239. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780197503546.013.3>
- Changing Futures. (i.a.). *Get in Touch*. Vaadatud 12.01.2024, <https://changingfutures.ie/contact>
- Childline. (i.a.). *FAQs*. Vaadatud 21.11.2023, <https://www.childline.ie/faqs/>
- Civitta. (2022). *Tänapäevase lastekaitse juhtumikorralduse, andmevahetuse ja e-teenuste analüüs. Sotsiaalministeerium*.
- Crosse, R. & Canavan, J. (2016). *Tusla – Child and Family Agency Research Needs Analysis Report. Department of Children and Youth Affairs*. https://www.tusla.ie/uploads/content/Research_needs_analysis_report_DESIGN_FINAL.PDF
- CNPDPJ. (2022). *Relatório Anual de Avaliação da Atividade das CPCJ 2022*. <https://www.cnpdpcj.gov.pt/relatorio-atividade>
- Department of Children and Youth Affairs [DCYA]. (2017). *Children First: National Guidance for the Protection and Welfare of Children*. https://www.tusla.ie/uploads/content/Children_First_National_Guidance_2017.pdf

- Départements Français. (2023). ⇒ *Liste Officielle 2023—Carte—Numéros*. (s.a.). *Régions et Départements France*. Vaadatud 8. detsember 2023, <https://www.regions-et-departements.fr/departements-francais>
- Department of Public Expenditure and Reform. (2017). *Case study on Tusla: The child and family agency. Case studies on innovation and reform in the Irish public sector*. https://reformplan.per.gov.ie/2014/downloads/files/Tusla_2017.pdf
- Devaney, J., Hayes, D., & Spratt, T. (2017). The influences of training and experience in removal and reunification decisions involving children at risk of maltreatment: Detecting a 'beginner dip'. *British Journal of Social Work*, 47(8), 2364-2383. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw175>
- Duerr Berrick, J., Gilbert, N., & Skivenes, M. (Eds.). (2023). *Oxford Handbook of Child Protection Systems*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780197503546.001.0001>
- Ferreira, J. (2023). Child Protection in Portugal. Berrick, J. D., Gilbert, N. ja Skivenes, M. (toim.), *Oxford Handbook of Child Protection Systems*, Oxford Academic Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780197503546.013.14>,
- GIP Enfance en danger. (2021). Rapport d'activité: GIP Enfance en danger 2021. <https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/ra2021-giped-def-web.pdf>
- Government of Ireland. (2015). Children First Act 2015. *Irish Statute Book*. <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2015/act/36/enacted/en/print.html>
- Havnen, K. J. S., Kojan, B. H., Askeland, K. G., Nilsen, S. A., & Storhaug, A. S. (2023). Decision making in child protection emergency cases in Norway. In *Children and Youth Services Review* (Vol. 154, p. 107141). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2023.107141>
- Health Information and Quality Authority. (2018). *Your guide to children's residential care*. <https://www.hiqa.ie/sites/default/files/2018-11/guide-to-childrens-residential-care.pdf>
- IAC. (2023). SOS Criança. <https://iacrianca.pt/en/intervention/sos-crianca/>, lehekülge külastatud 12.12.2023
- IAC. (2020). IAC in Numbers: Pela Defesa dos Direitos da Criança. <https://iacrianca.pt/en/statistics/>
- ISS. (2021). *The Institute*. <https://en.seg-social.pt/iss-the-institute> - lehekülge külastatud 12.12.2023
- ISS. (*). Linha Nacional De Emergência social- 144 . <https://www.seg-social.pt/documents/10152/729656/LINHA+NACIONAL+DE+EMERG%C3%80NCIA+SOCIAL+-+144+LNES/597f3fad-9e5a-46ac-991d-9d375fb4610e>, lehekülge külastatud 12.12.2023
- Johnsen, J., V. (2023). Snur om Alarmtelefonen – gir 1,3 millioner. TV 2. <https://www.tv2.no/nyheter/innenriks/snur-om-alarmtelefonen-gir-13-millioner/15871758/>
- Justiitsministeerium, Riigikantselei (2021). Mõjude hindamise meetodika. <https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/documents/2021-04/Mojude%20hindamise%20metoodika%2008%2004%202021.pdf> (viimati külastatud 01.06.2024)
- The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children [ISPCC]. (2023a). *Volunteer With Childline*. Vaadatud 04.12.2023, <https://www.ispcc.ie/volunteer-with-childline/>

- The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children [ISPCC]. (2023b). *Childline*. Vaadatud 21.11.2023, <https://www.ispcc.ie/childline/>
- The Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children [ISPCC]. (2023c). *Child Protection and Welfare*. Vaadatud 21.11.2023, <https://www.ispcc.ie/child-protection-and-welfare/>
- Lunds Kommun (2023). Misstanke om att barn far illa. <https://lund.se/omsorg-och-stod/stod-for-barn-och-unga/misstanke-om-att-barn-far-illa>, lehekülge külastatud 12.12.2023
- McGregor, C., Canavan, J., & Gabhainn, S. N. (2020). A critical consideration of the relationship between professional and public understandings of family support: Towards greater public awareness and discursive coherence in concept and delivery. *Children and Youth Services Review*, 113, 104952. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104952>
- National Society for the Prevention of Cruelty to Children. (2019). Outcomes and effectiveness of children's helplines (Report). <https://www.lse.ac.uk/business/consulting/assets/documents/outcomes-and-effectiveness-of-childrens-helplines.pdf>, lehekülge külastatud 12.06.2024
- Republique Francaise (2023). *Enfant en danger: Comment le signaler ?* (s.a.). Vaadatud 8. detsember 2023, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F781>
- Saia, K., Liik, K., Schults, A., & Malmberg, J. (2022). Lastekaitse-, haridus, sotsiaal- ja õiguskaitseüsteemi koostöö kinnise lasteasutuse teenuse laste hüvanguks: kitsaskohad ja lahendused. Uuringuraport. Tallinn: Tallinna Ülikool, CIRIC
- Sheikh, A., Payne-Cook, C., Lisk, S., Carter, B., & Brown, J. S. L. (2024). Why do young men not seek help for affective mental health issues? A systematic review of perceived barriers and facilitators among adolescent boys and young men. *European Child & Adolescent Psychiatry*. <https://doi.org/10.1007/s00787-024-02520-9>
- Snated. (2022). *Étude statistique de l'activité du 119. Année 2022*. Vaadatud 29. jaanuar 2024, https://www.allo119.gouv.fr/sites/default/files/upload/content/activite/2306_etude_statistique_2022-def.pdf
- Socialstyrelsen. (2022). *Anmäla oro för barn. Stöd för anmälningskyldiga och andra Anmälare*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2022-5-7884.pdf>
- Sotsiaalkindlustusamet (2023a). Lasteabi teenuse protsess. Dokument on mõeldud asutusesiseseks kasutamiseks
- Sotsiaalkindlustusamet ja Sotsiaalministeerium (2023). LASTEABITELEFONI 116 111 TULEMUSLIKKUSE UURING. Tellitava uurimisprojekti tehniline kirjeldus.
- Sotsiaalministeerium (2024). Lastekaitseeaduse muutmise eelnõu läbis Riigikogus esimese lugemise <https://www.sm.ee/uudised/lastekaitseeaduse-muutmise-eelnou-labis-riigikogus-esimese-lugemise> (viimati külastatud 02.06.2024)
- Stockholms stad (2023a). Anmäla oro för barn – Orosanmälan -. <https://socialstod.stockholm/familj-och-barn/barn-som-far-illa-orosanmalan/> lehekülge külastatud 12.12.2023
- Stockholms stad (2023b). orosanmälan -. <https://etjanst.stockholm.se/Orosanmalan/>, lehekülge külastatud 12.12.2023

- Tusla. (2017). *A Guide for the Reporting of Child Protection and Welfare Concerns*. https://www.tusla.ie/uploads/content/4214-TUSLA_Guide_to_Reporters_Guide_A4_v3.pdf
- Tusla. (2019). *Tusla Data Management Strategy 2019 – 2022*. https://www.tusla.ie/uploads/content/Tusla_Data_Management_Strategy_2019-2022.pdf
- Tusla. (2022). *Meitheal Toolkit*. https://www.tusla.ie/uploads/content/Master_Meitheal_Toolkit.pdf
- Tusla. (2023a). *Making a Mandated Report Out of Hours*. Vaadatud 10.12.2023, <https://www.tusla.ie/children-first/mandated-persons/making-a-mandated-report-out-of-hours/#:~:text=If%20you%20are%20a%20mandated,Saturdays%2C%20Sundays%20and%20bank%20holidays>
- Tusla. (2023b). *Children First E-Learning Programme*. Vaadatud 04.12.2023, <https://www.tusla.ie/children-first/children-first-e-learning-programme/>
- Tusla. (2023c). *Parents and Guardians: How do I report a concern about a child?* Vaadatud 18.12.2023, <https://www.tusla.ie/children-first/parents-and-guardians/how-do-i-report-a-concern-about-a-child/>
- Tusla. (2023d). *Individuals working with Children and Young People: How do I report a concern about a child?* Vaadatud 18.12.2023, <https://www.tusla.ie/children-first/individuals-working-with-children-and-young-people/how-do-i-report-a-concern-about-a-child/#:~:text=Remember%2C%20if%20you%20are%20a,your%20obligations%20under%20the%20Act>
- Tusla. (2023e). *What happens after I make a report to Tusla?* Vaadatud 01.12.2023, <https://www.tusla.ie/children-first/parents-and-guardians/what-happens-after-i-make-a-report-to-tusla/>
- Tusla. (2023f). *National Approach to Practice in Child Protection and Welfare – A briefing for Key Partners*. Vaadatud 05.12.2023, <https://www.tusla.ie/signs-of-safety/>
- Tusla. (2023g). *Meitheal*. Vaadatud 04.12.2023, <https://www.tusla.ie/services/family-community-support/prevention-partnership-and-family-support/i-am-a-young-person/meitheal1/>
- Tusla. (2023h). *2023 Performance Data*. Vaadatud 22.01.2024, <https://www.tusla.ie/data-figures/2023-performance-data/>.
- Tusla. (2023i, detsember 5). *Monthly Service Performance and Activity Report: October 2023*. https://www.tusla.ie/uploads/content/Monthly_Service_Performance_and_Activity_Report_Oct_2023_V1.0.pdf
- Tusla. (2024a). *Tusla Portal*. Vaadatud 12.01.2024, <https://www.tusla.ie/children-first/web-portal/>
- Tusla. (2024b). *Performance and Activity Data*. Vaadatud 11.01.2024, <https://data.tusla.ie/>
- Tusla. (2024c). *Am I a Mandated Person?* Vaadatud 18.01.2024, <https://www.tusla.ie/children-first/mandated-persons/am-i-a-mandated-person/>
- Tusla. (2024d). *Reporting Concerns*. Vaadatud 23.01.2024, <https://www.tusla.ie/services/child-protection-welfare/concerns/>
- Tusla. (i.a.). *Joint Working Protocol for An Garda Síochána/Tusla – Child and Family Agency Liaison*. https://www.tusla.ie/uploads/content/CF_Joint_Protocol.pdf

Vis, S.A., Lauritzen, C., Fluke, J. *et al.* Service Provision by Child Protection Services — Exploring Variability at Case and Agency Levels in a Norwegian Sample. *Int. Journal on Child Malt.* **6**, 315–332 (2023). <https://doi.org/10.1007/s42448-023-00154-z>

119. (2023). 119 *documentation*. (s.a.). Vaadatud 10. detsember 2023, <https://www.allo119.gouv.fr/communication-documentation>

119 (2023). 119—English. (s.a.). Vaadatud 9. detsember 2023, <https://www.allo119.gouv.fr/english>

119 (2023). 119—Française. (s.a.). Vaadatud 9. detsember 2023, <https://www.allo119.gouv.fr/>

11. Uuringu lisad

11.1 Lisa 1. Intervjueeritud väliseksperdid

Riik	Intervjueeritava nimi	Asutus
Iirimaa	Ger Brophy	<i>Tusla</i>
Norra	Younas Mohammad-Roe	<i>The Norwegian Children and Family Agency, Oslo</i>
Portugal	Maria João Cosme	<i>IAC - Instituto de Apoio à Criança</i>
Portugal	Maria João Fernandes	<i>The National Commission for the Promotion of the Rights and the Protection of Children and Young People</i>
Prantsusmaa	Pascal Vigneron	<i>SNATED</i>
Rootsi	<i>Eva Kagstrom</i>	<i>Socialstyrelsen</i>
Rootsi	Birthe Wallace	<i>Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, Lunds kommun</i>

11.2 Välisriikide praktikate intervjuu vestluskava

Topic	Question	Time planned
Introduction	Please tell us what you do in your everyday work.	3 min
The child protection system	<ul style="list-style-type: none"> • Please explain, which parties are responsible for child protection work and how is this field organised in your country? Who does what? • What is the role of national helplines in your country? How are they part of the system? 	5-10 min depending on previous information
About the information and reporting system	<ul style="list-style-type: none"> • As we know, often different people (citizens, specialists and children themselves) report information about children in need or in immediate danger. Which organisation in your country handles these requests? • What about reports made outside of official workhours— evenings, nights, weekends? Who manages those reports? • <u>Please describe what happens when such a request about a child in need is received? What is the process in the child protection system?</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ How can people report? Are there working hours, what information do you ask from them (mandatory fields)? ○ Which stakeholders are involved? ○ How is this information processed? How do you assess this information? Are there any tools (guides) for it? ○ What happens step-by step? Including analysing information, taking action, taking long-term action by child protection workers ○ Are there differences when you receive information about children in (immediate) danger? What happens then? 	40 min

	<ul style="list-style-type: none"> • How are reports handled, when they come outside of work hours, especially about children in immediate danger? • Please explain what happens if the child needs to be (immediately) separated from family (into a safe location)? How is this decision weighed, who makes this decision and based on what? • Are there any written materials about these procedures or principles when processing reports and delivering help? Even if in your own language. <p>Now about few specific details:</p> <ul style="list-style-type: none"> • When is the helpline obliged to forward the information? How is this regulated? Also, do you notify callers about forwarding the information? • How is this work (reports by callers and actions taken by the system) saved in terms of data and case files, for how long? Is there a database? How is the information about the work with children saved overall? • Which legal acts regulate these data operations? 	
Additional information about the reporting system	<ul style="list-style-type: none"> • Do you co-operate with national helplines? • Please tell me how does the system encourages early reporting by different parties? Is it mandatory to report in your country (citizens, specialists)? • How do you make sure people know about reporting? • About specialists early reporting: are there any tools for specialists to notice early signs? • How is this work of collecting reports financed (by whom)? • How is the effectiveness and impact of the helpline monitored and evaluated? <ul style="list-style-type: none"> - What feedback mechanisms are in place to gather user feedback to improve the helpline's operations? • Do you have any models or process overview about outcomes or impact? 	15 min
Lessons	<ul style="list-style-type: none"> • What are the main challenges with the current system? • Which changes are you making to improve the system? • What countries did you use as a good example for your practises? 	10 min
Additional information	<ul style="list-style-type: none"> • Do you recommend anyone that we should talk to for more information on this topic? • Is there anything specific details that I have not asked about that you would like to add? • Are there any sources that you know of from where we could learn more about your practises? 	5 min

11.3 Kvalitatiivuringu lasteabi vestlusingide vestluskava

Tänase intervjuu jooksul **soovime teiega arutada teie kogemusi, arvamusi ja soovitusi teie töö kohta abi vajavate laste kohta teadete vastuvõtmisel ja nende edastamisel ning reageerimisel, samuti koostööd KOV lastekaitse jt osapooltega.**

Tänases vestlusingis vaatame kahte sorti pöördumisi —**abivajavate ja hädaohus olevate laste kohta.**

Teema	Küsimused	Aeg
Sissejuhatus	<ul style="list-style-type: none"> Tutvumisring – Palun öelge oma nimi ja enda tööstaaž lasteabis. Kirjeldage mulle, kuidas näete lasteabi rolli laste kohta käivate pöördumiste kogumisel ja edastamistel, lahendamisel? Teie hinnangul kui suur osakaal KOVidele edastatavatest pöördumistest puudutab lapsi, kelle kohta pole STARis aktiivset menetlust vs kelle kohta on mingi ajalugu? 	
Tööprotsesside ülevaade, abivajav laps	<ul style="list-style-type: none"> Mille põhjal te määratlete, kas tegu on abivajava või hädaohus oleva lapsega? Milliseid probleeme te oma töös nende pöördumistega tegelemisel kohtate? <i>Arutelu probleemide ja lahenduste üle, sh: suhtlus politsei, haigla, turvakodu vms asutusega.</i> Kuidas erinevad tööprotsessid tööajal ja töövälisel ajal? Millised on probleemid töös SOS teadetega ehk hädaohus laste puhul? Mis praegu ei suju hästi? <i>Seda küsida siis, kui nad hädaohus laste osas väga palju ei räägi</i> 	
Perest eraldamine	<ul style="list-style-type: none"> Mis info põhjal ja asjaoludel kaalute lapse perest eraldamist? <p>Millised on peamised probleemid, mis selliste juhtumite puhul tekivad? <i>Arutelu probleemide ja lahenduste üle</i></p>	
Head ja halvad info salvestamise praktikad	<p>Vaatame nüüd pöördumiste vastuvõtmist abivajavate või hädaohus olevate laste asjus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Helistajaga rääkides, mida üritate teada saada? Kirjeldage mulle. Millised on teie arvates kvaliteetse infoga salvestatud pöördumised? Millised on teie arvates pöördumised, mille puhul info on KOVi jaoks kvaliteetne ja piisavalt sisukas ja asjakohane? Millised on pöördumised, mille puhul info kvaliteet on kehvem? Mis on sealt nt puudu ja mistõttu need juhtuvad? Mida võiks kõnele vastamise ja pöördumise kohta märkmete tegemisel või laiemalt info salvestamisel (STAR2) teie arvates muuta? 	
Koostöö KOV lastekaitsega	<ul style="list-style-type: none"> Kirjeldage, millised on teie kogemused KOV-i lastekaitsetöötajatega suhtlemisel. Mis on läinud hästi, mis halvasti? Kui sageli juhtub, et pöördumisele ei reageerita õigeaegselt? Milliseid erinevusi KOVide reaktsioonides näete? Millest need erinevused võivad teie arvates tulla? Mida teie lastekaitsetöötajatelt ootate? Millised vajadusi ja ootusi lastekaitsetöötajatelt tajute? Mida nad teiega suhtlemisel välja toovad? Kuidas võiks seda koostööd teie arvates parandada? 	
Tagasiside tööle	<ul style="list-style-type: none"> Kui palju ja millist tagasisidet te pöördumiste kohta saate? Millist tagasisidet pöördumiste kohta te vajate või soovite saada? Millist tagasisidet pöördumiste kohta vajaks enda töö analüüsimiseks lasteabi tervikuna? 	
Raskused (kui on aega)	<p>Nende pöördumistega tegelemine võib olla vaimselt üpris raske. Mida peate enda töös vaimse heaolu mõttes kõige keerukamaks? <i>Teema võib olla juba esile kerkinud.</i></p> <p>Kui palju kasutate enda töös professionaalset tuge? Kui piisavaks tugisüsteemi pead?</p>	
Süsteem ja rollid	<p><i>Mõtleme nüüd korra abivajadusest teavitamise süsteemi peale laiemalt.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Milline võiks teie arvates olla lasteabi pikaajaline roll lastekaitse süsteemis? 	

	<ul style="list-style-type: none"> Kes peaks olema tulevikus peamine pöördumiste koguja— kohalik lastekaitse või lasteabi (või mõlemad)? Kas see kehtib ka spetsialistide pöördumiste kohta? Keda peaksime reklaamima või tutvustama kui peamist kohta, kuhu pöörduda? 	
Varajasest märkamisest	<p><i>Varajase märkamise ja ennetuse vaates oleks oluline, et laste abivajadusest antaks teada rohkem ja sagedamini.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> See võib tähendada, et teatatud olukorrad võivad vajada ennetavat abi ja ei ole niivõrd akuutsed. Kuidas hindate enda tööressursse, et rohkemate teadetega tulevikus tegeleda? Milliseid lahendusi näete? Kuidas võiks varajast märkamist teie arvates veel toetada? Eriti nt spetsialistide hulgas? <i>Kuidas te näete lasteabi rolli esmase emotsionaalse toe pakkujana ja probleemide süvenemise ennetamisel?</i> 	
Lasteabi mõju (kui on aega)	<ul style="list-style-type: none"> Mis tulemusi on Lasteabi enda pöördumiste vastuvõtmise alase tegevusega teie arvates seni saavutanud? Millised tulemusi tervikuna? Kirjeldage, milline on teie arvates lasteabi mõju ühiskonnale. Näiteks võite võrrelda seda Eestiga, kus lasteabi poleks (oleks ainult KOV lastekaitse nt). Kuidas teie arvates võiks mõõta või mõelda lasteabi töö tulemuslikkust? Millal võib öelda, et olete enda tööd hästi teinud, mis mõõdikute abil? Millised on lasteabi kõige olulisemad ja teie arvates suurema mõjuga tegevused? Põhjendage oma sõnadega. Mida saaks teha, et lasteabi mõju oleks suurem? <i>Nt: laste kaasamine, teavitustöö tuntuse kasvatamiseks, spetsialistid jne.</i> 	
	Vabade kokkuvõtlike mõtete ring, infovahetuse ja koostöö parandamise ettepanekud, mis pole veel läbi käinud.	

11.4 Kvalitatiivuuringu KOV-i lastekaitsetöötajate vestlusringide vestluskava

Tänase intervjuu jooksul soovime teiega arutada teie kogemusi, arvamusi ja soovitusi lasteabi poolt edastatud pöördumiste ja nendega tegelemise kohta enda igapäevatöös ning kuidas lasteabi ja lastekaitsetöötajate vahelist koostööd parandada.

Teema	Küsimused	Aeg
Sissejuhatus	<ul style="list-style-type: none"> Tutvumisring – Palun öelge oma nimi, amet ja kus piirkonnas Eestis te töötate. <p><i>Sissejuhatuses küsin teilt mõned kaardistavad küsimused, võite vastamisel mõelda 2023. a-le.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Kui palju tuleb teile abivajavate või hädasolevate laste kohta otseteateid, kuus hinnanguliselt? Kui palju lasteabi teateid teieni keskmiselt ühes kuus jõuab? Kui suur osa lasteabi teadetest tuleb teie kogemuse järgi n-ö „uute“, veel tähelepanuta juhtumite kohta, kui suur osakaal juba teada olevate juhtumite kohta? 	10 min
Tööprotsesside ülevaade	<p>Teame, et teile tulevad lasteabist teated, näete kas abivajavast või hädaohus lapsest (SOS teade) ja enamasti tervele osakonnale, teade ja otsus menetluse kohta tuleb teha 10 tööpäeva jooksul, eks?</p> <ul style="list-style-type: none"> Kirjeldage, mis teie töös teatega edasi juhtub ja kuidas tegutsete. Kes kuidas sellega tegelema hakkab (otsustamine), millised on järgmised sammud? Kui ei selgu: millise aja jooksul te üldiselt teatele reageerite? Millest see sõltub? 	20-25 min

	<ul style="list-style-type: none"> • Kui ei selgu: mis on need raskuskohad lasteabi pöördumiste vastuvõtmisel? Kas esineb tehnilisi raskusi? • Kui ei selgu: millised on erisused protsessis, kui tegemist on hädaohus oleva lapsega ehk hädaolukorraga? • Kui ei selgu: millised on erisused protsessis, kui lasteabi nõustaja on lasknud lapse ajutiselt perest eraldada? • Kuidas erinevad teie hinnangul tööprotsessid siis, kui lapsest teatatakse esmakordselt vs kui tegemist on juba teie vaateväljas olnud lapsega? • Kui ei selgu: mis teenuseid ja abimeetmeid saate lastele ja peredele pakkuda? 	
Infovajadus & pöördumiste head ja halvad praktikad	<p>Vaatame nüüd täpsemalt lasteabi poolt edastatud teateid.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kuidas hindade lasteabi poolt saadud info kvaliteeti ka sisukust? Mille poolest on info kvaliteetne ja edasiviiv ning mis selles infos on sellist, mis teid kuigi palju edasi ei aita? Tooge näiteid • Millist infot te lastekaitsetöötajatena oma töö tegemiseks vajate? Millised on teie ootused lasteabi poolt saabunud teadetele? <i>See võib eelmist korrata, aga võiks käsitleda korraks just nende ootust lasteabile teadete sisu osas.</i> • Kui ei selgu: kuidas infovajadus hädaohus oleva ja abivajava lapse puhul erineb? • Kui ei selgu: millist infot vajate, kui teete otsust lapse eraldamise kohta perest? • Kas ja kuidas toetab lasteabi info teid juhtumi eelhindamisel/hindamisel? • Kui teie ja lasteabi hinnangud juhtumite osas on olnud erinevad (esialgne info vs hilisem hindamine), milles need erinevused peamiselt on seisnenud? Kui palju järgivaid juhiseid teadetes? Nt et võetakse ühendust esimesena lapsega, mitte emaga. lasteabi soovitude järgimine. 	15 min
Koostöö Lasteabiga	<ul style="list-style-type: none"> • Milliseid probleeme olete lasteabiga koostööd tehes kogenud, näiteks teadete edastamises, info kvaliteedis vms? • Milliseid häid kogemusi teil lasteabiga koostööst on? • Mida ja kuidas võiks lasteabi ja lastekaitse vahelises info vahetamises parandada? Mida teie muudaksite? • Lasteabi ei näe praegu pöördumistega tegeledes infot lapse juhtumimenetluste kohta. Kas nad võiks selle ligipääsu saada, miks või miks mitte? 	10-15
Süsteem ja rollid	<p><i>Mõtleme nüüd korra abivajadusest teavitamise süsteemi peale laiemalt.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Milline võiks teie arvates olla lasteabi roll (esmasest toe ja teadete kogujana) lastekaitse-süsteemis? Milline on lastekaitse ehk teie roll? • Kuidas tajute, et lasteabi nõustajaid teid näevad? Millised on teie arvates nende ootused teile? • Võtame selle teema kokku: mis on lasteabi roll ja mis on lastekaitse roll? 	10 min
Varajasest märkamisest	<p><i>Varajase märkamise ja ennetuse vaates oleks oluline, et laste abivajadusest antaks teada rohkem ja sagedamini.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kes peaks olema tulevikus peamine pöördumiste koguja— kohalik lastekaitse või lasteabi (või mõlemad)? Kas see kehtib ka spetsialistide pöördumiste kohta? Keda peaksime reklaamima või tutvustama kui peamist kohta, kuhu pöörduda? • See võib tähendada, et teatatud olukorrad võivad vajada ennetavat abi ja ei ole niivõrd akuutsed. Kuidas hindate enda tööressursse, et rohkemate teadetega tulevikus tegeleda? Milliseid lahendusi näete? • Kuidas võiks varajast märkamist teie arvates veel toetada? 	10 min

Vabade kokkuvõtlike mõtete ring Mida teie teeksite praegusest teisiti, kui teie korraldada oleks Lasteabi liini töös info edastamine lastekaitsele?	7 min
---	-------

11.5 Kvalitatiivuuringu ekspertintervjuude esialgne vestluskava*

*Ekspertintervjuudes varieeruvad arutletavad teemad sõltuvalt osapooldest ja teistes intervjuudes üles kerkinud kitsaskohtadest.

Tänases intervjuus arutame teiega teie (valdkonna koostööd) lasteabiga- teie kogemusi, arvamusi ja soovitusi seoses laste abivajaduse märkamise ja sellega tegelemisega.

Teema	Küsimused
Sissejuhatus	Aitäh, et leidsite aja meiega vestelda. Sissejuhatuseks- selgitage enda ametit ja selle sisu ja kui kaua olete selles ametis olnud. Täna räägime lasteabist. Kui sageli teie (kui asutus) lasteabiga kokku puutute? Häirekeskus: kui suur osakaal teie teadetest teie hinnangul puudutab abivajajaid või hädas olevaid lapsi? <i>Kui nad ei oska pakkuda, siis ok, otsime ainult kiirhinnangut.</i>
Koostöö Lasteabiga, probleemid	Kuidas te kirjeldaksite enda koostööd lasteabiga? Mis on hästi? Milliseid probleeme on ette tulnud? Kuidas neid probleeme teie arvates saaks lahendada (<i>probleemi kaupa või siis pärast ülevaate saamist ükshaaval</i>)? Kui ei selgu: kas ja millised on teie koostöökokkulepped lasteabiga?
Uuringus esile kerkinud mured (kui varem üles ei tule)	Üks meie intervjuudest läbi käinud mure seoses koostööga oli et..... Millest selline probleem võib teie arvates tulla? Kui sageli teie arvates seda esineb? Kuidas saaks seda probleemi teie arvates lahendada?
Teised lahendused	Kuidas võiks veel koostööd lasteabi ja teie asutuse vahel parandada? Mida teie teeksite praegusest teisiti, kui teie korraldada oleks koostöö lasteabiga?
Süsteem ja rollid	<i>Mõtleme nüüd korra lastekaitseüsteemi peale laiemalt.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Milline võiks teie arvates olla Lasteabi roll lastekaitseüsteemis? • Kuidas tajute, et lasteabi teid näeb? Millised on teie arvates nende ootused teile? • Mida ootate teie lasteabilt?
Varajasest märkamisest	<i>Seda osa küsida seotud spetsialistidelt, nt arstidelt, psühholoogidelt. Mitte küsida politseilt.</i> Varajase märkamise ja ennetuse vaates oleks oluline, et laste abivajadusest antaks teada rohkem ja sagedamini. <ul style="list-style-type: none"> • Mis on teie teadmine selle kohta, et kuhu tuleb abivajavast lapsest teatamiseks pöörduda? • Mis te arvate, kuhu pöörduksid esimesena teie valdkonna kolleegid? • Millised on olnud teie tööalased kogemused ja kokkupuuted KOV lastekaitse ja lasteabiga? Millise kvaliteediga abi on teie kogemuse järgi pakutud? • Kuidas võiks varajast märkamist teie arvates veel toetada?
	Vabade kokkuvõtlike mõtete ring.