

Asendushooldusteenuse kvaliteedijuhis¹

Alates 01.01.2018 hakkasid vastavalt Sotsiaalhoolekande seadusele § 3 lg 2 kehtima sotsiaalteenuse osutamisel kvaliteedipõhimõtted, millest tuleb teenuse osutamisel lähtuda.

Sotsiaalteenuse osutaja² peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenusepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse sotsiaalteenuse pakkumisel teenuse rahastajatele, teenuste korraldajatele, teenuseosutajatele ning teenusel olevale lapsele.

Asendushooldusteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

Sotsiaalhoolekande seadus § 45⁵. Asendushooldusteenuse eesmärk ja sisu

- (1) Asendushooldusteenus on 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.

Lastekaitse seadus §21. Lapse huvidest lähtumine

- (1) Kõigi last mõjutavate otsuste vastuvõtmisel, vastu võtmata jätmisel ning otsuse kavandamisel eri võimaluste vahel valimisel tuleb selgitada välja lapse huvid ning lähtuda otsuse tegemisel nendest kui esmatähtsast kaalutlusest.

- (2) Lapse huvide väljaselgitamiseks tuleb:

- 1) selgitada välja kõik asjassepuutuvad lapse olukorra ja isikuga seonduvad asjaolud ning muu informatsioon, mis on vajalik, et hinnata otsuse mõju lapse õigustele ja heaolule;
- 2) selgitada lapsele kavandatava otsuse sisu ja põhjuseid, kuulata laps ära tema vanust ja arengutaset arvestades sobival viisil ning võtta lähtuvalt lapse vanusest ja arengutasemest tema arvamus arvesse ühe asjaoluna huvide väljaselgitamisel;

¹ Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhised on koostatud Euroopa Sotsiaalfondi 2014-2020 toetuse andmise tingimuste (TAT) „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“, punkti 2.3.3 „Eesti hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamine kvaliteediteemaliste koolituste, konsultatsioonide ja kvaliteedijuhtimissüsteemide tutvustamise ning rakendamise kaudu“ raames.

² Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

3) kõiki asjassepuutuvaid asjaolusid kogumis hinnates kujundada põhjendatud seisukoht lapse huvide kohta seoses kavandatava otsusega.

(3) Kui lapse huvid erinevad lapse arvamusest või muul põhjusel tehakse otsus, mis ei ühti lapse arvamusega, tuleb selgitada lapsele tema arvamuse arvestamata jätmise põhjuseid.

Antud juhise koostamisel on lähtutud, et teenust osutatakse perekodus või asenduskodus.

KÄTTESAADAVUS, TASKUKOHAUS JA TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

Teenused on lapsele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased. Teenuseid osutatakse toetavas keskkonnas.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Kättesaadavus ja taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse sihtrühmale. • Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse lapsele arusaadaval viisil. • Last aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel. • Info lapse omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil. • Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse lapse maksevõimekusest, teda informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asendus-/perekodu kodulehel on olemas pakutavate teenuste nimekiri koos teenuste sisu, sihtgruppide kirjeldusega ja kontaktandmetega. • Asendus-/perekodu kodulehekülg ühildub enamlevinud programmidega ja on loetav nägemispuudega inimesele. • KOV suunab asendushooldusteenust vajava lapse hooldusperre või arvestades lapse huve ja vajadusi erandina pere-/asenduskodusse. • KOV lähtub pere-/asenduskodu valikul lapse huvidest ja vajadustest, kaasab ja arvestab lapse arvamusega. • KOV valmistab last ette pere-/asenduskodusse minekuks lapsele sobival viisil, tema iga ja arengutasel arvestades. • KOV hoolitseb, et laps on enne pere-/asenduskodusse elama asumist kodu ja seal elavate laste jt inimestega tutvunud. • KOV edastab pere-/asenduskodule lapse abivajaduse hindamise dokumendi ja juhtumiplaani enne lapse pere-/asenduskodusse suunamist. • KOV korraldab lapsele vajalike juhtumisplaanis fikseeritud sotsiaal-, haridus-, meditsiini- jt teenuste kättesaadavuse, pere-/asenduskodu tagab lapse ligipääsu teenusteni. • KOV informeerib pere-/asenduskodu asendushoolduse tugiteenuste võimalustest ning toetab pere-/asenduskodu tugiteenuste kasutamisel lapse ja last vahetult kasvatava isiku heaolu tagamiseks ja toimetuleku toetamiseks. • KOV tagab lapsele elatise jm lapsele ettenähtud sissetulekute saamise. • KOV kasutab teenuse rahastamisel kohaliku omavalitsuse üksuse

