

Taustakirjeldus ja mõisted

Iga laps peaks elama kodus, oma pere juures. Kahjuks ei ole see alati võimalik. On olukordi, kus vanemad ei tule ka hoolimata abistavatest teenustest lapse kasvatamisega toime, kodune keskkond on lapsele ohtlik ning laps tuleb perest eraldada. Kui laps ei saa mingil põhjusel edasi oma sünniperes elada, siis on Eestis olemas kolm võimalust:

- lapsele **eestkostja** määramine, kes võtab lapse enda perre kasvatada ning on tema seaduslik esindaja (reguleerib perekonnaseadus (PKS));
- **asendushooldusteenusele** suunamine - teenuse osutaja on **hoolduspere, perekodu või asenduskodu**, lapse seaduslik esindaja on kohalik omavalitsus (reguleerib sotsiaalhoolekande seadus (SHS))
- lapse uude perekonda **lapsendamine** – laps on samaväärne pereliige nagu bioloogilised lapsed (reguleerib perekonnaseadus (PKS)).

Asendushooldus – lapse hooldamine ja kasvatamine väljaspool tema bioloogilist perekonda: lapse paigutamine eestkostja perekonda või asendushooldusteenusele suunamine (hoolduspere, perekodu, asenduskodu) ning lapsendamine. Asendushooldus peab olema lapse parimates huvides ning valitud hoolduse vorm peab vastama individuaalsetele vajadustele (Asendushoolduse Roheline raamat, 2014)

Asendushooldusteenus – kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamine, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamine, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena. Asendushooldusteenuse osutaja on hoolduspere, perekodu või asenduskodu (SHS § 45⁵).

Perekodu – asendushooldusteenuse osutaja, kes osutab teenust kuni kolme perevanemaga peres, kus on samal ajal kuni kuus last (SHS § 45⁷).

Asenduskodu – asendushooldusteenuse osutaja, kes osutab teenust kasvatajatega peres, kus on samal ajal kuni kuus last (SHS § 45⁸).

Hoolduspere – asendushooldusteenust osutav sobivaks hinnatud pere. Hoolduspere kasvatab lepingu alusel last, kes ei kuulu pere liikmete hulka.

Kasupere – käesoleva hanke raames mitteametlik koondnimetus hooldus-, eestkoste- ja lapsendajaperede kohta

Järelhooldusteenus – kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on asendushoolduselt ja eestkostelt lahkuva isiku iseseisva toimetuleku ja õpingute jätkamise toetamine (SHS § 45¹⁵). Järelhooldusteenust võib osutada ka pere- või asenduskodu.

1.06.2020 elas Eestis asutusepõhisel **asendushooldusel** ehk pere- ja asenduskodudes **804 last** (neist perevanematega perekodudes 517 ja kasvatajatega asenduskodudes 287 last). **Hooldusperedes** elas 1.06.2020 seisuga **134 last**. 2019. aasta detsembris oli **eestkostel 1399 last ja noort**, kellest 1272 olid alaealised ja 127 18-aastased või vanemad. Asendushooldusel laste jaotus Eesti siseselt piirkonniti on ligikaudu järgmine: põhja

piirkonnast 40%, ida piirkonnas 25%, lääne piirkonnas 10% ja lõuna piirkonnas 25% asendushooldusel viibivatest lastest.

Lapse jaoks on kindlasti parem kasvada pere keskel kui asutuses. Seetõttu on riiklik poliitika asendushoolduse valdkonnas suunatud sellele, et suurendada perepõhise asendushoolduse osakaalu ning ühtlasi arendada selle kvaliteeti.

