



Tehniline kirjeldus

„Suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse teenusedisain“

Hange on rahastatud projekti „2021-2027 Ühtekuuluvuspoliitika fondide meetme 21.4.7.9 „Lastele ja peredele suunatud teenused on kvaliteetsed ja vastavad perede vajadustele“ toetuse andmise tingimused „Laste ja perede toetamine“ tegevus 2.2. kaudu.

Töö tulemuste teavitamisel tuleb lähtuda ESF-i perioodi 2021-2027 Ühtekuuluvus fondide vahendite kasutamisel avalikkuse teavitusreeglitest.

1. Taustainfo

Kuni 1. septembrini 2025 a. oli Eestis lapsehoiuteenus ühtne [sotsiaalhoolekande seaduses](#) (edaspidi: SHS) reguleeritud teenus, mis kuulus Sotsiaalministeeriumi haldusalasse. Teenuse eesmärk oli toetada last kasvatava isiku toimetulekut, töötamist või vähendada lapse erivajadusest tulenevat hoolduskoormust.

Alates 1. septembrist 2025 eristatakse Eestis kahte erinevat lapsehoiuteenuse liiki:

- 1) Haridusasutusena tegutsevad lastehoiud - liigitatakse õppeasutusteks ning kuuluvad Haridus- ja Teadusministeeriumi haldusalasse (reguleerib alusharidusseadus). Need lastehoiud pakuvad alusharidust riikliku õppekava alusel ja toetavad laste üldoskuste arengut.
- 2) Suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiud - liigitatakse sotsiaalteenuseks ning kuuluvad Sotsiaalministeeriumi haldusalasse (reguleerib SHS). Teenuse eesmärk on toetada peresid, kus laps vajab igapäevaselt rohkem tuge. Suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiu teenuse eesmärk on toetada lapsevanema toimetulekut, vähendada hoolduskoormust ja toetada lapse heaolu ning arengut. Teenus on mõeldud lastele, kes vajavad oma vaimse või füüsilise seisundi tõttu keskmisest rohkem hooldust, järelevalvet ja tuge.

Arvestades täna kehtivate seadusandlustes toodud **suure hooldus- ja abivajadusega lapse hoiu** teenuse välja toodud eesmärki (SHS § 45¹ lõige 1) ning lastekaitseseadusest (SHS § 45¹ lõige 2) tulenevat definitsiooni, on määratud teenuse sihtgrupp väga laiaks. Siiski ühtset teenust kõikidele selle definitsiooni alla kuuluvatele lastele ei ole võimalik pakkuda. Selleks, et Eestis oleks tagatud ühtne tugi suure hooldus- ja abivajadusega lastele ja nende peredele on vaja määratleda, milline on

1) teenuse sihtrühm:

- Vanus, funktsioneerimise võimekus, diagnoosigrupid, abivajaduse tase?
- Peamised teenuse sihtrühma profiilid (haigused/diagnoosid) ning kuidas nende vajadused teenuse sisule erinevad?
- Millised lapsed ja pered jäävad täna teenuste vahele ja ei saa vajalikku abi (ei kvalifitseeru, ei jõua teenuseni, teenus pole sobiv)?
- Millised on kohaliku omavalitsuse üksuste, spetsialistide ja teenusepakkujate teadmised ja arusaamad sihtrühmast ning kas ja kuidas need erinevad?

2) teenuse sisu ja standard:

- Milline peaks olema teenuse sisu ja miinimumnõuded standardile, et see oleks perede jaoks tegelikkuses ja praktikas kasulik ning turvaline?
- Milliseid tegevusi/komponente peab teenus sisaldama (hoid, järelevalve, arendav tegevus, kommunikatsioon, abistamine toimetulekul, meditsiinilised tegevused vms) ja mida see ei peaks sisaldama?
- Millised kvaliteedinõuded on kriitilised (turvalisus, usaldus, järjepidevus, lapsele sobiv keskkond, personali oskused/kvalifikatsioon vms)?

- Millised on perede ootused teenuse asukoha ja aja paindlikkusele (nt kellajad, lühiajaline hoid, ööhoid, nädalavahetused, kodus vs asutuses)?
 - Milline peab olema teenuse korraldus, et see sobiks erinevatele laste profiilidele?
- 3) põhilised kitsaskohad ja vajadused:
- Millised on perede suurimad praktilised ja emotsionaalsed vajadused, mida hoiuteenus võiks leevendada?
 - Millised on kõige sagedasemad olukorrad, kus pered vajavad teenust (töö, tervis, puhkus, teised pereliikmed, asjaajamine, kriisilukorrad)?
 - Mis on täna peamised takistused, miks teenust ei kasutata või see ei toimi (kättesaadavus, kvaliteet, info, sobimatus, usaldus)?
 - Milline on teenuse potentsiaalne mõju peresüsteemile: hoolduskoormus, vanema töövõime, pere vaimne tervis, lapse areng ja heaolu?
 - Millised on seadusandlusest tulenevad kitsaskohad?