		<ul style="list-style-type: none"> • eelarve vahendeid ja lapse sissetulekuid (elatis, elatisabi, toitjakaotus vm pension ja puudega lapse toetus jms) lapse huvidest ja vajadustest lähtuvalt. Teenuse tasumise maht ja kord fikseeritakse lepingus. • KOV võtab pere-/asenduskoduga halduslepingu koostamisel (sh rahastamise kokkuleppimisel) aluseks lapse individuaalsed vajadused. • KOV võib korraldada sotsiaalteenuseid ja maksta täiendavaid sotsiaaltoetusi kohaliku omavalituse üksuse eelarvest kohaliku omavalitsuse üksuse kehtestatud tingimustel ja korras (SHS §14 lg2). • Pere-/asenduskodu kasutab lapsele määratud ja makstud toetusi lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsele tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele, arvestades tema individuaalsetest vajadustest tuleneva eripäraga. • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse elukohaga. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa lapse individuaalsete vajaduste täitmisele ning lapse võimestamisele. 	<p>Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadustele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, invatualettruum jne).</p> <ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja pakub teenuseid füüsiliselt ligipääsetavas ja sobivas asukohas, et tagada lapse maksimaalne osalus kogukonnas ja ühiskonnaelus. • Pere-/asenduskodu võimaldab lapsele peresarnased elutingimused. • Alates 01.01.2020 on samal ajal teenusel olevate laste arv pere-/asenduskodus kuni 6 last. • Kui on vajadus korruga paigutada rohkem kui 6 last (nt suurem pere, õed-vennad; või lapsed, kes on muudmoodi koos elanud ja nende lahutamine ei ole nende huvides), siis lapsi paigutav KOV koostöös teiste laste KOVde ja teenuseosutajaga pöördub kooskõlastamise saamiseks SKAsse. • KOV paigutab lapse pere-/asenduskodusse, kus on olemas lapse

		<ul style="list-style-type: none">• vajadustele (sh võimalikele erivajadustele) vastav turvaline ja arenguks soodne keskkond. KOV tagab juurdepääsu lapsele vajalikele tugiteenustele ja abivahenditele.• Pere-/asenduskodu võimaldab igal lapsel, kellele see ei ole vastunäidustatud, viibida vabas õhus vähemalt üks kord päevas.• Pere-/asenduskodu tagab, et kodu vastab tervisekaitse ja tuleohutuse nõuetele.• Pere-/asenduskodu tagab tagavaraväljapääsu kasutamisevõimaluse ja informeerib selle kasutamise võimalustest ning tegevustest ja vastutusest evakuatsiooni/tulekahju puhul töötajaid ja lapsi.• Pere-/asenduskodu tagab alati kasvataja, vajadusel lisaks abikasvataja kohaloleku.• Pere-/asenduskodu tagab, et lapsel on võimalus olla soovi ja vajaduse korral privaatsest. Võimaluse korral võimaldab pere-/asenduskodu lapsel soovi korral toas üksi elamise.• Pere-/asenduskodu tagab lapsele võimaluse vanematega omaette aega veeta ja privaatsest kohtuda.• Pere-/asenduskodu võimaldab lapsele isiklike asjade/riiete kasutamist ja hoidmist.• Pere-/asenduskodu ja KOV tagavad lapsele võimaluse kaasa rääkida kõikides tema elu puudutavates küsimustes. Pere-/asenduskodu ja KOV austavad lapse arvamust ja arvestavad sellega, kui see on lapse huvides. Kui pere-/asenduskodu või KOV teeb otsuse, mis ei ühti lapse arvamusega, KOV või pere-/asenduskodu selgitab lapsele tema arvamuse arvestamata jätmise põhjuseid talle arusaadaval viisil.• KOV tagab, et lapsele on kättesaadav info kogukonnas läbiviidavate ürituste ja osutatavate teenuste kohta ning perevanem/kasvataja julgustab ja toetab lapse osalemist neis.
--	--	---

ISIKUKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused vastavad lapse individuaalsetele vajadustele, parendavad või säilitavad tema elukvaliteeti. Teenused katavad lapse vajadusi terviklikult, on suunatud erinevate valdkondade (näiteks haridus, töö, tervishoid jm) teenuste ja teenuse pakkujate vahelisele võrgustikutööle. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii lapse, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Lapsekesksed, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Hinnatakse ja arvestatakse lapse individuaalseid vajadusi, tugevusi ja võimalusi. • Eesmärgi püstitamisel arvestatakse lapse suutlikkuse ja võimekusega. • Teenuse planeerimisel lähtutakse reaalselt kasutatavatest võimalustest ning arvestatakse lapse tegelikke ja muutuvaid vajadusi. • Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos lapsega teenuse eesmärk, lepitakse kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda. • Lapse vajadusi hinnatakse regulaarselt. • Teenuse osutamiseks valitakse lapse vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV viib läbi enne lapse pere-/asenduskodusse suunamist põhjaliku lapse abivajaduse hindamise, analüüsides lapse füüsilisi, tervislikke, psühholoogilisi, emotsionaalseid, sotsiaalseid, kognitiivseid, hariduslikke ja majanduslikke vajadusi (tuginedes Lapse heaolu hindamise käsiraamatule https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/lapse_heaolu_hindamise_kasiraamat.pdf) ning koostab juhtumiplaani. Selleks kaasab KOV lapse ja tema bioloogilise pere ning teised olulised osapooled, kes saavad lapse olukorra väljaselgitamisel kaasa aidata. • KOV sisestab STARi juhtumiplaani, milles eesmärgid ja tegevused on planeeritud koos kindla ajakava ja vastutajaga lähtuvalt lapse individuaalsetest vajadustest ning nende tulemusi on võimalik mõõta. Tegevuskava edastab KOV pere-asenduskodule. KOV tagab tegevuskavas nimetatud teenuste jt tegevuste kättesaadavuse, pere-/asenduskodu toetab last nende kasutamisel. • KOV vaatab üle, hindab ja vajadusel täiendab juhtumiplaani

		<p>tegevuskava koostöös pere-/asenduskoduga vähemalt üks kord aastas (lapse külastamise ajal).</p> <ul style="list-style-type: none">• KOV külastab last pere-/asenduskodus tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt 2 korda aastas.• KOV kaasab juhtumiplaani tegevuskava hindamisel ja täiendamisel lapse, pere-/asenduskodu ja kõik teised osapooled, kes on olulised ja toetavad lapse arengut.• KOV ja pere-/asenduskodu perevanemad, kasvatajad ja töötajad küsivad lapse arvamust lapsele eakohasel ja arusaadaval viisil ja arvestavad sellega, kui see on lapse huvides. Kui KOV või pere-/asenduskodu teeb otsuse, mis ei ühti lapse arvamusega, KOV ja pere-/asenduskodu perevanem, kasvataja vt töötaja selgitavad lapsele tema arvamuse arvestamata jätmise põhjuseid talle arusaadaval viisil.• KOV ja pere-/asenduskodu tagavad lapse erivajaduse korral sobivate kommunikatsioonivahendite olemasolu ja kasutamise (piktogramm jne).• KOV koostöös pere-/asenduskoduga toetab lapse identiteedi (sh keele ja kultuuriga) säilitamist ja kasvatamist.• Perevanem/kasvataja toetab last mälestuste loomisel ja talletamisel [nt tähistades lapse (ja tema bioloogilise pere) jaoks olulisi tähtpäevi, (sh religioosseid pühi), tehes ja säilitades fotosid ja teisi olulisi esemeid].• KOV tagab ja pere-/asenduskodu julgustab ja toetab lapse kontakti säilimist bioloogiliste vanematega jt lapse jaoks oluliste inimestega lapse jaoks turvalisel viisil, kui suhtlusõigust pole kohtu poolt piiratud või ära võetud. Kontakt võib olla nii otsene (kohtumised/külastused) kui ka kaudne (kirjavahetus, telefoni- või videokõne).• Pere-/asenduskodu teeb vajadusel ettepanekuid KOVile seoses suhtlusega bioloogiliste vanemate jt lapse jaoks oluliste inimestega lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Pere-/asenduskodu teavitab viivitamatult KOVi, kui lapse suhtlemine bioloogiliste vanemate jt lapse jaoks oluliste inimestega pole lapse huvides. Vajadusel korraldab KOV kohtumised teisiti või pöörduv kohtusse lapse ja vanema suhtlusõiguse reguleerimiseks. • Lapsega seotud probleemi või mure ilmnemisel, mida ei ole võimalik kohapeal, peresiseselt lahendada, võtab pere- /asenduskodu viivitamatult ühendust KOViga.
Terviklik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse lapse vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse elukeskkonna ja lähikondsetega. • Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Lapsele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi. • Last ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV arvestab pere-/asenduskodusse suunamisel ja pere-/asenduskodu teenuste pakkumisel lapse vajaduste ja elukorraldusega. • KOV paigutab asendushooldusteenust vajavad õed ja vennad pere-/asenduskodusse koos. Vajadusel, erandina paigutab KOV õed-vennad eraldi laste huvidest ja vajadustest lähtuvalt. Sellisel juhul KOV ja pere-/asenduskodutagavad, et õdede-vennade vaheline kontakt säilib ja toetavad seda. • Teenusele suunamisel tagab KOV, et lapsel on võimalik tutvuda tulevase pere-/asenduskoduga ja selle liikmetega. Samuti valmistavad pere-/asenduskodu ja KOV last ette teenuselt lahkumiseks. • KOV ja pere-/asenduskodu tagavad lapsele vajalike sotsiaal-, haridus-, meditsiini- jt teenuste kättesaadavuse (rehabilitatsiooniteenused jt) kasutades kogukonna võimalusi ja ressursse. • KOV korraldab vajadusel koostöökohtumisi erinevate teenuseosutajate vahel eesmärgiga planeerida tegevusi lähtuvalt lapse parimast huvist (kaasates lasteaiat, kooli, rehabilitatsiooniteenuse pakkuja, huvitegevuse teenuse osutaja, psühholoogi, meditsiinitöötaja jne).

