

## Hoolduspere kvaliteedijuhis<sup>1</sup>

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

Sotsiaalteenuse osutaja<sup>2</sup> 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 § 45<sup>5</sup>. 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.

Lastekaitseseadus § 21. Lapse huvidest lähtumine

(1) Kõigi last mõjutavate otsuste vastuvõtmisel, vastu võtmata jätmisel ning otsuse kavandamisel eri võimaluste vahel valimisel (edaspidi koos otsuste tegemine) 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;

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup> Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

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;

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

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

Juhis puudutab asendushooldusteenuse osutamist hooldusperes ja perekonnas hooldaja juures<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Kvaliteedijuhist kohaldatakse ka perekonnas hooldajatele. Perekonnas hooldamine on lapse hooldamine perekonnas, mille liikmete hulka ta ei kuulu ning mis toimub valla- või linnavalitsuse ja hooldamisele võtja vahel enne 01.01.2018 sõlmitud kirjaliku lepingu alusel (kuni 31.12.17 kehtinud sotsiaalhoolekande seaduse alusel).

## KÄTTESAADAVUS, TASKUKOHASUS 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"> <li>• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale.</li> <li>• Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse lapsele arusaadaval viisil.</li> <li>• Last aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel.</li> <li>• Info lapse omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil.</li> <li>• Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse lapse maksevõimekusest, hooldusperet informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoolduspereks saada soovija pöördub Sotsiaalkindlustusamet (SKA) lastekaitse osakonna spetsialisti poole <a href="https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/lapsed-pered/lastekaitse/hoolduspereks-saamine">https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/lapsed-pered/lastekaitse/hoolduspereks-saamine</a></li> <li>• Sotsiaalkindlustusamet teostab hoolduspere sobivuse hindamise ja ettevalmistamisega seotud toiminguid.</li> <li>• KOV suunab lapse SKA poolt sobivaks hinnatud hooldusperesse (kohustuslik alates 2018. aastast).</li> <li>• KOV on hoolduspere valikul lähtunud lapse huvidest ja vajadustest ning arvestanud lapse arvamusega.</li> <li>• KOV valmistab last ette hooldusperre minekuks lapsele sobival viisil, tema vanust ja arengutaset arvestades. KOV vastutab, et laps on enne hooldusperesse elama asumist pere ja elamistingimustega tutvunud.</li> <li>• KOV tutvustab hooldusperele lapse abivajaduse hindamise dokumendi sisu enne lapse peresse suunamist.</li> <li>• KOV korraldab lapsele lapse vajadustest lähtuvalt ning juhtumiplaanis fikseeritud sotsiaal-, haridus-, meditsiini- jt teenuste kättesaadavuse, hoolduspere tagab lapse ligipääsu teenusteni ja toetab last teenuste kasutamisel.</li> <li>• KOV informeerib hooldusperet asendushoolduse tugiteenuste võimalustest ning toetab hooldusperet tugiteenuste kasutamisel, et tagada lapse ja pere heaolu ning toimetulek.</li> <li>• KOV tagab lapsele elatise ja muude lapsele ettenähtud</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• sissetulekute saamise ning informeerib last ja hooldusperet neile arusaadaval viisil lapse omaosaluse suurusest teenuse eest tasumisel.</li><li>• Hooldusperelepingu koostamisel (sh rahastamise kokkulepped) lähtutakse lapse individuaalsetest (eri)vajadustest.</li><li>• KOV tasub hooldusperele vastavalt lepingus sätestatud tingimustele eelarves ettenähtud vahenditest lapse vajaduste ja isiklike kulude katteks.</li><li>• KOV kasutab teenuse rahastamisel kohaliku omavalitsuse üksuse eelarve vahendeid ja lapse sissetulekuid (elatis, elatisabi, toitjakaotus vm pension ja puudega lapse toetus jms) lapse huvidest ja vajadustest lähtuvalt.</li><li>• KOV võib maksta lapse abivajadusest lähtuvalt täiendavaid sotsiaaltoetusi ja osutada sotsiaalteenuseid kohaliku omavalitsuse üksuse eelarvest kohaliku omavalitsuse üksuse kehtestatud tingimustel ja korras (SHS §14 lg 2).</li><li>• Hoolduspere vanem kasutab lapsele määratud ja makstud toetusi sihipäraselt lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest.</li><li>• KOV maksab tasu/toetust SKA poolt hinnatud hoolduspere vanemale.</li></ul>
--	--	--

<p style="text-align: center;">Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatud on füüsiline juurdepääs teenusele.</li> <li>• Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse elukohaga.</li> <li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa lapse individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning lapse võimestamisele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV paigutab lapse hooldusperre, kus on olemas lapse vajadustele (sh võimalikele erivajadustele) vastav turvaline keskkond. KOV tagab juurdepääsu lapsele vajalikele tugiteenustele ja abivahenditele, hoolduspere toetab last tugiteenuste ja abivahendite kasutamisel</li> <li>• Hooldusperes võib samal ajal olla kuni neli hooldatavat, sealhulgas hooldaja enda kuni 14-aastased lapsed ja teised hooldamist vajavad isikud. Hooldusperes võib olla rohkem kui neli hooldatavat juhul, kui see on asendushooldusel olevate laste huvides ja selle jaoks annavad loa perre paigutatud ja perre paigutatavate laste eestkostjad.</li> <li>• KOV ja hoolduspere tagavad lapsele võimaluse kaasa rääkida kõikides tema elu puudutavates küsimustes. Lapse arvamust austatakse ja sellega arvestatakse, kui see on lapse huvides. Kui tehakse otsus, mis ei ühti lapse arvamusega, selgitatakse lapsele tema arvamuse arvestamata jätmise põhjuseid talle arusaadaval viisil.</li> <li>• Kui lapse hooldusperes elamise ajal ilmneb täiendav kodu kohandamise vajadus, leiab KOV koostöös perega võimalused vajalikeks kohandusteks, säilitamaks lapsele turvatunde.</li> <li>• Hoolduspere teenuse osutaja kindlustab, et lapsele pakutavad elamistingimused vastavad tervisekaitse ja tuleohutus nõuetele.</li> <li>• Lapsele on tagatud tema õigus privaatsusele ja eraelu puutumatusse. Hoolduspere loob lapse jaoks võimaluse olla soovi ja vajaduse korral privaatselt (sh tagab turvalise koha isiklike asjade hoiustamiseks). Privaatsus tuleb lapse soovil tagada ka kohtudes bioloogiliste vanematega, juhul kui see ei riku lapse huve ja ei ole kahjulik tema arengule.</li> <li>• KOV tagab, et lapsele on kättesaadav info kogukonnas läbiviidavate lastele suunatud ürituste ja osutatavate teenuste kohta ning hoolduspere julgustab ja toetab lapse osalemist neis.</li> </ul>
---	---	--

## 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, 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, tema eestkostja, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Lapsekesksed, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hinnatakse ja arvestatakse lapse individuaalseid vajadusi, tugevusi ja võimalusi.</li> <li>Eesmärgi püstitamisel arvestatakse lapse suutlikkuse ja võimekusega.</li> <li>Teenuse planeerimisel lähtutakse reaalselt kasutatavatest võimalustest ning arvestatakse lapse tegelikke ja muutuvaid vajadusi.</li> <li>Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos lapsega teenuse eesmärk, lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda.</li> <li>Lapse vajadusi ja vajaduste muutusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>Teenuse osutamiseks valitakse lapse vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KOV viib enne lapse perre suunamist läbi lapse abivajaduse hindamise, hinnates lapse füüsilisi, tervislikke, psühholoogilisi, sotsiaalseid, emotsionaalseid, kognitiivseid, hariduslikke ja majanduslikke vajadusi (hindamisel on abiks „Lapse heaolu hindamise käsiraamat“) <a href="https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/lapse_heaolu_hindamise_kasiraamat.pdf">https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/lapse_heaolu_hindamise_kasiraamat.pdf</a></li> <li>Abivajaduse hindamise alusel koostab KOV STARis juhtumiplaani koos tegevuskavaga. Selleks kaasab KOV lapse, tema bioloogilise pere ja teised lapse jaoks olulised osapooled</li> <li>Juhtumiplaani ja tegevuskava tuleb KOV eestvedamisel üle vaadata ja täiendada vähemalt 1 kord aastas. KOV kaasab juhtumiplaani tegevuskava hindamisel ja täiendamisel lapse, hoolduspere ja kõik teised osapooled, kes on lapse seisukohast olulised ja toetavad lapse arengut.</li> <li>Lapse heaolu kahjustavate asjaolude ilmnemiselt teavitab hoolduspere viivitamatult KOVi.</li> <li>KOV külastab last hoolduspere vähemalt 2 korda aastas. See on vajalik saamaks terviklikku ülevaadet lapse olukorrast peres ning sellest, kas ja mil moel on lapse ja pere vajadused aja jooksul muutunud.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Lapse arvamus selgitatakse välja tema vanust ja arengutaset arvestades sobival viisil.</li><li>• Kui lapsel ilmneb erivajadus, hindab KOV olukorda ning taotleb lapsele vajadusel puude, samuti tagab koostöös hooldusperega lapsele tema arengu toetamiseks teenuste kättesaadavuse.</li><li>• KOV koostöös perega toetab lapse identiteedi (sh keele ja kultuuri) säilitamist.</li><li>• Hoolduspere jäädvustab lapse kasvamise perioodil lapse jaoks olulised faktid ja sündmused (nt säilitades fotosid ja teisi olulisi esemeid).</li><li>• KOV ja hoolduspere toetavad ja tagavad lapse suhte säilimise bioloogilise perega jt lapse jaoks oluliste inimestega.</li><li>• Lapse ja bioloogiliste sugulaste või teiste lapse jaoks oluliste isikutega suhtluse paremaks tagamiseks on hooldusperel õigus teha ettepanekuid KOVle.</li><li>• Hoolduspere on kohustatud viivitamatult teatama KOVi, kui lapse suhtlemine bioloogiliste vanematega kahjustab lapse huve ja heaolu.</li></ul>
--	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Terviklik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste osutamisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse lapse vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse elukeskkonna ja lähikondsetega.</li> <li>• Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</li> <li>• Lapsele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.</li> <li>• Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi.</li> <li>• Last ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas.</li> <li>• Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine.</li> <li>• Lapse vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja lapse lähikondsetega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hooldusperre suunamisel ja hooldusperre teenuse pakkumisel lähtub KOV lapse huvidest ja vajadustes ning arvestab lapse varasemaid harjumusi, toetamaks lapse kohanemist.</li> <li>• Asendushooldust vajavad ühest perest pärit bioloogilised õed-vennad paigutatakse ühte hooldusperre. Juhul, kui see kahjustab laste heaolu, on lubatud lapsed erinevatesse peredesse paigutada. Sellisel juhul tagavad KOV ja hoolduspered õdede-vendade vahelise kontakti säilimise ja toetavad seda.</li> <li>• Enne lapse suunamist hooldusperre tagab KOV, et lapsel on võimalik talle sobival viisil tutvuda tulevase kodu ja hooldusperre liikmetega.</li> <li>• KOV ja hooldusperre tagavad lapsele vajalike sotsiaal-, haridus-, meditsiini- jt teenuste kättesaadavuse (rehabilitatsiooniteenused jt) kasutades kogukonna võimalusi ja ressursse.</li> <li>• Lähtuvalt lapse heaolust ja lapse arvamusest tagab KOV lapse sujuva ülemineku ühelt asendushooldusteenuselt teisele asendushooldusteenusele (erandolukorras, juhul, kui see on vajalik ja põhjendatud), asendushooldusteenuselt järelhooldusteenusteenusele või järelhooldusteenuselt iseseisvasse ellu.</li> <li>• KOV alustab järelhooldusteenuse planeerimist aegsasti (juba noore põhihariduse omandamise ajal) enne asendushooldusteenuse lõppemist ning korraldab järelhooldusteenuse saamise SHS §45<sup>16</sup> alusel, kaasates protsessi järjepidevalt noort ja peret.</li> <li>• KOV informeerib noort tugiteenuste võimalustest ja toetab teda teenuste kasutamisel.</li> <li>• Lapse hooldusperest lahkumisel valmistavad KOV ja hooldusperre last ette teenuselt lahkumiseks.</li> </ul>
--	--	---



