Lisa 1

Hankija: Tapa Vallavalitsus

Väikehange: Suurenenud abivajadusega lapsele lapsehoiuteenuse osutamine Tapa vallas

**Tehniline kirjeldus**

1. **Üldinfo**

**1.1 Hanke objekt**

Riigihanke objektiks on lapsehoiuteenuse osutamine Tapa valla lastele, kuni 9 lapsele Tapa valla haldusterritooriumil perioodil 16.06.2024 – 31.08.2024, millega toetatakse suurenenud abivajadusega laste toimetulekut ja teenuses kirjeldatud eesmärki vastavalt lapse vajadustele. Teenuse osutamise algusaeg 16.06.2024 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, neist lapsehoiuteenuse vajadusega lapsi 20.

**1.2. Tugiteenuse sihtgrupp**

Teenuse sihtgrupiks on **suurenenud hooldus- ja abivajadusega lapsed** vanuses 0-17 aastat (k.a.). Lapsehoiuteenust on õigus saada lapse hooldusõigust omaval isikul (lapsevanem, eestkostja) või lapse perekonnas hooldajal.

**Lapsehoiuteenuse** eesmärgiks toetada last kasvatava isiku toimetulekut või töötamist või vähendada lapse erivajadusest tulenevat hoolduskoormust.

1. **Hanke eseme lühikirjeldus**

2.1 Hankija soovib Teenuse osutamist suurenenud abivajadusega lastele, mis hõlmab lapsehoiuteenust. Sotsiaalhoolekande seaduse § 451 lg 1 kohaselt on **lapsehoiuteenuse** eesmärgiks toetada last kasvatava isiku toimetulekut või töötamist või vähendada lapse erivajadusest tulenevat hoolduskoormust.

* 1. Käesolevalt on suurenenud abivajadusega lapsed vanuses 0-17.a (k.a.), kes vajavad sotsiaalsete, psühholoogiliste või terviseprobleemide tõttu hoiuteenust, juhendamist, julgustamist, järelevalvet ja motiveerimist õppetöö välisel ajal. Sihtgruppi kuuluvad lapsed, kelle suunab Teenusele Tapa Vallavalitsuse lastekaitsespetsialist haldusaktiga.
  2. Pakkuja (teenuse osutaja) peab olema suuteline pakkuma Teenust 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. Teenuse eesmärk**

Sotsiaalhoolekande seaduse § 451 lg 1 kohaselt on **lapsehoiuteenuse** eesmärgiks toetada last kasvatava isiku toimetulekut või töötamist või vähendada lapse erivajadusest tulenevat hoolduskoormust.

Lapsevanema toimetuleku toetamine hõlmab endas muudes igapäevaelu tegevustes osalemise soodustamist - töö otsimisel ja enese täiendamisel, vajadusel hoolduskoormusest puhkamisel, teiste pereliikmetega ja oma hobidega tegelemisel.

Samuti on lapsehoiuteenuse eesmärgiks võimaldada lapsevanematele lapse hooldamisest vaba aega, et nad saaksid ajutiselt tegeleda teiste tegevustega (nt töö otsimine, koolitustel osalemine, puhkamine jms).

### **3.2. Teenuse kirjeldus**

Lapsehoiuteenus on lapsevanema töötamist, õppimist või toimetulekut toetav teenus, mille osutamise ajal tagab lapse hooldamise, arendamise ja turvalisuse lapsehoiuteenuse osutaja.

Lapse hooldamine võib tähendada lapse söötmist, pesemist või mähkmete vahetamist. Hooldustoimingud sõltuvad lapse vanusest ja oskustest. Lapse arendamise kohta õigusaktides nõudeid ei ole ning arendamise tase sõltub konkreetsest teenuseosutajast ja lapsehoidjast. Arendamise all mõeldakse eelkõige lapsega tegelemist - temaga rääkimist, lugemist, mängimist. Lapsehoidja järgib lapsevanema ja ka erialaspetsialistide poolt antud juhiseid ning nõuandeid lapse igapäevategevuste kohta.