	<ul style="list-style-type: none"> • Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. • Lapse vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja lapse lähikondsetega. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest ning arvestades lapse arvamusega tagab lapse sujuva ülemineku ühelt asendushooldusteenuselt teisele asendushooldusteenusele (juhul kui see on vajalik ja põhjendatud), asendushooldusteenuselt järelhooldusteenusele või järelhooldusteenuselt iseseisvasse ellu. • KOV alustab järelhooldusteenuse ja iseseisva elu alustamise planeerimist aegsasti enne asendushooldusteenuse lõppemist, planeerides KOVi, noore ja pere-/asenduskodu koostööna noore edasisi eluplaane ning vajadusi järelhoolduse ajal. KOV informeerib noort tugiteenuste võimalustest ja toetab teda teenuste kasutamisel.
--	--	--

TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM JA TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenuse osutamisel suurendatakse või säilitatakse lapse iseseisvust oma elu korraldamisel isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. Last, tema lähedasi ja teisi huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse aktiivsete osalejatena. Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid lähtuvad oma töös rahvusvahelistest inimõigustest. Tagatud on lapse seadusest tulenevad õigused.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Lapse võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Last informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. • Toetatakse lapse iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Last julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi ja teda toetatakse nende 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV, kaasates lapse, perevanema/kasvataja jt lapse arengu toetamiseks olulised osapooled, koostab juhtumiplaani tegevuskava. Pere-/asenduskodu võimaldab lapsele tegevuskavas nimetatud tegevuste kättesaadavuse ja toetab lapse arengut. • Juhtumiplaani tegevuskava eesmärkide seadmisel on arvestatud lapse individuaalseid vajadusi, on hinnatud ja välja toodud tema tugevused ja arengukohad.

	<p>elluviimisel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Lapsele antakse tema arengute kohta motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> KOV arutab juhtumiplaani tegevuskava eesmärgid lapsega eakohasel viisil läbi, koostatud tegevuskava on individuaalne ning valmistab last ette võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena ((SHS § 45 5). Perevanema/kasvataja suhtleb lapsega mõistmisel ja austusega, avatult ja ausalt. Perevanem/kasvataja tagab, et laps on kaasatud pere-/asenduskodu igapäevaelu toimingutesse. Perevanem/kasvataja julgustab ja kaasab last täitma tema vajadustele ja võimetele vastavaid ülesandeid (nt leppides lapsega kokku, millised eakohased kodutööd on tema vastutusel; võimaldab lapsele regulaarset taskuraha ning juhendab raha kasutamisel jms). Perevanem/kasvataja julgustab last arutlema ja oma mõtteid ning tundeid väljendama ja annab lapsele motiveerivat tagasisidet. Perevanem/kasvataja arutab lapsega hooldus- ja kasvatusküsimusi, juhendab ja suunab last iseseisvalt tegutsema, õpetab, kuidas hoida oma tervist ja vähendada terviseriske, võttes arvesse lapse vanust ja arengutaset. Perekodus/asenduskodus järgitakse tervislikke eluviise ning suunatakse läbi eeskuju ka last seda tegema. KOV tagab ravimite ja lapse tervise säilitamiseks vajalike meetmete jõudmise lapseni. Perevanem/kasvataja hoolitseb ja aitab last tervise säilitamisel, põetab haiget last ning vajadusel osaleb lapse ravi- ja/või rehabilitatsiooniprotsessis. Perevanem/kasvataja märkab lapse huvisid, tugevusi ja potentsiaali ning suunab last neid arendama. KOV koostöös pere-/asenduskoduga leiab lapsele sobivad huviringid ning toetab last huvitegevuses osalemises.
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">• Perevanem/kasvataja aitab kaasa lapse sotsiaalsete oskuste arendamisele ja võimaldab ning toetab lapse suhtlemist eakaaslaste ja sõpradega, võimaldab sõprade külla kutsumist ja sõprade juurde külas käimist lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest.• Pere-/asenduskodu võimaldab neil lastel, kes enne perest eraldamist käisid lasteaias, jätkata seda ka pere-/asenduskodus viibides ja neil lastel, kes enne perest eraldamist ei käinud lasteaias, aga vajaksid seda, hakata lasteaias käima.• Perevanem/kasvataja jälgib lapse koolikohustuse täitmist, jälgib regulaarselt e-kooli (vt kooliprogrammi) ning suhtleb klassijuhatajaga, osaleb lastevanemate koosolekul. Kooli arenguvestlusel osaletakse vastavalt eestkostja ning pere-/asenduskodu vahelisele kokkuleppele.• Perevanem/kasvataja aitab lapsel vajadusel omandada õppeprogrammi sisu. Vajadusel peab nõu klassijuhatajaga lapse edasijõudmise parandamiseks (õpiabi vms).• Perevanem/kasvataja toetab lapse emotsionaalset arengut (sh tunnete väljaelamisel ja nendega toimetulekul) ning arendab ja suunab last teistega arvestaval viisil ja seaduskuulekalt käituma.• KOV koostöös noore ja pere-/asenduskoduga valmistab noort ette pere-/asenduskodust elluastumisel iseseisvaks toimetulekuks ning toetab õpingute jätkamist. Elluastumise planeerimine ja ettevalmistamine peab olema pidev tegevus pere-/asenduskodus viibimise ajal, et võimaldada kõige olulise (õpingute leidmise võimalused, tööturul osalemise võimalused, elukoha leidmine jm) läbimõttlemist ja planeerimist.
--	--	---