		<ul style="list-style-type: none"> <li>KOV teostab valdkondade ülest juhtumikorraldust lapse vajadustest ja huvidest lähtuvalt (sh korraldab vajadusel võrgustikukohtumisi jne).</li> </ul>
--	--	---

## TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA INIMESE ÕIGUSED

Teenuse osutamisel suurendatakse või säilitatakse lapse iseseisvust oma elu korraldamisel kaasates ja toetades last oma 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"> <li>Last ja/või eestkostjat informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel.</li> <li>Toetatakse lapse iseseisvuse ja vastutusvõime arengut.</li> <li>Last julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi ning teda toetatakse nende elluviimisel.</li> <li>Lapsele antakse tema arengute kohta motiveerivat tagasisidet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KOV täiendab koostöös lapse ja hoolduspere vanemaga lapse juhtumiplaani ning vaatab lapsele koostatud tegevuskava üle vastavalt vajadusele, kuid mitte vähem kui üks kord aastas.</li> <li>Juhtumiplaani tegevuskava eesmärgid on KOV lapsega läbi arutanud ja nende seadmisel on arvestatud lapse individuaalseid vajadusi. Hoolduspere võimaldab lapsele tegevuskavas nimetatud tegevuste kättesaadavuse, toetab lapse arengut ning võimestab seeläbi last toimetulekuks täisealisena.</li> <li>KOV tagab lapse sidemete säilimise bioloogiliste vanemate jt lapse jaoks oluliste isikutega ja kodukohaga ning loob lapsele tingimused sinna tagasitulekuks lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoolduspere loob elukeskkonna, kus lapsel on võimalik areneda vastavalt oma võimetele ja mis aitab kaasa lapse iseseisvuse suurendamisele ning arvestab võimalusel lapse tavapärase elukeskkonna ja elukorralduse positiivseid aspekte (sh sotsiaalset keskkonda).</li> <li>• Lapsega suheldakse peres avatult, mõistvalt ja austavalt.</li> <li>• Laps on kaasatud hoolduspere igapäevaelu toimingutesse.</li> <li>• Hoolduspere kaasab ja julgustab last tema vajadustele ja võimetele vastavaid ülesandeid täitma (nt leppides lapsega kokku, millised eakohased kodutööd on tema vastutusel; võimaldab lapsele regulaarset taskuraha ning juhendab raha kasutamisel vms).</li> <li>• Hoolduspere vanem 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.</li> <li>• Hoolduspere järgib tervislikke eluviise ning suunab läbi eeskujuka last seda tegema.</li> <li>• Hoolduspere koostöös KOViga tagab ravimite ja lapse tervise säilitamiseks vajalike teenuste jõudmise lapseni.</li> <li>• Hoolduspere vanem hoolitseb ja aitab lapse tervise säilitamisel, põetab haiget last ning osaleb lapse ravi- ja/ või rehabilitatsiooniprotsessis.</li> <li>• Hoolduspere toetab lapse huve, tugevusi ja potentsiaali ning suunab last neid arendama. Hoolduspere koostöös KOVga leiab lapsele sobivad huviringid ning toetab last huvitegevuses osalemises.</li> <li>• Hoolduspere aitab kaasa lapse sotsiaalsete oskuste arendamisele ja võimaldab ning toetab lapse suhtlemist eakaaslaste ja sõpradega, võimaldab sõprade külla kutsumist ja sõprade juures külas käimist lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest.</li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoolduspere julgustab last arutlema ja oma mõtteid ning tundeid väljendama.</li><li>• Hoolduspere vanem jälgib lapse koolikohustuse täitmist, jälgib regulaarselt e-kooli (vm kooliprogrammi) ning suhtleb klassijuhatajaga, osaleb lastevanemate koosolekul. Kooli arenguvestlusel osaleb kas KOV ja/või hoolduspere vanem vastavalt omavahelisele kokkuleppele.</li><li>• Hoolduspere toetab lapse emotsionaalset arengut (sh tunnete väljaelamisel ja nendega toimetulekul) ning arendab ja suunab last teistega arvestaval viisil ja seaduskuulekalt käituma.</li><li>• Hoolduspere koostöös noore ja KOVga valmistab noort ette hooldusperest elluastumisel iseseisvaks toimetulekuks ning toetab õpingute jätkamist. Elluastumise planeerimine ja ettevalmistamine peab olema pidev tegevus hooldusperes viibimise ajal, et võimaldada kõige olulise (õpingute leidmise võimalused, tööturul osalemise võimalused, elukoha leidmine jm) läbimõttlemist ja planeerimist.</li></ul>
--	--	---

<p style="text-align: center;">Kaasamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laps osaleb oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel.</li> <li>• Laps osaleb teenuse planeerimisel, arendamisel ning teenuse tulemuslikkuse hindamisel.</li> <li>• Lapse lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV ja hoolduspere kaasavad last eakohasel viisil kõikide tegevuste/teenuste planeerimisel, väljatöötamisel, hindamisel ja elluviimisel, kõikidesse lapsega seotud otsuste vastuvõtmisesse, sh teda puudutavate dokumentide koostamisse (nt fikseerides lapse arvamuse).</li> <li>• KOV ja hoolduspere kaasavad vajadusel teisi lapse võrgustiku liikmeid kõikidesse lapsega seotud otsuste vastuvõtmisesse.</li> <li>• KOV dokumenteerib juhtumimenetluse STARis hoolduspere poolt regulaarselt esitatavate andmete alusel (nt toimunud kohtumised bioloogiliste vanematega jne).</li> <li>• KOV kaasab teenuse arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse lapse huvidest lähtuvalt vajadusel lapse bioloogilisi vanemaid jt lähedasi sideme ja suhte säilitamise ja toetamise ning vajadusel ja lapse huvidest lähtuvalt tagasi bioloogilisse perre naasmise eesmärgil.</li> </ul>
--	--	---

<p>Lapse õigused</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise.</li> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab lapse privaatsuse ja turvalisuse.</li> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed).</li> <li>• Last koheldakse võrdväärse partnerina.</li> <li>• Lapsele tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud lapsele võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse.</li> <li>• Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV ja hoolduspere tagavad, et lapse õigused on hooldusperes kaitstud.</li> <li>• KOV ja hoolduspere tagavad lapse andmete käsitlemisel isikuandmete kaitse nõuete järgimise ja selgitavad lapsele tema õigust soovi korral tutvuda enda kohta kogutava dokumentatsiooniga.</li> <li>• KOV ja hoolduspere austavad lapse õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja privaatsusele.</li> <li>• KOV selgitab lapse arvamuse tema heaolu, rahulolu ja vajaduste kohta lapsele eakohasel viisil ning fikseerib selle kirjalikult STARis.</li> <li>• Hoolduspere kaasab lapse igapäevaelu puudutavatesse aruteludesse ning kokkulepete sõlmimisse (pere reeglid, taskuraha, sõprade külastamine jms).</li> <li>• Laps teab, et tal on õigus abivajaduse korral pöörduda KOV lastekaitsetöötaja, lasteabitelefoni, lasteombudsmani või hädaabi telefoni poole. KOV tagab, et laps tunneb ja teab oma lastekaitsetöötajat ning tema kontaktandmeid, vajadusel oskab ja saab temaga ühendust võtta.</li> <li>• Hoolduspere tagab tingimused, mis aitavad lapsel nimetatud õigused tagada (nt telefoni kasutamise võimalus, kontaktide võtmise ja hoidmise võimalus).</li> </ul>
----------------------	--	---

## TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju.</li> <li>• Laps ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.</li> <li>• Hindamistulemusi ja tagasisidet analüüsitakse koos lapsega ja vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV on juhtumiplaani tegevuskava eesmärgid sõnastanud koos lapsega. Eesmärgid ja tegevused on planeeritud lähtuvalt lapse individuaalsetest vajadustest, on realistlikud ja nende tulemusi on võimalik mõõta. Hoolduspere teeb lapse vajadustest tulenevalt ettepanekuid täiendavateks tegevusteks.</li> <li>• KOV külastab last hoolduspere tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt 2 korda aastas. KOV hoiab perega järjepidevalt kontakti.</li> <li>• KOV korraldab juhtumiplaani tegevuskava hindamise ja täiendamise, milles osalevad nii laps kui hoolduspere. KOV arvestab lapse juhtumiplaani tegevuskava koostades arenguid lapse bioloogilises peres ja koostöös hooldusperega tehakse võimalusel lapse huvidest lähtuvalt muudatusi lapse igapäevastes tegevustes (kohtumised vanematega jm).</li> <li>• Kui KOVil tekib kahtlus või kui KOV tuvastab, et lapse heaolu hoolduspere ei ole tagatud, sekkub KOV viivitamatult olukorra lahendamiseks, lähtudes lapse huvidest ja vajadustest.</li> <li>• KOV ja hoolduspere teevad koostööd lapse huvidest lähtuvalt. Teenuse vahehindamisse kaastakse laps ning võimalusel tema arvamust arvestades analüüsitakse hetkeseisu ning tegevuste tulemust, vaadatakse üle tegevuskava eesmärgid ning täiendatakse ja planeeritakse uusi tegevusi.</li> </ul>

## HOOLDUSPERE PÄDEVUS JA EETIKA

Teenuseid osutavad Sotsiaalkindlustusameti poolt sobivaks hinnatud ja ettevalmistatud hoolduspered (alates 2018.a suunatud laste puhul) või KOV-i poolt hinnatud perekonnas hooldajad (kuni 2018.a suunatud laste puhul). KOV toetab hooldusperet ja hooldusperesse suunatud last ning hindab regulaarselt olukorda ja vajadusi.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatakse hoolduspere liikmetele tööks vajaminevad pädevused ning oskused.</li> <li>• Hoolduspere liikmeid teavitatakse ja nad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust.</li> <li>• Hoolduspere liikmete arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>• Hoolduspere liikmete teadmisi ja oskusi arendatakse.</li> <li>• Hoolduspere liikmeid teavitatakse, kelle poole probleemide ilmnemisel pöörduda.</li> <li>• Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoolduspere on SKA poolt hinnatud sobivaks (kohustuslik perede puhul, kuhu on laps paigutatud alates 1.01.2018).</li> <li>• Hoolduspere on läbinud PRIDE eelkoolituse (kohustuslik alates 2018. aastast) ning teadvustab vanemlike oskuste tähtsust ja laste õiguseid.</li> <li>• Hoolduspere on teadlik riiklikest tugiteenustest ning osaleb neis (KOV nõustab ja annab informatsiooni, toetab teenuste kasutamisel).</li> <li>• KOV suhtleb regulaarselt hooldusperega ja külastab last hooldusperes vähemalt 2 korda aastas, et olla kursis lapse eluoluga.</li> <li>• KOV edastab hooldusperele asjakohast infot seadusandluse, enesetäiendusvõimaluste, teenuste, toetuste jm kohta.</li> </ul>

Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoolduspere liikmeid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme.</li> <li>• Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisharjumused ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, vääriskus ja ka lapse õiguste austamine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoolduspere väärtustab kaasaegseid lastekasvatuse põhimõtteid.</li> <li>• KOV hindab regulaarselt teenusepakkuja vastavust lapse vajadustele – suhtleb lapse ja perega järjepidevalt, külastab last ja peret vähemalt kahel korral aastas ning täiendab koos lapse ja perega lapse juhtumiplaani vähemalt ühel korral aastas.</li> <li>• Hoolduspere kooskõlastab lapse pildistamise või muul moel jäädvustamise ja jäädvustuste kasutamise ning säilitamise KOVga.</li> <li>• Hoolduspere tagab lapse delikaatsete isikuandmete käsitlemisel isikuandmete kaitse nõuete järgmise (ei jaga andmeid kolmandate isikutega).</li> </ul>
------------------	--	---

## 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"> <li>• Organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks.</li> <li>• Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid.</li> <li>• Organisatsiooni tegevused lähtuvad töökorralduslikest seatud eesmärkidest ja seadusnõuetest.</li> <li>• Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antud kvaliteedi põhimõtte koos kriteeriumiga ei kohaldu hoolduspere teenusele.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused.</li> <li>• Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele.</li> <li>• Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamisega ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega.</li> <li>• Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega.</li> <li>• Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse <b>töötajatele</b> arusaadaval ja selgel viisil.</li> </ul>	
Töötingimused ja organisatsiooni töökeskkond	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatsiooni töökeskkond vastab töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile.</li> <li>• Organisatsioonis on tagatud töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes.</li> <li>• Töötajatele on tagatud vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks.</li> <li>• Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TO on ära hinnanud töökeskkonna teenuse osutamise eesmärgil ning koostanud lühiriskianalüüsi ja selle alusel kirjaliku tegevuskava.</li> <li>• TO on taganud töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusala, isikukaitse ja esmaabi koolitus, vajadusel paanikanupu olemasolu).</li> <li>• Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud.</li> <li>• Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon.</li> <li>• Töötajaid on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras.</li> <li>• TO on vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud tegevused, nt supervisiooni kasutamine.</li> <li>• TO on taganud oma töötajatele töövahendid, isikukaitse vahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu.</li> <li>• TO on hinnanud regulaarselt töötajate töötingimusi.</li> </ul>

## Mõisted

**Eesmärk** - tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on inimese 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 mõttes<sup>4</sup>. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO<sup>5</sup> antud määratluses 1993 on elukvaliteet inimese subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, inimese väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud inimese 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, ümbrisev keskkond, turvalisus ja kindlustunne, vaba aja sisustamine jne. Ka Eestis käsitletakse inimese elukvaliteedi määramisel 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 inimese elukvaliteedi tõstmisele/säilitamisele mõnes nimetatud valdkonnas.

**Huvigrupid** – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või inimese eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt personal ja teenust kasutavad inimesed. 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 erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

<sup>5</sup> WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

<sup>6</sup> Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. [www.osale.ee](http://www.osale.ee)

**Inimene** – teenuse kasutaja, kes vahetult kasutab pakutavat teenust.

**Kaasamine** – otsuste tegemine nendega, keda need otsused mõjutavad ning neid arvestades.

**Kogukonnapõhisus** – Põhineb ühtse geograafilise asukoha, ühise mõtteviisi või sarnaste huvidega inimeste tegutsemisel.

**Kuluefektiivsus** – kulude juhtimine kulude minimeerimise viisil.

**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.

**Sõltumatu organisatsioon** – organisatsioon, kelle tegevus ei ole seotud osutatava teenuse rahastamise, korraldamise ega järelevalvega, kuid kelle tegevuseks on ühiskonnas üldiselt inimõiguste eest seismine, kvaliteedi tagamine, inimesekesksete teenuste arendamine (nt Eesti Kvaliteediühing, Inimõiguste Keskus, Õiguskantsleri Kantselei, Eesti Puuetega Inimeste Koda, Eesti Disainikeskus).

**Teenuse korraldaja** – teenuse korraldajaks võib olla riik või kohalik omavalitsus, kes vastutab teatud piirkonnas sotsiaalteenuse kättesaadavuse, korralduse ning kvaliteedi eest.

**Teenuseosutaja** - inimesele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

**Teenuse rahastaja** - teenuseosutaja tegevust rahastav või inimesele 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).

**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. Inimese võimestamisel suureneb tema suutlikkus end erinevates olukordades ise esindada (enesemääratlus, oma arvamuse avaldamine, teadlikkus õigustest jms). Suureneb inimese sõltumatus teenustest ja abist.

**Võrgustikutöö** – inimese jaoks oluliste huvigruppide kaasamine erinevate olukordade lahendamiseks. Olemasoleva võrgustiku mobiliseerimine, rikastamine ja kontaktide tugevdamine.