2. Hanke eesmärk

Hanke eesmärk on teenusedisaini protsessi kaudu kaardistada suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse sihtrühm ja peamised kitsaskohad. Lisaks töötatakse hanke käigus koostöös kasutajate ja sidusrühmadega välja ning valideeritakse ühtne teenuse miinimumstandard ja toimivad teenusemudelid.

3. Töö kirjeldus

Hanke raames tellitakse suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse teenusedisaini ja teostatava tulevikulahenduse teenuse kirjeldust.

Töö on jaotatud kaheks etapiks:

- 3.1. I etapp - suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse tänase olukorra protsessikirjeldus ja kaardistamine:
 - 3.1.1. Kirjeldada, kes on täna suure hooldus- ja abivajadusega laste teenuse sihtgrupp ja kes ei ole teenustega kaetud ega saa vajalikku tuge, abi.
 - 3.1.2. Kirjeldada, kuidas praegune suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiusüsteem toimib.
 - 3.1.3. Välja tuua, millised on ette tulnud takistused teenuse kasutamisel.
 - 3.1.4. Välja tuua, mis on peamised kitsaskohad tänase hoiuteenuse sihtgrupi, teenuse osutamise ja seadusandluse osas.
- 3.2. II etapp - suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse vajaduspõhise tulevikulahenduse kirjelduse ja teekaardi koostamine:
 - 3.2.1. Kirjeldada, kuidas muuta tänast süsteemi, et see vastaks paremini sihtgrupi vajadustele (standard ja teenuse sisu).
 - 3.2.2. Välja tuua suure hooldus- ja abivajadusega laste sihtgrupp – kellele ja mille alusel on kõige suurem vajadus suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse järgi.
 - 3.2.3. Kirjeldada ja visualiseerida loodava suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenust (kliendi teekond ja teenusprotsess).
 - 3.2.4. Tuua välja võimalikud mõjutegurid: seadusandlus, kohaliku omavalitsuse üksuse ja teenusepakkujate valmisolek, rahastus jne.
 - 3.2.5. Tuua välja loodava suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse peamised kitsaskohad ja vajadused.
- 3.3. Töökohtumised Tellijaga
 - 3.3.1. Tööde teostamisel on Täitja ülesandeks:
 - 3.3.1.1. jaotada ja planeerida teenusedisaini tegevused selliselt, et neid teostatakse interaktiivseid ja koosloome meetodeid kasutades (näiteks arutelude juhtimine, kaasuste arutelud, disainisprindid, grupitööd, välitööd vms).
 - 3.3.1.2. kaasata Tellija planeeritud hanke tegevustesse;
 - 3.3.1.3. osaleda Tellija töökoosolekutel.
 - 3.3.2. Avakohtumine on esimene, laiendatud projektijuhtimiskoosolek, kus tutvustatakse vastastikku oma meeskondi. Tellija selgitab lähteülesannet ja ootusi teenusedisainile ja teostatava tulevikulahenduse kirjelduse loomisele ning Täitja tutvustab hanke tegevuste läbiviimise ajakava ja metoodikat.

3.3.2.1. Avakohtumine Täitjaga toimub eelistatult Tellija ruumides ning esimesel võimalusel peale lepingu sõlmimist (kohtumise aeg lepitakse kokku pärast lepingu sõlmimist).

- 3.3.3. Tellijal on õigus nõuda töökoosoleku kokkukutsumist.
- 3.3.4. Kokkulepitud kohtumise kutsed saadab välja Tellija. Koosolekute protokollimine on Täitja kohustus.
- 3.3.5. Tellija tagab füüsilisteks töökoosolekuteks ja/või töötubadeks ruumid. Füüsiliste kohtumiste asukoht lepitakse Tellija ja Täitja vahel kokku avakohtumisel või vahetult enne igat töökoosolekut.
- 3.3.6. Tellija abistab vajadusel Täitjat töö tegemiseks vajalike andmete ja materjalide kogumisel (näiteks kui Täitjal ei ole töö teostamiseks vajalikke andmeid võimalik kätte saada). Andmete ja materjalide vajadus ja sisendi andmise tähtaeg täpsustatakse üle avakohtumisel.
- 3.3.7. Tellija korraldab vajadusel koostöös Täitjaga ametiasutustega suhtlemist, koosolekute juhtimist, ametlikku kirjavahetust jms.
- 3.3.8. Tellijal on õigus teha metoodika ja kaasatavate sidusrühmade valiku osas ettepanekuid, mida Täitja peab arvestama. Metoodika ja sidusrühmade täiendamine/muutmine kooskõlastatakse Tellija ja Täitja vahel.