Kaasamine	<ul style="list-style-type: none">• Last kaasatakse oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisse.• Last kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.• Seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.• Lapse lähikondseid kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.	<ul style="list-style-type: none">• Pere-/asenduskodu ja KOV kaasavad last eakohasel viisil kõikide tegevuste/teenuste planeerimisel, väljatöötamisel, elluviimisel ja hindamisel.• Pere-/asenduskodu ja KOV kaasab last ning võimalusel lapse jaoks olulisi inimesi kõikidesse lapsega seotud otsuste vastuvõtmisesse, sh last eakohasel viisil teda puudutavate dokumentide koostamisse (nt fikseerides lapse arvamuse).• Pere-/asenduskodu fikseerib suhtluse/ toimunud külastused ning lävimise bioloogilise perega jt lapse jaoks oluliste inimestega (nt e-päevik; vormi ja edastamise tingimused lepivad pere-/asenduskodu ja KOV omavahel kokku halduslepingu sõlmimise ajal), ja edastab informatsiooni KOV-ile.• KOV koostöös lapse ja pere-/asenduskoduga hindab teenuse vastavust lapse vajadustele vähemalt kaks korda aastas.
-----------	---	--

Lapse õigused

- Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise.
 - Teenust osutatakse viisil, mis tagab lapse privaatsuse ja turvalisuse.
 - Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed).
 - Last koheldakse võrdväärse partnerina.
 - Lapsele tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole.
 - Teenuseosutaja on loonud võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse.
 - Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise.
- KOV ja pere-/asenduskodu kindlustavad, et lapse õigused on perekodus/asenduskodus kaitstud.
 - Perevanem/kasvataja on teadlik lapse vajadustest ja õigustest ja oma igapäevatöös lähtub nendest.
 - Pere-/asenduskodu korraldab perevanemate/kasvatajate osalemise lapse õiguste, laste kasvatamise teemalistel vajalikel täienduskoolitustel.
 - Perevanem/kasvataja lepib lapsega kokku lapsele eakohasel ja arusaadaval viisil igapäevaelu reeglid.
 - KOV ja pere-/asenduskodu arvestavad lapse isikuandmete kaitse nõuetega.
 - Pere-/asenduskodu ja KOV austavad lapse õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja privaatsusele.
 - KOV ja pere-/asenduskodu tagavad, et laps teab, kelle poole pere-/asenduskodus ettepanekute ja kaebuste korral pöörduda.
 - Lapsel on õigus kellestki sõltumata võtta ühendust last kasvatava isiku, rahvastikuregistrisse kantud lapse elukoha järgse KOV üksuse lastekaitsetöötaja ja õiguskantsleriga ning esitada neile lasteasutuse tegevuse kohta arvamusi ja kaebusi. Pere-/asenduskodu peab looma tingimused, mis aitavad lapsel nimetatud õigused tagada.
 - KOV ja pere-/asenduskodu tagavad, et laps teab, kuhu abivajaduse korral pöörduda (KOV lastekaitsetöötaja, lasteabitelefoni, lasteombudsmani, hädaabi telefoni).
 - Perekodu/asenduskodu toetab lapse kontakti lastekaitsetöötajaga.
 - Lastekaitsetöötaja küsib lapse arvamust ja tagasisidet pere-/asenduskodu kohta ning see on kirjalikult fikseeritud.
 - Perevanem/kasvataja kaasab last igapäevaelu puudutavatesse aruteludesse ja kokkulepete sõlmimisse (pere reeglid, taskuraha, sõprade külastamine jms.). KOV ja pere-/asenduskodu tagavad lapsele võimaluse tutvuda enda kohta kogutava

		dokumentatsiooniga (toimikuga) lähtuvalt lapse heaolust, vanusest ja arengutasemest.
--	--	--

TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese elukvaliteedi parendamiseks/säilitamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju. • Lapsel ja tema lähedastel on võimalik anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. • Hindamistulemusi analüüsitakse koos lapsega ja vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV külastab (vähemalt 2 korda aastas) asendushooldusel olevat last ja hindab lapse heaolu, sh juhtumiplaani tegevuskava eesmärkide täitmist. Pere-/asenduskodu teeb lapse vajadustest tulenevalt ettepanekuid täiendavateks tegevusteks. • Külastuse käigus KOV kohtub lapsega ja vestleb lapsega eakohasel viisil ning julgustab last väljendama oma arvamust igapäevaelu ja muudes küsimustes. KOV hoiab lapsega järjepidevat kontakti. • KOV koos lapse, perevanema/kasvataja jt võrgustikuliikmetega analüüsib tegevuskava vahehindamise käigus hetkeseisu ja tegevuste tulemuslikkust, vaadatakse üle ja täiendatakse tegevuskava eesmäärke ja planeeritakse uusi tegevusi. • Kui KOVil tekib kahtlus või tuvastatakse, et lapse heaolu pere-/asenduskodus ei ole tagatud, KOV sekkub ning võtab tarvitusele vajalikud meetmed. • Pere-/asenduskodu hindab eakohaselt lapse, KOVi ja lapse võrgustikuliikmete rahulolu teenusega regulaarselt, ja vajadusel teeb muudatusi igapäevaelus ning teenuse korralduses laiemalt. • Pere-/asenduskodu annab KOVile ja võrgustikuliikmetele ja lapsele eakohaselt (kui see on lapse huvides) informatsiooni teenusega rahulolu hindamise tulemuste ja planeeritud muudatuste kohta.

TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

Teenuseid osutavad kvalifitseeritud töötajad, kelle tööalasesse arengusse teenuseosutaja järjepidevalt panustab. Teenuseosutaja kirjeldab eetikanorme, millest töötajad teenuse osutamisel lähtuvad.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. • Töötajaid teavitatakse ja nad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning töötajad teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda. • Luuakse tingimused töötajate pädevuse arenguks. • Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. • Tagatakse töötajate teadlikkus seaduse nõuetest ja nende vastutusest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pere-/ asenduskodu tagab, et perevanem on vähemalt 25 aastane. • Pere-/asenduskodu tagab, et töötajad on teadlikud pere-/asenduskodu põhiväärtustest ja järgivad neid oma igapäevatoos. • Pere-/asenduskodu on teenust töötajatele tutvustanud, selgitanud töökorraldust ja seda reguleerivaid dokumente. • Töötajaid on teavitatud ja nad on teadlikud töökorraldusega seotud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest. • Pere-/asenduskodu on välja töötanud töötajate tegelikele tööülesannetele vastavad ametijuhendid, mida on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. Ametijuhendid on regulaarselt üle vaadatud ja vajadusel täiendatud. • Töötajad täidavad tööülesandeid oma ametijuhendi piires. • Pere-/asenduskodu värbab seadusest tulenevatele kvalifikatsiooninõuetele ja oskustele vastavaid töötajaid. • Pere-/asenduskodu hindab regulaarselt töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani. • Pere-/asenduskodu suunab töötajaid koolitusele või korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile. • KOV informeerib pere-/asenduskodu asendushoolduse tugiteenuste võimalustest ning toetab teenusepakkujat tugiteenuste kasutamisel lapse ja vahetult teenust osutava isiku heaolu tagamisel ning toimetuleku toetamisel. • KOV suhtleb regulaarselt pere-/asenduskoduga ja külastab last pere-/asenduskodus vähemalt kaks korda aastas, et olla kursis lapse olukorraga ning vajadusel last ja perevanemat/kasvatajat toetada.