Sotsiaalhoolekande seaduses lapsehoiuteenusele kehtestatud nõuded ei võimalda lapsehoiuteenuse osutajal anda lapsele alusharidust.

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.

Vastavalt Perekonnaseaduse § 116 lg 2 on vanemal kohustus ja õigus hoolitseda oma alaealise lapse eest, mistõttu lapsevanem ei saa olla oma lapsele lapsehoiuteenuse osutaja.

Lapsehoidja lähtub oma töös lapsevanema juhistest ja lapse huvidest. Teenuse osutamise alguses on oluline, et kohaliku omavalitsuse juhtumikorraldaja koostöös lapsevanemaga edastab teenuseosutajale lapse hooldamisega seotud olulise info. Lapse abivajaduse kirjelduses tuuakse välja teenuse saamise vajadus, kirjeldatakse lapse oskusi, võimeid, käitumise eripära, hooldamise eritingimusi, abivahendite kasutamist jne.

Koostöös lapsevanemaga lepitakse kokku teenuse osutamise päevad ning kellaajad, seatakse ühised eesmärgid, mida lapse eest hoolitsemisel ja arendamisel arvestatakse.

Lapsele, kes vajab ravimeid, on koostatud lapsevanema poolt allkirjastatud ravimiplaan, mis antakse koos ravimitega üle teenuse osutamise eest vastutavale isikule. Lapsehoidja ja lapsevanem vahetavad teineteisega regulaarselt lapse hooldamisega seonduvat teavet.

Lapsehoiuteenuse osutaja teeb lapse arengu toetamisel vajaduspõhist koostööd teiste spetsialistide (perearst, eriarstid jms), asutuste (koolid, lasteaiad rehabilitatsiooniasutused, Rajaleidja keskus jms), organisatsioonide (puudega laste, lastevanemate organisatsioonid jms) ja omavalitsusega (lapse juhtumikorraldajaga).

Lapsehoiuteenuse osutamise korral rohkem kui nelja tunni vältel tagab lapsehoiuteenuse osutaja lapse toitlustamise vastavalt lapsevanema ja lapsehoiuteenuse osutaja vahelisele kokkuleppele. Lapsehoiuteenuse osutaja peab toitlustamisel tagama toidu käitlejale kehtestatud nõuete täitmise vastavalt toiduseaduses sätestatule (hoiukodud, asutused).

Lapsehoiuteenuse osutamise päevakava määratakse kindlaks lapsehoidja ja lapsevanema vahelise kokkuleppe kohaselt, võttes arvesse lapse vanust, vajadusi, sh erivajadusi ja lapsehoiu kestust päevas.

Teenuse kasutamise kohta vormistatakse aruandlus lähtuvalt kokkuleppest ja asutuste sisesest korrast.

## **3.3. Nõuded teenuse osutajale**

Lapsehoiuteenust võib osutada füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik või kohaliku omavalitsuse üksuse asutus. Kohaliku omavalitsuse üksus võib halduslepinguga volitada lapsehoiuteenuse osutamise eraõiguslikule juriidilisele isikule, füüsilisest isikust ettevõtjale või teise kohaliku omavalitsuse üksuse asutusele.

Lapsehoiuteenuse osutamisel peab teenuseosutajal olema tegevusluba.

Lapsehoidja tegeleb lapsega teenuse osutamise kestel isiklikult. Lapsehoidja töö eesmärgiks on toetada lapse füüsilist, emotsionaalset, intellektuaalset ja sotsiaalset arengut.

Lapsehoidjal on vajalikud teadmised ja oskused lapse arengu toetamiseks ja hooldamiseks.

Teenuse osutamisel tagab teenuseosutaja lapse hooldamise, arendamise ja turvalisuse.

Teenuse osutamisel lähtutakse kohaliku omavalitsuse üksuse ja/või teenuseosutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, mis sisaldab:

* teenusele seatud nõudeid;
* klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);
* lapsehoiuteenuse osutaja peab kord kolme aasta jooksul läbi viima sisehindamise (Sotsiaalhoolekande seadus § 7).

Lapsehoidja:

* viib läbi hooldustoiminguid, arvestades lapse arengupotentsiaali ja päevarutiinide kujundamise vajadusega;
* kasutab ergonoomilisi võtteid ja abivahendeid;
* vajadusel viib läbi õendustoiminguid koostöös tervishoiutöötaja ja lapsevanemaga;
* manustab ravimeid vastavalt ettekirjutustele;
* jälgib naha seisukorda ja vajadusel kasutab vastavaid hooldusvahendeid;
* kasutab ja hooldab lapse organismi funktsioneerimist toetavaid meditsiiniabivahendeid;
* kasutab konkreetse lapse jaoks sobivaid alternatiivkommunikatsiooni võimalusi;
* koostöös spetsialistide ja lapsevanemaga leiab lapsele sobivad ja arengut toetavad kommunikatsioonitasandid.

Lapsevanem(ad) ei saa paluda teenuse tagamist nakkushaigust põdevale lapsele. Lapsehoidjal on õigus keelduda nakkushaigust põdeva lapse hoidmisest. Lapsehoidjal, kes töötab rohkem kui ühe lapsega, on kohustus keelduda hoidmast nakkushaigust põdevat last.

Lapsehoidja peab olema:

* teovõimeline;
* olema lapsehoiuteenuse osutamiseks vajaliku füüsilise ja vaimse tervisega;
* vastama Sotsiaalhoolekande seaduse § 454lõige 1 punktides 1-3 sätestatud nõuetele:
  1. olema teovõimeline;
  2. olema lapsehoiuteenuse osutamiseks vajaliku füüsilise ja vaimse tervisega;
  3. vastama Sotsiaalhoolekande seaduse § 4513 lõike 1 punktides 3–7 sätestatud nõuetele.

Isik peab lapsehoidjana tegutsemiseks:

* omama kutseseaduse alusel antud lapsehoidja kutset (täpsem info www.kutsekoda.ee) või
* omama vähemalt kesk- või kutseharidust, töökogemust lastega ja sobivaid isikuomadusi, mida hindab tööandja;
* olema läbinud vähemalt 16-tunnise esmaabikoolituse viimase 36 kuu jooksul;
* on läbinud enne tööle asumist tervisekontrolli nakkushaiguste suhtes ja omab perearsti väljastatud tervisetõendit (SHS § 152, lg 4);

Lapsehoidjana võib tegutseda ka välisriigi kutsekvalifikatsiooni omandanud isik, kui tema kutsekvalifikatsioon on tunnustatud Sotsiaalministeeriumi poolt. Välismaalase kutsetunnistuse sobivust hindab Eesti Enic/Naric Keskus.

Lapsehoidja kutsealal on välja töötatud kutsestandardid, kus on täpsemalt kirjeldatud töö edukaks tegemiseks vajalikud oskused, teadmised ja hoiakud.

Lapsehoidja töö eeldab head vaimset ja füüsilist tervist. Lapsehoidja on tasakaalukas ja hea pingetaluvusega, vastutus- ja empaatiavõimeline, usaldusväärne, loov ja koostööaldis ning lastest ja vanematest hooliv ning lugupidav.

Suurenenud abivajadusega lapse hoidmisel on teenuse osutamiseks oluline põhjendatud info kogumine lapse abivajaduste kohta, hooliva ja salliva keskkonna loomine, füüsilise keskkonna loomine, sh abivahendite kasutamise toetamine, lapse arengupotentsiaali ja tugevate külgede toetamine. Suure hooldusvajadusega lapse hoidmisel tegeletakse igapäevaselt ka erinevate hooldustoimingutega (toitmine, hügieenitoimingud, liikumise toetamine, liigutamine, sh asendiravi).

**3.4. Teenuse osutamise aeg**

Lapsehoiuteenust osutatakse üksnes päevasel ajal, mil laps ei osale õppetöös haridusasutuses ega ole hõivatud muude teenustega. Teenust saama on õigustatud:

* koolieelses eas ja koduõppel olev laps;
* põhiharidust omandav laps, näiteks koolivaheaegadel või peale koolipäeva lõppu;
* koolipäevadel, mil õppetööd ei toimu (näiteks haridusasutuse elektrikatkestus, külmapühad, lapse arstivisiidil käimine vmt);
* noor, kellel on põhiharidus omandatud, aga kes ei ole kutseõppes;

Päevaseks ajaks loetakse käesoleva Teenuse puhul aega alates kella 7.00 hommikul kuni 21.00 õhtul. Täpsem Teenuse pakkumise aeg fikseeritakse kolmepoolses teenuselepingus.

Lapsele võib samaaegselt lapsehoiuteenusega osutada ka muid tema toimetulekut soodustavaid, säilitavaid ja toetavaid teenuseid. Laps võib saada samaaegselt mitut erinevat teenust, aga otsene teenuseosutaja ei või olla üks ja sama isik. Lapsehoidja võib osutada lapsele muid teenuseid juhul, kui tal on selleks sobiv ettevalmistus.

**3.5.** **Nõuded teenuse osutamise ruumidele ja inventarile**

Nõuded lapsehoiuteenusele on välja toodud Sotsiaalhoolekande seaduses § 453. Lapsehoiuteenust võib osutada lapsehoiuteenust saava lapse eluruumides või muudes lapsehoiuks sobivates ruumides. Kui lapsehoiuteenust osutatakse väljaspool lapsehoiuteenust saava lapse eluruume, peavad lapsehoiuteenuse osutamise ruumid vastama rahvatervise seaduse alusel kehtestatud lapsehoiuteenuse tervisekaitsenõuetele.

Lapsehoiuteenuse osutamisel korraga rohkem kui kümnele lapsele ühes tegevuskohas peavad lapsehoiuteenuse osutamise ruumid, nendele ruumidele juurdepääsuteed ja ruumidest väljapääsuteed vastama Ehitusseadustiku § 11 ja selle alusel kehtestatud nõuetele.

Kui lapsehoiuteenust osutatakse eluruumis, mis ei ole lapsehoiuteenust saava lapse eluruum, peab samas eluruumis elav täisealine isik:

* läbima korrapärase tervisekontrolli nakkushaiguste suhtes, sealhulgas iga kahe aasta järel kopsude röntgenuuringu ja tal peab olema nakkushaiguste tervisekontrolli läbimise kohta perearsti väljastatud tervisetõend.
* temalt ei ole perekonnaseaduses sätestatud alustel hooldusõigust ära võetud või seda ei ole piiratud;
* teda ei ole kõrvaldatud eestkostja kohustuste täitmiselt;
* ta vastab lastekaitseseaduse §-s 20 sätestatud nõuetele;
* tal ei ole sõltuvust alkoholist ega narkootilistest ega psühhotroopsetest ainetest;

**3.6. Teenuse osutamise koht**

**Lapsehoiuteenuse osutamiseks on vajalik tegevusluba.**

Lapsehoiuteenust võib osutada lapse kodus, lapsehoidja kodus ja teenuse osutaja ruumides. Kohaliku omavalitsuse üksus saab lapsehoiuteenust korraldades kasutada ka lasteaedade, koolide, päevakeskuste ning muid teenuse osutamiseks sobivaid ruume, kui need ruumid on aadressi täpsusega kantud lapsehoiuteenuse tegevusloale kui teenuse osutamise tegevuskohad.

## **4. Teenuse 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 seaduslikul esindajal tuleb pöörduda kohaliku omavalitsuse üksuse poole, kus vanemale selgitatakse kohaliku omavalitsuse üksuste korraldatavate teenuste saamise tingimusi ja korda.

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

Vajalike dokumentide loetelu kehtestab Tapa Vallavalitsus. Dokumente võib paluda näha ka teenuseosutaja. Juhul kui lapsevanem ei soovi dokumente teenuseosutajale esitada võib teenuseosutaja keelduda teenuse pakkumisest.

Dokumentide kogumise osas tuleb hoiduda lapsevanema(te) liigsest koormamisest. See tähendab, et võimalusel peab juhtumikorraldaja vajaliku lisainformatsiooni koguma lapsevanema(te) teadmisel ise (väljavõtted ja päringud STAR-ist, iseloomustused spetsialistidelt, avalduste täitmisel olla vajadusel vanema(te) kõrval jne). Iga dokumendi esitamise vajadus peab olema põhjendatud. Lisainfo, mida Tapa Vallavalitsus võib lapsevanemalt ja/või last toetavalt spetsialistilt küsida:

avaldus teenuse saamiseks kohaliku omavalitsuse üksuse välja töötatud vorm);

* lapse abivajaduse kirjeldus, milles 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;

* alates 16. aastaste laste puhul töövõime hindamise otsus;
* maakondliku või üleriigilise nõustamiskomisjoni soovitus;
* lapse iseloomustus haridusasutusest;
* lapse ravimiskeem - lapsele, kes vajab ravimeid, on koostatud lapsevanema poolt allkirjastatud ravimiplaan, mis antakse koos ravimitega üle teenuse osutamise eest vastutavale isikule;
* muu lapse abivajadust kirjeldav dokument (nt eriarsti või spetsialisti arvamus).

Tapa Vallavalitsuselastekaitsetöötaja 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 Tapa Vallavalitsus on tuvastanud Teenuse vajaduse, siis võimaldab ta lapsele vajaliku teenuse.

## **4.3. Teenusele suunamine**

* Teenusele suunamise aluseks on lapse seadusliku esindaja esitatud avaldus ning kohaliku omavalitsusüksuse lastekaitse- või sotsiaaltöötaja hinnatud vajadus taotletava teenuse järele.
* Tapa Vallavalitsus on kohustatud teavitama lapsevanemat kirjalikult otsuse tegemisest (sealjuures põhjendama keeldumise või soovitud mahu väiksema andmise otsusest). Kui lapsel on õigus teenust saada, soovitab või aitab leida sobiva teenuseosutaja.
* Kui hindamise käigus taotletava teenuse vajadust ei tuvastata, soovitab Tapa Vallavalitsuse töötaja lapse abistamiseks teisi meetmeid.
* Tapa Vallavalitsus koostab 30 päeva jooksul Teenusele suunamise või mittesuunamise otsuse ja teavitab lapsevanemat ja Teenuseosutajat Teenusele suunamise/mittesuunamise otsusest ning Teenuse kasutamise õigusest.
* 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 leping teenuse korraldaja, lapse seadusliku esindaja ning teenuseosutaja vahel. Lepingusse märgitakse osutatava teenuse sisu, maht, kestus, olulised tingimused ning aruandluse kord. 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. Sõlmitavasse lepingusse märgitakse osutatava Teenuse sisu, maht, kestus, olulised tingimused, aruandluse kord.

Teenuse osutamisel lähtutakse Tapa Vallavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, mis sisaldab:

* teenusele seatud nõudeid;
* klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);
* lapsehoiuteenuse osutaja peab kord kolme aasta jooksul läbi viima sisehindamise (Sotsiaalhoolekande seadus § 7).

Laps ja tema perekond kaasatakse teenuse kavandamise protsessi. Lapse arvamusega tuleb arvestada vastavalt lapse võimele teenuse kavandamisest aru saada.

**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 lapsehoiuteenuse osutaja poolt koostatud eelmise kalendrikuu tööaja graafikule (alusdokumendile). Alusdokument on allkirjastatud lapsehoiuteenuse osutaja ja/või lapsevanema poolt kas käsitsi või digitaalselt.

Teenust rahastatakse kuupõhiselt. Tellija on arvestanud vajadusega 20 lastehoiu kohta kuus. Osalise täitumise korral ehk vabade kohtade olemasolul tasutakse teenuse osutajale vabade kohtade eest nn. ootetasu 65% hankelepingus märgitud hinnast.

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.
* lapsehoiuteenuse osutaja peab kord kolme aasta jooksul läbi viima sisehindamise (Sotsiaalhoolekande seadus § 7).

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.