Riiklikul tasandil on täna reguleeritud lapsendaja- ja hooldusperede hindamise ja ettevalmistamise protsess – perede sobivust hindavad Sotsiaalkindlustusameti spetsialistid (sh viies läbi põhjaliku pere-uuringu) ning pered läbivad ettevalmistava PRIDE-koolituse. Eestkosteperede osas ühtset süsteemi eelhindamiseks ei ole, kohus ja kohalik omavalitsus annavad vabas vormis hinnangu eestkostja sobivusele. Kui laps on perre jõudnud, ei ole kohustuslikku tugisüsteemi ette nähtud rohkem kui hooldusperede puhul lastekaitsetöötaja külastused paar korda aastas. Perede jaoks on olemas toetavaid teenuseid ja koolitusi (alates 2016. aastast on ESFi vahendite toel pakkunud Sotsiaalkindlustusamet mitmesuguseid grupi- ja individuaalseid nõustamisteenuseid ning Tervise Arengu Instituut korraldanud koolitusi), kuid need ei ole seni piisavalt süsteemsed, et pere toimetulekut järjepidevalt lapse kasvatamisel toetada. Seetõttu on vajalik edaspidi kujundada perede tugisüsteem selliseks, et see sisendaks perele turvatunnet ja igal perel oleks kodulähedane, stabiilne, mugavalt kättesaadav võimalus info saamiseks ja nõu küsimiseks, samuti võimalused teiste peredega suhtlemiseks ja kogemuste vahetamiseks. Samuti sooviksid pered stabiilset inimest, kellelt vajadusel nõu küsida, eriti siis, kui laps on alles hiljuti perre saabunud. Nimetatud funktsioonide täitmiseks oleks üks võimalus rajada regionaalsed perede tugikeskuseid, kus pakutakse peredele infot, nõustamist, tugigruppe ning ka individuaalset vajaduspõhist tuge.

Käesoleva hanke raames tellib Tellija teenuste osutamist sellisel moel, mis oleks senisest süsteemsem, ühtlasema kättesaadavusega üle Eesti ja iga individuaalse pere vajadustele keskenduv, et kujundada valmisolekut tulevikus võimalikuks tugikeskuste võrgustikuks.

Tellija ootab, et Täitja aitaks oma tegevusega igati kaasa perepõhise asendushoolduse osakaalu suurenemisele ja asendushoolduse valdkonnast positiivse kuvandi loomisele.

1. Hanke eesmärk ja lühikirjeldus

- 1.1. Käesolevas hankes soovib hankija järgmiste teenuste osutamist hooldus-, eestkostja- ja lapsendajaperedele:
 - 1.1.1. Peretoe teenus
 - 1.1.2. Mentorlus
 - 1.1.3. Tugigrupid peredele
 - 1.1.4. Psühholoogiline nõustamine
- 1.2. Lisaks nimetatud teenustele peab Täitja tagama kodulehe, telefoni, e-posti aadressi ja teenuste osutamiseks sobivate ruumide olemasolu ning valdkondliku info andmise pöördujatele (sh teavituskohatumiste raames) (vt täpsemalt allpool).
- 1.3. Teenused on vajalikud, et toetada asendushooldust pakkuvaid perekondi lapse kasvatamise ajal, et koostöös perega jälgida nende toimetulekut, toetada peret ning ennetada ja abistada võimalike probleemide lahenduse leidmisel.

2. Teenuste kirjeldus

2.1. Peretoe teenus

- 2.1.1. Teenuse eesmärk on koostöös perega jälgida pere toimetulekut ja vajadusi ning

aidata kaasa kasupereks olemisega või lapse kasvatamisega seotud küsimuste või probleemide lahendamisele.

2.1.2. Peretoetaja jälgib koostöös perega pere toimetulekut ning aitab peret kasupereks olemisega või lapse kasvatamisega seotud küsimustele vastuste leidmisel või võimalikele probleemidele lahenduste leidmisel, sh

