Väikehange „Psühholoogilise nõustamise teenuste pakkumine Tapa vallas“

**TEENUSE KIRJELDUS**

1. **Teenuse üldised nõuded**
   1. Teenuse osutaja osutab Tapa Vallavalitsuse laste ja perede heaoluspetsialisti poolt suunatud isikutele psühholoogilisi nõustamisteenuseid (edaspidi teenus).
   2. Teenust osutatakse Tapa Vallavalitsuse lastekaitsespetsialisti poolt hinnatud ja lastekaitseseaduse § 26 järgi abivavatele lastele ja nende peredele (edaspidi *klient/kliendid*). Teenuse eesmärk on toetada abivajadusega last ja tema peret lapse heaolu kahjustavate probleemidega toimetulekul. Teenus peab olema kättesaadav kõikidele Tapa valla lastele ja nende peredele, kelle puhul on tuvastatud abivajadus ning sobivaks teenuseks on hinnatud psühholoogiline nõustamine.
   3. Nõustamise sisuks on toetada ja abistada last või tema peret turvalises keskkonnas selgusele jõudmisel iseendas, probleemide olemuses, alternatiivsete lahenduste ja arenguvõimaluste otsimisel ning valikute tegemisel parema toimetuleku ja probleemide lahendamise eesmärgil.
   4. Nõustamise teenust viib läbi psühholoogiline nõustaja, kes tegeleb koostöös lapse ja tema perega probleemide ja olukordadega, millele on perel iseseisvalt keeruline lahendust leida ning mis takistavad lapse heaolu tagamist. Nõustaja toetab ja motiveerib last ja tema peret kasutades selleks kliendikeskseid meetodeid ja tehnikaid, nagu aktiivne kuulamine, informatsiooni jagamine, edasiviiv küsitlemine, probleemilahendus, jõustamine jms.
   5. Teenus osutaja peab olema valmis teenust osutama eesti keeles, võimalusel ka vene ja inglise keeles. Teenuse osutamise keeled lähtuvad konkreetse kliendi keele eelistusest, st eestikeelseid kliente nõustatakse eesti keeles ja muukeelseid kliente nõustatakse vastavalt võimalusele nendele sobivas keeles.
   6. Nõustamisteenuse osutamine kliendile toimub Tapa vallas teenuse osutaja poolt pakutud nõustamisruumides.
   7. Teenuse osutamiseks vajalikud vahendid ja transpordi kliendi asukohas toimuvaks nõustamiseks tagab teenuseosutaja ning järgib intellektuaalse omandi õigusi (sh kirjalike materjalide ning heli- ja videosalvestiste suhtes).
   8. Teenuse osutaja tagab isikuandmete kaitse nõuete järgmise klientide andmete töötlemisel.
2. **Nõuded teenust vahetult osutavale isikule** (edaspidi *nõustaja*)
   1. Nõustaja peab vastama lastekaitseseaduse § 20 sätestatud tingimustele. Teenuse osutaja on kohustatud kontrollima tema poolt teenust vahetult osutavatel nõustajatel lastega töötamist välistavate asjaolude puudumist. Tellija nõudmisel on teenuse osutaja kohustatud esitama tõendid (karistusregistri väljavõtted) teenust osutavate nõustajate kohta vastava kontrolli läbiviimise kohta.
   2. Nõustajal peab olema psühholoog-nõustaja kutse või magistrikraad psühholoogias või sellega võrdsustatud kvalifikatsioon või individuaalse psühholoogilise nõustamise läbiviimiseks läbitud koolitus ja töökogemus eelneval viiel aastal vähemalt kaks aastat ja varasem kogemus töös lastega.
   3. Teenuse osutaja tagab, et vähemalt üks nõustaja valdab eesti keelt ja orienteerub eestikeelses inforuumis ja on võimelised suhtlema ametiasutustega eesti keeles.
   4. Kui teenust asuvad vahetult osutama nõustajad, keda teenuse osutaja ei esitanud pakkumuse koosseisus, siis kohustub teenuse osutaja teavitama tellijat nõustajate vahetamisest ja uute nõustajate kaasamisest ning esitama vajadusel tõendid nõustajate vastavuse kohta käesolevas punktis toodud nõuetele.