		<ul style="list-style-type: none"> • Pere-/asenduskodu korraldab töötajate tööjuhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt. • Pere-/asenduskodu viib töötajatega läbi arenguveestluseid, toimub regulaarne tagasisidestamine. • Pere-/asenduskodu on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra ning on seda töötajatele tutvustanud. • Pere-/asenduskodu korraldab töötajatele regulaarseid koosolekuid ja supervisioone. • Pere-/asenduskodu kaasab töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse. • Pere-/asenduskodu on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise korra, (sh nende koolitamine, tunnustamine) ja rakendab pere-/asenduskodus töötavaid isikuid lähtudes lapse huvidest ja vajadustest.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on järginud igapäevatöös eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. • Töötajaid on teavitatud ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides on välja toodud aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väarikus ja ka inimese õiguste austamine. • Perevanem/kasvataja tunneb ja väärtustab kaasaegseid lapsekasvatuse põhimõtteid. • Töötajate värbamisel hindab teenuseosutaja lapsega töötava isiku vastavust lastekaitseaduse §20 ja sotsiaalhoolekandeseaduse §123 ja §124 nõuetele (sh lapse kasvatamiseks sobivad isikuomadused). • Pere-/asenduskodu töötajad lähtuvad oma igapäevatööd tehes põhimõtete ja väärtuste kogumist, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist (http://www.eatl.ee/seadused/eetikakoodeks/). • KOV ja pere-/asenduskodu lepivad kokku reeglid laste pildistamisepiltide kasutamise ja avaldamise kohta pere-/asenduskodus ja sellest väljaspool. Fotosid lastesst ei kasutata

		<p>avalikus internetiruumis. Pere-/asenduskodu töötajad kinnitavad kirjaliku nõusolekuga, et nad järgivad neid reegleid.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pere-/asenduskodu töötajad ei jaga delikaatset infot lapse kohta kolmandate isikutega.
--	--	---

ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Organisatsioon planeerib oma tegevusi, hindab ja analüüsib tegevuste tulemusi ning parendab oma tegevust. Kokkulepitud on töötajate vastutused, kohustused ja rollid. Teenuseosutaja tagab töötajatele sobivad töötingimused ja –keskkonna.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks. • Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid. • Organisatsiooni tegevused lähtuvad seatud eesmärkidest. • Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist. • Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused. • Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele. • Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega. • Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning 	<ul style="list-style-type: none"> • Pere-/asenduskodu tagab majandustegevuse registris tegevusloa kontrollieseme õigsuse (registrisse kantud töötajate vastavus seadusega sätestatud nõuetele). • Pere-/asenduskodu on välja töötanud organisatsiooni missiooni, visiooni ja väärtused, töötajad mõistavad neid ja järgivad oma igapäevatoos. • Pere-/asenduskodul on välja töötatud pere-/asenduskodu arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. • Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused. • Pere-/asenduskodu rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri ning toetavat, peresarnast ja positiivsetele tulemustele orienteeritud keskkonda. • KOV informeerib pere-/asenduskodu juhtidele pakutavatest tugiteenuste võimalustest. • Pere-/asenduskodul on välja töötatud sisehindamise kord. • Pere-/asenduskodu hindab regulaarselt pere-/asenduskodu töökorraldust ja analüüsib hindamise tulemusi. Vajadusel viib ellu parendustegevusi.

	<p>teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse töötajatele arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pere-/asenduskodu on kursis oma valdkonna muutustega ning arvestab teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega. • Pere-/asenduskodu on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused. • Pere-/asenduskodu on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud. • Pere-/asenduskodu on välja töötatud töökorralduslikud dokumendid - tööplaani, kodukord jm • Pere-/asenduskodus on välja töötatud efektiivne infovahetussüsteem, toimuvad meeskonna töökoosolekud, korraldatakse vajaduspõhiseid töögrupe ja meeskonnakohtumisi. • Välja on töötatud asja- ja ajakohased ametijuhendid, perevanema leping ning töökorralduslikud lisadokumendid. • Pere-/asenduskodu koostab ametijuhendile tugineva kirjaliku lepingu kõigi pere-/asenduskodus töötavate isikutega (sh praktikandid ja vabatahtlikud). • Pere-/asenduskodu tagab, et sisehindamise käigus selgunud asjaolud, mis rikuvad lapse õigusi ja heaolu, on kõrvaldatud. • Pere-/asenduskodu kaasab töötajad nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • Pere-/asenduskodu tagab õiguspärase andmete töötlemise. • Pere-/asenduskodu on määranud andmekaitse eest vastutava isiku, kes on registreeritud Ettevõtjaportaalis ja avaldanud tema kontaktandmed oma kodulehel. • Lapse toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega. • Pere-/asenduskodu teostab töötajate kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas. • Pere-/asenduskodu teavitab KOVi, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused.
--	---	--

Mõisted

Eesmärk - tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on lapse enda jaoks piisavalt motiveeriv, et ta tahaks selle nimel pingutada. Mõõdetavat eesmärki sõnastades on abiks SMART eesmärgi reeglid:

Spetsiifiline – eesmärk on otseselt seotud olukorraga, mida soovitakse muuta ja tulemusele suunatud

Mõõdetav – eesmärgi saavutamist kirjeldab konkreetne indikaator

Ajastatud – eesmärgi saavutamiseks on seatud kindel tähtaeg

Realistlik – eesmärk on olukorda arvestades saavutatav

Täpne – eesmärk on täpselt sõnastatud.