- 2.1.2.1. Võtab regulaarselt perega ühendust vastavalt perega kokku lepitud sagedusele, viisile, kohale ja ajale;
- 2.1.2.2. Vastab pere pöördumisele võimalikult kiiresti, soovitavalt hiljemalt 24 tunni jooksul;
- 2.1.2.3. Annab perele infot asendushoolduse valdkonna õigusraamistiku, pere õiguste ja kohustuste kohta;
- 2.1.2.4. Jälgib pere edusamme ja tagasilööke lapse kasvatamisel;
- 2.1.2.5. Kuulab pere kogemusi ja muresid, nõustab oma pädevuse piires (soovitades nt suhtlemistehnikaid ja -meetodeid vms) või soovitab sobivat abi (nõustaja, koolitus, info, raamat jms);
- 2.1.2.6. On perele emotsionaalseks toeks, julgustab ja võimestab peret;
- 2.1.2.7. Probleemide puhul aitab leida lahendusi, sh selgitab välja probleemi olemuse, abistab peret ressursside leidmisel, soovitab vajalikke ja sobivaid teenuseid (vajadusel vahendades pere teenusele jõudmist);
- 2.1.2.8. Vajadusel abistab peret suhtlemises kohaliku omavalitsusega – nt julgustab pöörduma KOVi poole, vajadusel vahendades kohtumise kokku leppimist;
- 2.1.2.9. Vajadusel ning kokkuleppel perega ja KOViga osaleb aruteludel ja ümarlaudadel (nt lapse juhtumiplaani ülevaatamine); samuti kohtumistel lapse bioloogilise pere või lähedastega vm kohtumistel;
- 2.1.2.10. Vajadusel nõustab ja juhendab peret, kuidas toetada last enne ja pärast kohtumisi bioloogiliste vanemate või teiste lähedastega;
- 2.1.2.11. Julgustab peret osalema riigi poolt korraldatavatel peredele mõeldud koolitustel, Täitja poolt korraldatavates tugigruppides või kasutama muid teenuseid vastavalt pere vajadusele. Hoiab ülevaadet pere osalemisest erinevatel koolitustel ja muudel teenustel;
- 2.1.2.12. Nõustab muudes asjakohastes küsimustes oma kompetentsi piires või aitab leida vajalikku infot teistest valdkondadest (nt tervishoid, haridus jms);
- 2.1.2.13. Vajadusel teavitab KOVi pere ja lapse abivajadusest, mis nõuab kohaliku omavalitsuse sekkumist.

2.1.3. Teenuse efektiivseks osutamiseks peretoetaja:

- 2.1.3.1. järgib oma tegevuses Täitja ja Tellija vahel lepingu osutamise perioodil kokku lepitud meetoodilisi juhiseid ning osaleb Tellija korraldatud koolitustel või veebiseminaridel juhiste tutvustamiseks;
- 2.1.3.2. täidab koostöös perega kohtumiste kohta päevikut, milles märgitakse vähemalt:
 - 2.1.3.2.1. kohtumise/kontakti kuupäev
 - 2.1.3.2.2. lühikokkuvõtte arutatud teemade kohta
 - 2.1.3.2.3. otsused ja kokkulepped edaspidiseks;
- 2.1.3.3. osaleb Täitja poolt korraldatavatel supervisioonidel ja koolitustel;
- 2.1.3.4. koondab ja edastab Täitja projektjuhile perede vajadustest lähtuvalt ettepanekud koolituste teemade osas edasiseks edastamiseks Tellijale.

2.1.4. Teenusega alustamine ning teenuse protsess:

- 2.1.4.1. Kui Täitja saab peretoe teenuse vajaduse kohta info (kas perelt endalt, KOVilt või SKAIt), leiab ta perele sobiva peretoetaja ning korraldab perega

ühenduse võtmise kolme tööpäeva jooksul pöördumisest arvates ning perega kohtumise kahe nädala jooksul esmase info saamisest arvates (vajadusel ja osapoolte kokkuleppel kaasatakse kohtumisele KOV esindaja).

2.1.4.2. Perele valitakse peretoetaja, kes saab vajadusel perega silmast silma kohtuda (st elab piisavalt lähedal või on valmis sõitma vajalikke vahemaid).

2.1.4.3. Pere teenusele tulekust (koostööleppe allkirjastamisest) arvates võtab perega ühendust esimese 3 kuu jooksul vähemalt iga nädal (kas kontaktkohtumisena või suhtlemisena telefoni teel või interneti teel vms), järgneva 3 kuu jooksul vähemalt 2 korda kuus ning seejärel võtab perega ühendust vähemalt kord kuus. Tegelikud kohtumiste ja suhtlemise sagedused lepitakse kokku vastavalt iga pere vajadusele.

2.1.5. Peretoe teenuse aluskokkulepped:

2.1.5.1. Hoolduspere puhul sõlmitakse üldjuhul kolmepoolne koostöölepe pere, KOVi ja Täitja vahel. Vajadusel võib sõlmida ka kahepoolse koostöölepe pere ja Täitja vahel.

2.1.5.2. Eestkostepere ja lapsendajapere puhul sõlmitakse vastavalt pere ja KOVi eelistustele kas kolmepoolne koostöölepe pere, KOVi ja Täitja vahel või kahepoolne koostöölepe pere ja Täitja vahel.

2.1.5.3. Täitja kontaktisikuks KOVi ja pere jaoks on antud koostööleppe puhul vastav peretoetaja.

2.1.5.4. Koostööleppe näidis on toodud Lisas 6 (kolmepoolne). Osapooled võivad kokkulepet kohandada vastavalt sellele, kas tegemist on hooldus-, eestkoste või lapsendajaperega ning muudes kokkulepitud aspektides, arvestades, et kokkulepe oleks kooskõlas õigusaktidega ning teenuse eesmärkidega.

2.1.6. Esmane kohtumine peretoe ja pere vahel peab toimuma silmast silma. Edasised kohtumised toimuvad vastavalt pere vajadusele ja eelistustele silmast-silma või muul moel (telefoni või interneti teel).

2.1.7. Kui peretoe teenus lõpetatakse enne käesoleva hankelepingu lõppu, siis vormistavad osapooled lõpetamise kirjalikult. Täitja edastab koos igakuise aruandlusega Tellijale info eelmisel kuul lõpetatud peretoe teenuste kohta. Kui teenus lõpetati kuu keskel, makstakse vastaval kuul peretoe teenuse pearaha proportsionaalselt.

2.1.8. **Peretoetaja peab vastama kõigile järgmistele nõuetele:**

2.1.8.1. (a) vähemalt Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tasemele 6 vastav hariduslik kvalifikatsioon (bakalaureusekraad või rakenduskõrgharidus) sotsiaal- või kasvatusteadustes või (b) vähemalt Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tasemele 6 vastav hariduslik kvalifikatsioon muus valdkonnas tingimusel, et on olemas vähemalt 3-aastane hooldus-, eestkoste- või lapsendajaperega töötamise kogemus (nt perede nõustamine, koolitamine, superviseerimine);

2.1.8.2. varasem kokkupuude perepõhise asendushoolduse valdkonnaga (kas tööalane või lapsendaja-, hooldus- või eestkosteperena või muul viisil kokkupuude);

2.1.8.3. teda ei ole kõrvaldatud eestkostja ega hooldaja kohustuste täitmisest ja tema osas ei ole kohus piiranud või ära võtnud hooldusõigust (nõude vastavust kontrollib Täitja enne lepingu sõlmimist);

2.1.8.4. ei tohi olla kohaliku omavalitsuse ametnik, kes osutab olemuslikult sama teenust samas kohalikus omavalitsuses;

2.1.8.5. sobib isikuomadustelt ja väärtushinnangutelt peretoetajaks (sobivust hindab Täitja).

2.2. Mentorlus

- 2.2.1. Teenuse eesmärk on pakkuda perele kogemuslikku nõustamist konkreetsete keeruliste olukordade puhul. Mentor vahendab teadmisi ja isiklikku kogemust, soovib alternatiive, toetab ja nõustab peret oma kompetentsi piires.
- 2.2.2. Mentor kaasatakse pere nõustamisse juhul kui mingi konkreetse olukorra puhul ei piisa peretoetaja kompetentsist, vaid pere vajab lisaks põhjalikumat ja spetsiifilisemat sama kogemusega inimese nõustamist.
- 2.2.3. Teenuse vajaduse kohta info saamisel (perelt endalt või peretoetajalt) võtab mentor perega ühendust hiljemalt kolme tööpäeva jooksul pöördumisest arvates. Mentor kohtub perega silmast silma või telefoni või interneti vahendusel vastavalt perega kokkulepitud viisile, ajale, kohale ja sagedusele.
- 2.2.4. Mentor osaleb Täitja poolt korraldatavates supervisioonides ja koolitustel.
- 2.2.5. Täitja tagab mentoritele koolituse. Mentor peab läbima koolituse enne mentorlusega alustamist või hiljemalt 3 kuu jooksul teenuse osutamisega alustamisest. Koolituse maht peab olema vähemalt 8 akadeemilist tundi ning koolitusel tuleb käsitleda vähemalt järgmisi teemavaldkondi:
 - 2.2.5.1. mentori roll ja ülesanded;
 - 2.2.5.2. nõustamise alused: suhte loomine; aktiivne kuulamine, peegeldamine ja küsimuste esitamine;
 - 2.2.5.3. eetika ja konfidentsiaalsus ning lastekaitse põhimõtted (abivajavast lapsest teavitamise kohustus);
 - 2.2.5.4. sihtrühma spetsiifilised teemad (sh nt asendushoolduse erinevate vormidega seonduv; traumakogemusega lapse mõistmine ja toetamine).
- 2.2.6. Tellijal on õigus nõuda koolituste läbiviimist tõendavate dokumentide ja andmete esitamist.
- 2.2.7. **Mentor peab vastama kõigile järgmistele nõuetele:**
 - 2.2.7.1. vähemalt kesk- või keskeriharidus;
 - 2.2.7.2. vähemalt 2-aastane isiklik kogemus lapsendajana, hooldusperena/perekonnas hooldajana või eestkostjana või ühe perevanemaga perekodus perevanemana;
 - 2.2.7.3. omab kas (a) haridust sotsiaalvaldkonna, kasvatusteaduste, psühholoogia alal või lähedases valdkonnas või (b) omab kogemust nõustamise või koolitamisega või (c) on läbinud nõustamislaseid täienduskoolitusi;
 - 2.2.7.4. teda ei ole kõrvaldatud eestkostja ega hooldaja kohustuste täitmisest ja tema osas ei ole kohus piiranud või ära võtnud hooldusõigust (nõude vastavust kontrollib Täitja enne lepingu sõlmimist);
 - 2.2.7.5. ei tohi olla kohaliku omavalitsuse ametnik, kes osutab olemuslikult sama teenust samas kohalikus omavalitsuses;
 - 2.2.7.6. sobib isikuomadustelt ja väärtushinnangutelt mentoriks (sobivust hindab Täitja)

2.3. Tugigrupid peredele

- 2.3.1. Tugigrupi eesmärk on pakkuda peredele regulaarse kooskäimise võimalust ja aidata leida võimalusi lastega seotud suhte-, kasvatus-, kooli- vm küsimuste või probleemide lahendamiseks ning toimetuleku tõstmiseks kasutades ekspertide

nõuandeid ja grupiressurssi.

2.3.2. Tugigruppide sihtgruppideks on hooldus-, eestkoste- ja lapsendajapered.

2.3.3. Igal tugigrupi kohtumisel on kindel teema ning arutelu viib läbi teemat valdav (kas tulenevalt oma haridusest või töökogemusest) spetsialist. Täitja vastutab kompetentsete spetsialistide kaasamise eest tugigruppide läbiviimisesse. Tellijal on õigus nõuda tugigruppi läbi viivate spetsialistide kvalifikatsiooni tõendavaid dokumente.

2.3.4. Soovituslikult moodustatakse eraldi tugigrupid hooldusperedele, eestkosteperedele ja lapsendajaperedele, et grupiliikmete kogemused ja neid puudutavad teemad oleksid sarnased ning seeläbi oleks grupikohtumiste kasutegur võimalikult kõrge. Põhjendatud juhtudel võib grupid ühendada.

2.3.5. Harjumaal, Ida-Virumaal, Pärnumaal, Tartumaal peab toimuma vähemalt 1 tugigrupp kuus. Teistes maakondades korraldatakse vähemalt 1 tugigrupp kvartalis, kuid soovituslikult igas kuus.

2.3.6. Kui Hanke osas 1 on leping sõlmitud mitme Täitjaga, peab iga Täitja korraldama igas kuus vähemalt 1 tugigrupi Harjumaal ja veel vähemalt ühe tugigrupi mõnes põhja piirkonna maakonnas. Seejuures teeb Täitja gruppide planeerimisel koostööd Tellijaga, et tagada gruppide kättesaadavus peredele kogu põhja piirkonnas.

2.3.7. Grupi suurus on 6-20 inimest, erandjuhtudel (Tellijaga eelnevalt kooskõlastades) alates 4 inimesest (nt hajaasustusega piirkondades, saartel jms).

2.3.8. Ida-Virumaal tuleb korraldada eraldi tugigrupid vähemalt (a) Narvas, (b) Sillamäel, (3) Kohtla-Järvel või Jõhvis.

2.3.9. Üldjuhul korraldatakse tugigrupid füüsilise silmast-silma kohtumisena. Põhjendatud juhtudel võib korraldada ka veebipõhiseid grupikohtumisi. Seejuures peab vähemalt kord kvartalis olema igas maakonnas siiski füüsiline silmast silma tugigrupi kohtumine.

2.3.10. Ühe grupikohtumise pikkus on üldjuhul vähemalt 3 tundi (1,5h + 1,5 h). Veebikohtumine võib vajadusel olla lühem.

2.3.11. Tugigruppide korraldamisele ei ole eraldiseisvalt teenuse maksumust. Tugigruppidega seotud kulud saab Täitja katta baasrahast jt Tellija poolt makstavatest tasudest.

2.4. **Psühholoogiline nõustamine**

2.4.1. Teenuse eesmärk on aidata kaasa kasupereks olemisega või lapse kasvatamisega seotud küsimuste või probleemide lahendamisele. Teenus sisaldab ühe või mitme pereliikme nõustamist, sh probleemi olemuse väljaselgitamist, pere ressursside leidmist, psühholoogilise abi kavandamist ja vajadusel erialaspetsialistide konsultatsioonile suunamist või teraapia soovitamist. Nõustamist viib läbi psühholoogi ettevalmistusega inimene.

2.4.2. Psühholoogilise nõustamise teenust osutatakse silmast silma kohtumisena.

2.4.3. Teenust osutatakse kuni 6 akadeemilist tundi ühe pere kohta.

2.4.4. Psühholoogilise nõustamise teenust osutav isik peab vastama kõigile järgmistele nõuetele:

- 2.4.4.1. vähemalt Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tasemele 6 vastav hariduslik kvalifikatsioon (bakalaureusekraad või rakenduskõrgharidus) psühholoogias;
- 2.4.4.2. varasem kokkupuude perepõhise asendushoolduse valdkonnaga (kas tööalane või lapsendaja-, hooldus- või eestkosteperena);
- 2.4.4.3. teda ei ole kõrvaldatud eestkostja ega hooldaja kohustuste täitmisest ja tema osas ei ole kohus piiranud või ära võtnud hooldusõigust (nõude vastavust kontrollib Täitja enne lepingu sõlmimist);
- 2.4.4.4. ei tohi olla kohaliku omavalitsuse ametnik, kes osutab olemuslikult sama teenust samas kohalikus omavalitsuses.

2.5. Teavituskohatumised

2.5.1. Täitja peab vähemalt kord kvartalis võimaldama igas hanke osas, mille kohta leping sõlmitakse, kohtumise peredele, kes huvituvad perepõhise asendushoolduse valdkonnast, kus viibib kohal Täitja esindaja, kes annab pöördujatele infot kasupereks saamise võimaluste ja tingimuste kohta, tugiteenuste kohta, tehes koostööd kohaliku omavalitsusega uute hooldusperede leidmiseks ja julgustamiseks.

2.6. Teenuste osutamise korraldamine

2.6.1. Täitjal peab olema teenuste osutamiseks:

- 2.6.1.1. Tugigruppide korraldamiseks ja individuaalseteks kohtumisteks sobivad ruumid või ruumide kasutamise võimalus iga maakonna keskses, kus täitja teenuseid osutab.
- 2.6.1.2. Kodulehekülge. Koduleheküljel peab olema vähemalt: organisatsiooni nimi ja kontaktandmed; info teenuste kohta, mida organisatsioon lepingu raames peredele pakub, sh teenuseid osutavate isikute andmed (vähemalt nimi, kontakt ja CV, soovitavalt ka pilt); lingid olulisele asendushooldust puudutavale infole (SKA ja www.tarkvanem.ee koduleht);
- 2.6.1.3. Kontakttelefon. Kontakttelefonile peab olema võimalik helistada vähemalt kolmel päeval nädalas, nii hommikustel kui õhtustel aegadel. Kontakttelefoni kaudu peavad helistajad saama infot vähemalt osutatavate teenuste kohta ning üldist valdkondlikku avalikult kättesaadavat infot ja juhendamist selle leidmiseks või pöördumisteks;
- 2.6.1.4. E-posti aadress. E-posti aadressile saabunud päringule tuleb esmane vastus anda hiljemalt järgmisel tööpäeval päringu saamisest. E-posti aadressile kaudu peavad pöördujad saama infot vähemalt osutatavate teenuste kohta ning üldist valdkondlikku avalikult kättesaadavat infot ja juhendamist selle leidmiseks või pöördumisteks;
- 2.6.1.5. Projektijuht;
- 2.6.1.6. Teenuste osutamiseks vajalik meeskond: pakkumise esitamise ajal vastavalt pakkumuskutse punktis 2.7 sätestatule, lepingu täitmise ajal vastavalt vajadusele.

2.6.2. Hankelepingu raames pakutavad teenused on perele tasuta.

2.6.3. Teenuste osutamisel seatakse esikohale lapse ja pere vajadused.

2.6.4. Täitja korraldab teenuste osutamise spetsialisti poolt, kes vastab hanke alusdokumentides kirjeldatud kvalifikatsiooninõuetele.

2.6.5. Täitja võib kaasata lepingu täitmisse isikuid, kes ei ole pakkumuse esitamise ajal pakkuja meeskonnas. Täitja esitab enne täiendava isiku kaasamist lepingu

- täitmisse Tellijale vastava isiku kvalifikatsiooni tõendavad dokumendid. Isik võib asuda lepingu alusel teenuseid osutama pärast Tellijalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kinnituse saamist.
- 2.6.6. Täitja lepib Tellija projektijuhi ja koordinaatoritega kokku koostööpõhimõtted perede teenustele suunamisel ning teavitab koordinaatoreid aegsasti tugigruppide toimumisest, et ühiselt korraldada perede efektiivne teavitamine teenustest.
- 2.6.7. Täitja tagab, et teenuseid osutavad spetsialistid ei avalikusta konfidentsiaalset infot pere kohta ilma vajaduseta, samas tunnevad ja järgivad lastekaitse põhimõtteid ning täidavad abivajavast lapsest teatamise kohustust (lapse/pere abivajaduse korral edastatakse info KOV-le).
- 2.6.8. Perele tuleb tagada teenused kas eesti või vene keeles vastavalt pere vajadusele.
- 2.6.9. Täitja teavitab kohalikke omavalitsusi oma pakutavatest teenustest ning koostöövõimalustest.
- 2.6.10. Individuaalteenuseid võib kaugtoel (st telefoni, interneti teel vms) läbi viia vaid eelneval kokkuleppel kliendiga ja vaid sel juhul kui kliendil on kaugnõustamiseks olemas vastavad vahendid, võimalused ning oskused. Kui teenuse ajal selgub, et kaugnõustamist ei ole siiski võimalik läbi viia (kliendile ei sobi suhtlemise viis, kanal või kliendil ei ole vahendeid, võimalusi ja piisavalt oskusi) tuleb järgmised teenuse seansid kokku leppida silmast silma kohtumistena.
- 2.6.11. *Kui lepingu täitmise ajal esineb vääramatu jõu asjaoludel täitmise takistus, nt koroonaviiruse (haigus COVID-19) puhang ja levik või esinevad muud inimeste tervise ja ohutu elukeskkonna tagamise vajadusest tingitud põhjused, mistõttu ei osutu võimalikuks tööde teostamine lepingus nimetatud tingimustel, võib teenust osutada sellel perioodil telefoni või interneti teel. Tegevuse toimumise tõendamiseks võib täitja esitada teenuseosutaja esindaja ja/või teenust läbi viiva spetsialisti allkirjaga nimekirja teenusel osalejate kohta. Täitja teavitab tellijat esimesel võimalusel kirjeldatud olukorra tekkimisest¹.*

2.6.12. **Projektijuht**

2.6.12.1. Projektijuht peab vastutama kõikide lepingu täimisega seotud toimingute eest, sh täpsete arvete ja aruannete tähtaegse ja nõuetekohase esitamise eest. Projektijuhi vahetumisel või ajutisel eemal olemisel peab olema tagatud teise vastutaja olemasolu, kes vastab hanke alusdokumentides ja lepingus toodud nõuetele ja on pakkumuses toodud isikuga vähemalt samaväärse kogemusega.

2.6.12.2. **Täitja projektijuhile esitatavad nõuded:**

2.6.12.2.1. Vähemalt Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tasemele 6 vastav hariduslik kvalifikatsioon (bakalaureusekraad või rakenduskõrgharidus);

2.6.12.2.2. Vähemalt 3kuuline projektijuhtimise kogemus;

2.6.12.2.3. Teda ei ole kõrvaldatud eestkostja ega hooldaja kohustuste täimisest ja tema osas ei ole kohus piiranud või ära võtnud hooldusõigust.

¹ Punkt 2.6.11 on tehnilisse kirjeldusse lisatud 19.11.2020.