3. **Teenuse osutamise kirjeldus**
   1. Laste ja perede heaoluspetsialist suunab kliente teenusele vastavalt abivajaduse hindamisest tuleneva vajaduse tekkimisele.
   2. Teenuse osutaja peab leppima kokku teenusele saamise aja mitte hiljem kui ühe nädala jooksul peale suunamise teavituse saamist. Täpsem teenusele suunamise ja nõustamisaegade broneerimise korraldus (kontaktisikute kontaktandmed, pöördumise kellaajad jmt) räägitakse läbi laste ja perede heaolu spetsialistiga enne teenusega alustamist.
   3. Kui teenust pakkuvaid nõustajaid on mitu, siis tagab teenuse osutaja, et ühe kliendiga tegeleb ainult temale määratud nõustaja. Nõustaja vahetamine nõustamise protsessi käigus on lubatud ainult erandjuhtudele (nt. haigestumine, vääramatu jõud, kliendi ja nõustaja omavaheline sobimatus). Teenuse osutaja teavitab suunajat viivitamatult toimunud vahetusest.
   4. Ühe nõustamiseseansi pikkus järjest ühele kliendile on minimaalselt üks tund ja maksimaalselt kaks tundi. Tunni pikkuse määrab teenuse osutaja oma pakkumuses, kuid see ei tohi olla lühem kui 45 minutit. Nõustamisele eelnev eeltöö ja järgnev kokkuvõtete tegemine ei ole arvestatud nõustamise aja sisse.
   5. Ühe kliendi abistamiseks vajalik nõustamise maht lastekaitse suunamisel on kuni 10 kohtumist. Kui kliendi vajadused on suuremad, tuleb nõustamiste eesmärgi ja mahu osas kooskõlastada suunajaga. Kooskõlastamata lisakohtumiste eest tellija ei tasu.
   6. Teenuse osutaja edastab kliendile meeldetuletuse (SMS-i, e-posti või telefonikõne teel) nõustamise aja ja viisi kohta üks tööpäev enne planeeritud kohtumist.
   7. Üldjuhul tuleb teenust osutada kliendiga vahetult kohtudes. Kliendi ja suunajaga kooskõlastatult võib teenuse osutamine toimuda teenuse osutaja asukohas või kasutada heli- või videokonverentsi. Põhjendatud juhtudel peab olema tagatud nõustamine Tapa vallas teenusele suunaja poolt näidatud asukohas, mis erineb punktis 1.6 näidatud asukohast.
   8. Kui nõustamise ajal selgub, et kaugnõustamist ei ole siiski võimalik läbi viia (kliendile ei sobi nõustamise viis, kanal või kliendil ei ole vahendeid, võimalusi ja piisavalt oskusi), siis tuleb järgmised nõustamisseansid kokku leppida silmast silma kohtumistena.
   9. Teenust vahetult osutav nõustaja teeb vajadusel ja kokkuleppel kliendiga teenusele suunanud laste ja perede heaoluspetsialistiga koostööd läbi võrgustikukohtumistel osalemise ja laste ja perede heaoluspetsialistide nõustamise.
   10. Teenuse osutaja kohustub jälgima lepingu kehtivust ning tagab, et kliendiga algatatud tegevused ei jääks lepingu lõppedes pooleli.
4. **Aruandlus**
   1. Teenuse osutaja kohustub teenuse osutamise kohta pidama arvestust.
   2. Teenuse osutaja edastab tellijale toimunud nõustamiste aruande, kus on näha vähemalt klient, nõustamise kuupäev, maht tundides ja lühikokkuvõte tulemuslikkusest, sh nõustamise käigus selgunud sotsiaalteenuste või -toetuste vajadus. Täpsem aruandluse korraldus räägitakse läbi laste ja perede heaoluspetsialistiga enne teenusega alustamist.
   3. Teenuse osutaja kohtub vähemalt kord iga 3 kuu tagant Tapa valla laste ja perede heaoluspetsialisti ja lastekaitsespetsialistidega juhtumiaruteluks. Kohtumised võivad poolte kokkuleppel toimuda ka veebi teel.