Elukvaliteet - heaolu tähendab inimeste jaoks nende olukorda sotsiaalses, majanduslikus, psühholoogilises, vaimses, tervislikus ja ühiskondlikus mõttes³. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO⁴ antud määratluses 1993 on elukvaliteet lapse subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, lapse väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud lapse eesmärkide, ootuste, elustandardite ja tajutud probleemidega. WHO elukvaliteedi mudel koosneb näitajatest, mis koonduvad selliste valdkondade alla nagu tervis, rahanduslik seisund, haridus, perekond, osavõtt ühiskonnaelust, elamistingimused, ümbritsev keskkond, turvalisus ja kindlustunne, vaba aja sisustamine jne. Ka Eestis käsitletakse lapse elukvaliteedi määratlemisel üldistatuna järgmisi aspekte:

- füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus);
- eneseteadlikkus/enesemääratlus ja õigused;
- sotsiaalne kaasatus;
- emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted;
- isiklik areng;
- materiaalne heaolu.

Kõik Eestis pakutavad sotsiaalteenused on lähtuvalt oma eesmärgist ja sisust alati suunatud lapse elukvaliteedi tõstmisele/säilitamisele mõnes nimetatud valdkonnas.

Huvigrupid – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või lapse eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt personal ja teenuse kasutajad. Välised huvigrupid on erinevad osapooled, kes on teenuse osutamisega seotud või selle osutamisel olulised (sh lähedased, partnerid, rahastajad, tarnijad jms). Oluline on, et teenuseosutaja on defineerinud enda jaoks vajalikud huvigrupid.

Huvigruppide kaasamine – kaasamine tööprotsessis tähendab huvigruppide informeerimist, nendega konsulteerimist, arvamuste ära kuulamist, tagasiside andmist jm. Kaasamine otsuste tegemisse loob võimaluse saada paremaid tulemusi ja vältida vigu. Paremini võib siin tähendada

³ OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

⁴ WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust⁵.

Hääleõigus – hääleõigus hõlmab endas hääletamis- ja kandideerimisõigust.

Isikuprofiil – ülevaatlik dokument inimest puudutavast infost, mis saadakse valdkondliku hindamise, vaatluse ning vestluse tulemusena. Isikuprofiilile tuginedes toimub tegevusplaani koostamine.

Kaasamine/osalemine - osalemine on kaasamise oluline tingimus ja koostisosa. Nelissen'i osalemisastmestik (Van der Kley, 1988) eristab nelja tüüpi osalemist: kaasteadlikkust, kaasamõtlemist, kaasarääkimist ja kaasotsustamist. Iga aste tähendab järjest suuremat osalemist. Herz (1985) eristas nelja osalemise printsiipi: sõnaõigus, ühisotsustamine, jagatud vastutus ja autonoomia.

Lühiriskianalüüs – lühikirjeldus võimalikest esinevatest riskidest. Maksimaalne pikkus 1A4.

Teenuseosutaja - lapsele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

Teenuse rahastaja - teenuseosutaja tegevust rahastav või lapsele teenuse maksumust hüvitav juriidiline isik. Riiklike sotsiaalteenuste puhul võib selleks olla Sotsiaalkindlustusamet, kohaliku omavalitsuse teenuste puhul on selleks kohaliku omavalitsuse üksus. Teenuse rahastajateks võivad olla ka nt kindlustusseltsid, tööandjad, Töötukassa jms.

Tegevused - eesmärkide saavutamiseks läbiviidavad sekkumised (nt kunstiteraapia, vajaduste hindamine, CV koostamine vms).

Tegevusplaan - tegevusplaani koostamise aluseks on isiku tegevusvõime hindamine. Juhtumiplaan (tegevusplaani) on suunatud lapse käitumise muutustele, oskuste arendamisele, toimetulekuvõime tõstmisele või vajalike tegevuste kirjeldamine.vajaliku kõrvalabi tagamisele. Tegevusplaani vastab individuaalsetele vajadustele, on eesmärgipärane ning annab võimaluse kohandada teenust vastavalt lapse ootustele ja huvidega. Koostatakse igale erihoolekandeteenuse saajale.

Võimestamine - inimeste tegutsemisvõime, sealhulgas tahte, vastutustunde, õigusteadlikkuse, pädevuse ja oskuste sihipärane edendamine, et neil tekiks rohkem võimalusi osaleda aktiivsemalt ja sisulisemalt arendustöös, planeerimises, korraldamises ja juhtimises. Lapse võimestamisel suureneb tema suutlikkus end erinevates olukordades ise esindada (enesemääratlus, oma arvamuse avaldamine, teadlikkus õigustest jms). Suureneb lapse sõltumatus teenustest ja abist.

⁵ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee