Lisa 1

Hankija: Tapa Vallavalitsus

Hange: Suurenenud abivajadusega lapsele tugiisikuteenuse osutamine Tapa vallas

**Tehniline kirjeldus**

1. **Üldinfo**

**1.1 Riigihanke objekt**

Riigihanke objektiks on tugiisikuteenuse osutamine lastele Tapa valla haldusterritooriumil perioodil 01.01.2024 - 31.12.2024, millega toetatakse suurenenud abivajadusega laste toimetulekut ja teenuses kirjeldatud eesmärki vastavalt lapse vajadustele. Teenuse osutamise algusaeg 01.01.2024 on eelduslik, ega oma õiguslikku tähendust. Juhul, kui hankemenetlus ei võimalda nimetatud tähtajaks lepingut sõlmida, on teenuse osutamise alguskuupäevaks lepingu sõlmimisele järgnev tööpäev.

Detsember 2023 seisuga on Tapa vallas suurenenud abivajadusega lapsi 30-40

**1.2. Tugiteenuse sihtgrupp**

Teenuse sihtgrupp on suurenenud abivajadusega lapsed vanuses 0-17.a (k.a.), kes vajavad tulenevate sotsiaalsete, psühholoogiliste või terviseprobleemide tõttu juhendamist, julgustamist, järelevalvet, motiveerimist, hoidmist. Teenust pakkudes tuleb sotsiaalse tõrjutuse ennetamiseks ja leevendamiseks tagada lapsele eakaaslastega võrdsed võimalused ning vähendada lapsevanemate hoolduskoormust, andes seeläbi neile võimaluse tööhõives osalemiseks.

1. **Hanke eseme lühikirjeldus**

2.1 Hankija soovib Teenuse osutamist suurenenud abivajadusega lastele, mis hõlmab tugiisikuteenust. Teenus peab vastama sotsiaalhoolekande seaduse (edaspidi SHS) § 23 ja § 25 nõuetele tugiisikuteenuse osutamisel.

* 1. Hangitava Teenuse sihtgrupp: suurenenud abivajadusega lapsed vanuses 0-17.a (k.a.), kes vajavad tulenevate sotsiaalsete, psühholoogiliste või terviseprobleemide tõttu juhendamist, julgustamist, järelevalvet, motiveerimist, hoidmist. Sihtgruppi kuuluvad lapsed, kelle suunab Teenusele Tapa Vallavalitsuse lastekaitsespetsialist haldusaktiga.
  2. Pakkuja (teenuse osutaja) peab olema suuteline pakkuma Teenust kõikidele Tapa vallas elavatele sihtgrupi lastele.
  3. Suunamisotsuse aluseks on Tapa valla STAR-is (sotsiaaltoetuste ja -teenuste infosüsteem) koostatud juhtumiplaan, mille tegevuskavas peab olema välja toodud konkreetse tugiteenuse vajadus ja sagedus ning lapsevanema tahteavaldus.
  4. Teenuseosutaja peab tagama Teenuse osutamisega alustamise hiljemalt 30 tööpäeva jooksul arvates isiku Teenusele suunava korralduse saamisest Tapa Vallavalitsuse poolt, kui ei ole teisiti kokku lepitud. Hankija ei teosta teenuse osutamiseks teenuseosutajale avansilisi makseid. Teenuse eest tasumise tingimused on toodud hankelepingu projektis.

**3. Teenuse kirjeldus**

**3.1. Tugiisikuteenus**

**3.1.1. Teenuse eesmärk**

Lapse tugiisikuteenuse eesmärk on toetada lapsevanema, füüsilisest isikust eestkostja või lepingu alusel hoolduspere vanema toimetulekut või töötamist. Lapsevanem, füüsilisest isikust eestkostja ja hoolduspere vanema mõisteid kasutame kirjelduses edaspidi ühise nimetajana – lapsevanem. Samuti on tugiisikuteenuse eesmärgiks lapse ea- või võimetekohase arengu toetamine ja vajadusel hooldustoimingute sooritamine. Teenust pakkudes tuleb sotsiaalse tõrjutuse ennetamiseks ja leevendamiseks tagada lapsele eakaaslastega võrdsed võimalused ning vähendada lapsevanemate hoolduskoormust, andes neile võimalusi tööhõives osalemiseks.

### **3.1.2. Teenuse kirjeldus**

Teenuse sisuks on ühe lapse juhendamine, abistamine ja jõustamine last arendavates tegevustes, kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel ja/või keerulise olukorraga toimetulekul. Tugiisik abistab last arendavate tegevuste läbiviimisel, õpetab ja julgustab igapäevaelus toime tulema.

Tugiisik võib vajadusel olla ka lapsele saatjaks. Tugiisik abistab ja motiveerib last õppimisel ning aitab suhelda nii perekonnaliikmetega kui ka isikutega väljaspool kodu.

Tulenevalt lapse east ja arengulisest võimekusest võib tugiisik olla lapsele teabe vahendaja asjaajamistes, abistaja õppimises, toetaja vajalike suhtluskontaktide loomisel, emotsionaalse toe pakkuja, asjakohaste ja toetavate kogemuste jagaja, igapäevatoimingutes juhendada jms.

Tugiisikuteenust korraldatakse igale lapsele individuaalselt. Tugiisiku töö sisu, ülesanded ja korraldus on lapse vajadustest sõltuvalt erinev. Tugiisiku täpsed tööülesanded kirjeldatakse tugiisikuga sõlmitud lepingus või ametijuhendis.

Tugiisiku tegevused ning teenuse osutamise aeg ja koht on eelnevalt lapsevanemaga kokku lepitud. Teenuse osutamine toimub ainult lapse seadusliku esindaja teadmisel ja nõusolekul. Lepinguliste tegevuste korrektseks täitmiseks annab lapsevanem ülevaate lapse tervisliku seisundi, raviskeemi, päevakava, harjumuspärase käitumise, sh pere tavade ja väärtuste, emotsionaalse väljendusvormide, meelis- ja häirivate tegevuste jm vajaliku teabe kohta.

## **3.1.3. Tugiisik**

Lapse tugiisik tegeleb korraga ainult ühe lapsega. Tugiisiku ülesanne on koostöös lapse vanemaga toetada lapse igakülgset arengut ja toimetulekut. Lapse võimete maksimaalseks arendamiseks on oluline, et tugiisik keskendub eelkõige lapse juhendamisele ja abistamisele ning vajadusel teeb koostööd last ümbritseva pere- ja spetsialistide (kohalik omavalitsus, haridus-, hoolekande- ja meditsiiniasutused jt) võrgustikuga.

Lapsega töötav tugiisik:

* õpetab last enda eest hoolitsema;
* julgustab igapäevaelus toime tulema;
* aitab kaasa sotsiaalsete suhete ning kontaktide loomisele ja arendamisele;
* aitab kaasa lapse tööoskuste arendamisele ja tööharjumuse kujundamisele;
* abistab ning juhendab last haridusasutuses arendus- ja õppeprotsessis osalemisel;
* loob turvalise keskkonna;
* aitab luua tingimused võimalikult iseseisvaks toimetulekuks.

## **3.1.4. Teenuse osutamise aeg**

Tugiisikuteenust osutatakse üksnes päevasel ajal, kui laps vajab üldjuhul kõige enam juhendamist, abistamist ja toetust. Päevaseks ajaks loetakse käesoleva Teenuse puhul aega alates kella 7.00 hommikul kuni 21.00 õhtul. Täpsem Teenuse pakkumise aeg fikseeritakse kolmepoolses teenuselepingus.

**3.1.5. Tugiisikuteenus lapse kodus**

Lapsevanem annab teada kodustest reeglitest ja kokkulepetest (söömise ja magamise kohad ning ajad, nutiseadmete kasutamine, televiisori vaatamise ajad, keelatud tegevused jms).

* Tugiisik kasutab lapse kodus olevaid esemeid ja vahendeid heaperemehelikult.
* Tugiisik ei ole üldjuhul lapsega kodus lapse haiguse ajal. Erijuhud on eelnevalt kokku lepitud (tugiisiku-lapsevanema-rahastaja omavahelises lepingus).
* Tugiisiku tööülesannete hulka ei kuulu pere teiste laste hoidmine, hooldamine, õpetamine ega muude teenuste osutamine.
* Tugiisiku tööülesannete hulka ei kuulu majapidamistööd (pesu pesemine, triikimine, koristamine jne) välja arvatud juhud, kui need tegevused kuuluvad lapsega seotud igapäevategevuste juurde – näiteks lapse juhendamine igapäeva tegemistes.

## **3.1.6. Tugiisikuteenus haridusasutuses**

Lapse erivajadustest tingitud personaalne abistamine haridusasutuses on korraldatud haridusasutuse tugipersonali (näiteks õpetaja assistent, õpetaja abi või mõni muu tugispetsialist) poolt, kuid erandjuhtudel ka tugiisikuteenuse kaudu. Erandjuhud on näiteks olukorrad, kus laps vajab üks ühele tuge nii tundide ajal, kui vahetundidel ja lapse kõrvalabi vajadust ei ole võimalik katta õpetaja abi või muu kooli tugispetsialisti teenusega. Erandjuhtude alla ei kuulu need olukorrad, kus laps vajab tuge ainult vahetundide ajal (näiteks järelevalve tagamiseks, hügieenitoimingute sooritamiseks, liikumisel abistamiseks, söömisel abistamiseks jm) või kindla toimingu sooritamisel (näiteks ravimite andmine, veresuhkru mõõtmine, süsivesikute arvestamine toidus jm). Kui lapse toe vajadus haridusasutuses on erinevatel kellaaegadel lühikeste perioodide jooksul, siis sellise abi korraldamine peaks olema tagatud haridusasutuse poolt ning ei ole põhjendus tugiisikuteenuse saamiseks.

Alates 2018. aastast eraldatakse kohalikele omavalitsustele tasandus- ja toetusfondi kaudu tegevuskulutoetust õpilastele tõhustatud toe või eritoe rakendamiseks ning tugispetsialistide tööjõukulude katmiseks. Põhikooli- ja gümnaasiumiseaduse § 82 kohaselt antakse tegevuskulutoetust eesmärgiga toetada tõhustatud ja erituge vajavatele lastele vajalike tugiteenuste, kohandatud õppematerjalide, -vahendite ja -keskkonna pakkumisega seotud kulude katmist.

Tõhustatud ja erituge vajavate õpilaste õppetöö läbiviimiseks võib tegevuskulutoetust kasutada abiõpetaja, õpetaja abi (või ka õpetaja assistendi) rakendamiseks. Abiõpetaja ülesandeks on abistada õpetajat teise õpetajana õppetunnis töös erivajadustega õpilasega ning aidata tuge vajavat õpilast õppeülesannete sooritamisel. Õpetaja abi ülesandeks on õpetaja abistamine õpilast toetava õpi- ja kasvukeskkonna loomisel, sh materjalide ettevalmistamisel, paljundamisel, jagamisel, järelevalve korraldamisel. Abiõpetaja ja õpetaja abi palkamise otsustab ning tema täpsemad tööülesanded määrab kool koostöös kooli pidajaga. Lisaks on kohalikul omavalitsusel kui kooli pidajal põhikooli- ja gümnaasiumiseadusest tulenevalt kohustus tagada õpilasele koolis eripedagoogi, logopeedi, psühholoogi ja sotsiaalpedagoogi teenus.

Konkreetse teenuse vajaduse hindamine ning otsus, kas palgata kooli õpetajale lisatugi (abiõpetaja, õpetaja abi, tugiõpetaja, õpetaja assistent) või rakendada tugiisikuteenust õpilasele toimub juhtumipõhiselt. Nii tavakoolis kui ka koolieelse lasteasutuse erirühmades ja erivajadustega laste koolis kuuluvad põhipersonali hulka lisaks õpetajatele ka erinevad tugispetsialistid ning sel juhul on oluline kõikide osapoolte kaasamine teenuse vajaduse hindamisse.

Haridusliku erivajaduse hindamiseks, sh tugiisiku õpikeskkonnas kaasamise vajaduse täpsustamiseks ja sobilike hariduslike meetmete soovitamiseks on lapsevanemal võimalus pöörduda õppenõustamise teenusele.

Haridusasutuses last juhendav ja abistav tugiisik kaasatakse last toetavate spetsialistide (õpetajad, tugipersonal jt) võrgustikku. Võrgustiku koostöös täpsustatakse erinevate osapoolte ootused koostööle ning määratletakse rollid (kohustused, vastutus, õigused, vajalikud ajamäärad jms). Ühiselt arutatakse läbi ootused koostööle, määratletakse tugiisiku roll meeskonnaliikmena, lepitakse kokku tööülesanded, vastutus ja õigused. Haridusasutuses käiva lapse puhul teavitab õpetaja või lapsevanem tugiisikut lapse individuaalses arenduskavas või arenguvestlusel kokku lepitud olulistest eesmärkidest ja tegevustest.

Koostöös teavitatakse ja juhendatakse tugiisikut lapse arengu toetamiseks vajalikest toimingutest, mis on vanemaga täpsustatud lapse arenguvestlusel ning fikseeritud lapse individuaalses arenduskavas.

Tugiisikuteenuse pakkumisel haridusasutuses tuleb arvestada, et:

* lapse tugiisik tegeleb ainult lepingu alusel määratud lapse (kokkulepitud tingimustel) toetamisega ning ta ei saa samal ajal pakkuda tugiisikuteenust kahele või enamale lapsele;
* lapse tugiisik ei saa samaaegselt olla klassis või rühmas õpetaja;
* laps kaasatakse kõikidesse ea- ja jõukohastesse tegevustesse ning tugiisikuteenusel olevat last ei eraldata eakaaslaste tegevusest tema erivajaduse tõttu;
* juhul kui laps vajab tegevustest, sh kollektiivist eemaldamist tegutseb tugiisik eelnevalt võrgustikukoostöös kokkulepitud tegevuskava alusel;
* tugiisik toetab last õppeprotsessis (kuulab õpetaja korraldusi ja juhendab vajadusel), ta ei vastuta lapse õppeprotsessi korralduse ja õpitulemuste eest;
* tugiisikul puudub õigus täita õpetaja abi või abiõpetaja rolli, ta ei tohi tugiisikuteenust pakkudes juhendada rühma või klassi.

## **3.1.7. Tugiisikuteenus vabaaja veetmisel, huvitegevuses, terviseasutuses jms**

Tugiisik võib lapsele olla saatjaks ka vabaaja veetmisel, huvitegevuses, terviseasutuses või muudes avalikes kohtades, kus laps vajab lisatuge. Tugiisik võib lapsega suhtlemisel kasutada ka telekommunikatsioonivahendeid, kui see on eelnevalt lapsevanemaga kokku lepitud. Telekommunikatsioonivahendite kaudu tugiisikuteenust osutada ei saa. Teenusega seotud kulutusi - kino, muuseumi, teatri või muud piletid; ühekordsed transpordivahendi kasutamisega seotud kulutused jms hüvitab lapsevanem või teenuse tellija (näiteks kohalik omavalitsuse üksus). Rahaline maht ja arveldamise kord peavad olema eelnevalt osapoolte vahel kokku lepitud ning lepingus fikseeritud.

Oluline on infovahetus lapsevanemaga - lapse edusammudest või ette tulnud probleemsetest olukordadest väljaspool kodu viibitud ajal.

## **3.1.8. Tugiisik lapse saatjana transpordis, liikluses jms**

Linnaruumis või liikluses osalemine toimub lapsevanema ja tugiisiku omavahelisel kokkuleppel.

Tugiisik vastutab lapse heaolu ja turvalisuse eest transpordivahendisse sisenemisel, selle kasutamisel ja väljumisel. Vastavalt ühistranspordi seaduse § 34 on puudega lapsele ette nähtud tasuta sõit riigisisesel liinil (kaasa arvatud kommertsliin) raudtee-, maantee- ja veeliikluses. Sõidusoodustusele õigust omav isik peab ühissõiduki juhi või muu kontrollimisõigusega ametiisiku nõudmisel esitama sõidusoodustuse õigust tõendava dokumendi. Ühistranspordi seadus § 36 sätestab sõidusoodustused ka puudega lapse saatjale, mis võib olla kuni 100 protsenti pileti täishinnast. Soodustuse ulatuse määrab kas linna – või vallavolikogu või veeliikluse valdkonna eest vastutav minister.

Kohaliku omavalitsusüksuse poolt korraldatavas sotsiaaltranspordis võib vajadusel olla lapsele täiendavalt saatjaks ka tugiisik.

**3.1.9. Teenuseosutaja**

Teenuseosutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohaliku omavalitsuse üksus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu. Teenuse tulemuslikkuse huvides on oluline, et tugiisik ja teenusesaaja omavahel sobiksid, seetõttu on teenusesaajal õigus enne lepingu sõlmimist tugiisikuga kohtuda.

Teenuseosutaja:

* korraldab tugiisikute otsimist, värbamist, ettevalmistust, tööle asumist ning igapäevast tööd;
* loob kontakti haridusasutusega ning selgitab sealsetele töötajatele teenuse osutamisega seotud tingimusi;
* aitab lahendada tugiisikutel igapäevatöös tekkinud küsimusi.

Teenuse korraldamise eest vastutavad isikud hoiavad kontakti kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajaga (kes on lapse juhtumikorraldaja), annavad tagasisidet teenuse osutamise kohta (tegevused, eesmärkide täitmine, vajaduse muutus jms).

## **3.1.10. Nõuded personalile**

Tugiisikuteenust ei tohi SHS § 25 lg 2 alusel vahetult osutada isik:  
 1) kelle karistatus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise ja vara;  
 2) kes on teenuse saaja esimese või teise astme üleneja või alaneja sugulane;  
 3) kes elab alaliselt või püsivalt samas eluruumis teenuse saajaga.

Tugiisik vastab soovituslikult järgmistele nõuetele:

* täisealine isik;
* läbinud tugiisiku koolituse ja/või töötanud eelnevalt teenuse sihtgrupiga;
* sobib teenuse saajaga.

Tugiisiku töös on väga olulised isikuomadused ja suhtlemisoskus. Kasuks tuleb rahulikkus, oskus kuulata ja realistlikke eesmärke seada, tunnustamisoskus ja optimism.

Tugiisik peab läbima korrapärase tervisekontrolli nakkushaiguste suhtes, sealhulgas iga kahe aasta järel kopsude röntgenuuringu ja tal peab olema tervisekontrolli läbimise kohta perearsti poolt väljastatud tervisetõend, kui tema töötamise asukoht on lasteasutuses (näiteks lasteaed või kool). Töötamise ajal vastutab kehtiva tervisetõendi olemasolu eest tööandja.

Tugiisik oskab näha erivajadusega last tervikuna ja suhelda lapse ning tema pere ja lähedastega. Teab oma vastutust lapse ohutuse ja turvalisuse tagamisel ning tegutseb vastavalt olukorrale. Peab kinni vastastikuse usalduse, lugupidamise ja konfidentsiaalsuse põhimõtetest.

Lapsega töötava isikuna töötamise piirangud lähtuvalt lastekaitseseaduse §-st 20.

## **4. Teenuste taotlemine**

**4.1. Õigus taotleda teenuseid**

Teenuseid on õigus taotleda lapse seaduslikul esindajal (lapsevanem ja eestkostja) või perehoolduslepingu alusel last hooldaval isikul (edaspidi: taotleja), kelle enda ja lapse elukohana on registreeritud Tapa vald.

Teenuste taotlemine algab kohalikust omavalitsuse üksusest. Lapse seaduslik esindaja peab kõigepealt pöörduma kohaliku omavalitsuse üksuse poole, kus vanemale selgitatakse kohaliku omavalitsuse üksuste korraldatavate teenuste saamise tingimusi ja korda.

**4.2. Teenuse vajaduse hindamine kohaliku omavalitsuse üksuses**

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

Lisadokumendid ja info, mida kohaliku omavalitsuse üksuse töötaja võib lapse seaduslikult esindajalt küsida:

* lapse abivajaduse kirjeldus, kus lapsevanem põhjendab Teenuse saamise vajaduse, iseloomustab last, kirjeldab tema oskusi, võimeid, käitumise eripära, hooldamise eritingimusi, abivahendite kasutamist jne
* otsus puude raskusastme ja lisakulude tuvastamise kohta;
* lapse rehabilitatsiooniplaan;
* üle 16. aastaste laste puhul töövõime hindamise otsus;
* õppenõustamis komisjoni soovitused;
* lapse perekonnas hooldamise leping;
* lapse iseloomustus haridusasutusest;
* individuaalse arengu jälgimise kaart;
* lapse ravimiskeem jne

Kohaliku omavalitsuse üksuse lastekaitsetöötaja teavitab lapsevanemat otsusest ning kui lapsel on õigus Teenust saada, soovitab sobiva Teenuseosutaja. Kui hindamise käigus taotletava Teenuse vajadust ei tuvastata, soovitab kohaliku omavalitsuse lastekaitsespetsialist lapse abistamiseks teisi meetmeid.

Kui kohalik omavalitsus on tuvastanud Teenuse vajaduse siis võimaldab ta lapsele vajaliku teenuse.

## **4.3. Teenusele suunamine**

* Teenusele suunamise aluseks on alla 18 aastase lapse seadusliku esindaja digitaalselt või käsitsi allkirjastatud taotlus, kehtiv puude raskusaste ja kohaliku omavalitsuse juhtumiplaani tegevuskavas välja toodud tugiteenuste vajaduse kirjeldus.
* Tapa Vallavalitsus koostab 30 päeva jooksul Teenusele suunamise või mittesuunamise otsuse ja teavitab lapsevanemat ja Teenuseosutajat Teenusele suunamise/mittesuunamise otsusest ning Teenuse kasutamise õigusest.
* Teenuse osutamise alustamisel teavitab Teenuseosutaja lapsevanemat/hooldajat suuliselt või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest Teenuse saamise ajal.
* Teenuseosutaja peab tagama Teenuse osutamisega alustamise 30 päeva jooksul pärast Tapa Vallavalitsusest vastava otsuse saamist, kui ei ole Teenuse saajaga teisiti kokku lepitud.
* Teenuse osutamiseks sõlmitakse **kolmepoolne kirjalik teenuseleping** Teenuse osutaja (juriidiline isik), lapse seadusliku esindaja ning teenust vahetult osutava füüsilise isiku ja vajadusel kooskõlastatakse haridusasutuse vm institutsiooni vahel. Sõlmitavasse lepingusse märgitakse osutatava Teenuse sisu, maht, kestus, olulised tingimused, aruandluse kord. Vastavalt lapse võimele Teenuse kavandamisest aru saada kaasatakse ka laps ning arvestatakse tema arvamusega. Nimetatud leping ei asenda Teenuseosutaja ja Teenust vahetult osutava isiku vahel sõlmitavat töölepingut või mistahes Teenuse osutamise võlaõiguslikku lepingut, milles tuleb muuhulgas ära reguleerida töö/Teenuse eest makstava tasu suurus, maksmise tingimused ja kord jm nendele lepingutele iseloomulikud tingimused. Sõlmitavate lepingute osas tuleb lähtuda ka hankelepingus sätestatud tingimustest.

**4.4. Menetluse pikkus**

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

**4.5. Aruandlus ja arve koostamine**

Tapa Vallavalitsusele koostatakse arve vastavalt tugiisiku poolt koostatud eelmise kalendrikuu tööaja graafikule (alusdokumendile). Alusdokument on allkirjastatud tugiisiku ja/või lapsevanema poolt kas käsitsi või digitaalselt.

Teenuseosutaja koostab alusdokumentide alusel Teenuse kasutamise üldgraafiku, mis on kontrollitud ja vastab alusdokumentides esitatud andmetele sh jälgib Teenuseosutaja, et graafikus märgitud lastel on olemas kehtiv suunamisotsus.

Graafiku alusel koostab Teenuseosutaja Tapa Vallavalitsusele arve Teenuse osutamise eest.

**4.6. Teenuse osutamisel lähtutakse Teenuse osutamise korrast, mis sisaldab:**

* Teenusele seatud nõudeid;
* klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);
* tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring);
* kaebuste lahendamise protseduuri;
* kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.

1. **Teenuse pakkumisel on oluline lähtuda:**
   1. **Tugiteenuste seostamisest tööeluga.**

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

* 1. **Kliendikesksuse printsiibist.**

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

* 1. **Juhtumikorralduse meetodist ja võrgustikutööst.**

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

* 1. **Teenuse vastavusest kehtivatele õigusaktidele.**

Juhul, kui lepingu täitmise ajal muutuvad õigusaktid, mis reguleerivad teenuste osutamist, peab teenuseosutaja arvestama teenuse osutamise ajal kehtivatest õigusaktidest tulenevate nõuetega.