4. Hanke tulem

Hanke tegevuste terviktulemusena:

- 1) koostab Täitja eestikeelse dokumentatsiooni, kuhu on kokku koondatud hanke I ja II etapi ulatuses koostatud analüüsid, kaardistused, visualiseeringud, ettepanekud ja teised lisad;
- 2) esitab Täitja visuaalse ja arusaadava kirjaliku ülevaate kogu teenusedisaini protsessist, sh kaasatud osapoolte loetelu ja läbi viidud tegevuste kirjelduse;
- 3) Täitja koostab lõpparuandest lühikokkuvõtte, mis sobib avaldamiseks veebis ja erialases ajakirjanduses (nt Sotsiaaltöö).
- 4.1. I etapi tulemuse vahearuanne:
 - 4.1.1. Täitja visualiseerib ja kirjeldab tänaseid suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse sihtgrupe ja teenuseosutajaid;
 - 4.1.2. Täitja esitab tervikliku ülevaate kõigist kitsaskohtadest erinevate osapoolte vaates ning kaasatud osapoolte ootustest ja vajadustest teenusele;
 - 4.1.3. vahearuanne tuleb esitada hiljemalt 3 kuu jooksul peale lepingu sõlmimist.
- 4.2. II etapi ehk lõpptulemuse lõpparuanne:
 - 4.2.1. Täitja esitab tulevikuvisiooni suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenusest;
 - 4.2.2. Täitja visualiseerib suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse vajaduspõhise tulevikulahenduse klienditeekonna ja teenusprotsessi;
 - 4.2.3. Täitja esitab lahenduse elluviimise teekaardi koos hinnanguliste töömahtudega;
 - 4.2.4. vaherepordi ja lõppraporti esitamine kirjalikult ning selle esitus.
 - 4.2.5. Lõpparuanne peab olema esitatud hiljemalt 6 kuud peale lepingu sõlmimist.
 - 4.2.6. Täitja viib hiljemalt 2 kuud peale lõpparuande esitamist läbi lõpuseminari, kas videosilla või kontaktkohtumise kaudu. Täpne lõpuseminari toimumise viis lepitakse kokku Täitja ja Tellija vahel. Lõpuseminaril esitleb Täitja teenusedisaini protsessi ja loodud teenuslahendust.

5. Nõuded teenuse osutamisel

5.1 Metoodika

Teenusedisain tuleb läbi viia osapoolte koosloomise (sh. töötubade, intervjuude, kaardistamise) abil kaasates osapooli (täpsemalt välja toodud punktis 5.2). Teenusedisaini täpse metoodika ja ülesehituse valib protsessi läbiviija, kooskõlastades selle eelnevalt Tellijaga. Metoodika tuleb valida nii, et see tagaks hanke eesmärgi saavutamise parimal võimalikul viisil.

5.2 Kaasatavad osapooled:

- kõik Eesti kohalikud omavalitsused;
- teenusepakkujad;
- teenuse sihtgrupi esindajad;
- Sotsiaalkindlustusamet (suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse järelevalve ja teema hoidja);

- Sotsiaalministeerium (suure hooldus- ja abivajadusega laste hoiuteenuse õigusloome);
- tervishoiutöötajad;
- Eesti Puuetega Inimeste Koda ja muud esindusorganisatsioonid (sh. erinevad tugigrupid, kogemusnõustajad jne.);
- muud nimetamata olulised osapooled.

Täitja peab tagama, et hanke tegevuste läbiviimiselt oleksid kaasatud ja piisavalt esindatud kõik asjakohased ja vajalikud osapooled.

5.3 Vormi nõuded

5.3.1 Täitja dokumenteerib töö käigu ja tulemused ning vormistab dokumentatsiooni ühtses formaadis, selge struktuuriga ja kergesti loetavana. Täitja koostab kõik kirjalikud materjalid eesti keeles.

5.3.2 Täitja tutvustab veebikohtumisel vahearuande järgselt tulemusi Tellijale (vajadusel kaasab Tellija täiendavalt olulisi osapooli).

5.4 Korralduslikud nõuded

5.4.1 Täitja esitleb töö lõpptulemusi vähemalt kahel avalikul üritusel, mis toimuvad veebis. Tellija annab täpsema sisendi ürituse toimumisajast, sihtrühmast ja ürituse kirjeldusest peale lõpparuande valmimist.

5.4.2 Töö elluviimisel peab Täitja täitma teavitamisnõudeid vastavalt Vabariigi Valitsuse 12. mai 2022. a määruses nr 54 „Perioodi 2021–2027 ühtekuuluvus- ja siseturvalisuspoliitika fondide vahendite andmisest avalikkuse teavitamine“ sätestatule.

5.4.3 Peale töö teostamist esitab Täitja kogu projekti dokumentatsiooni Tellijale.

5.4.4 Tellija korraldab vajadusel töötubade ja lõpuseminari toimumiseks vajalikud ruumid koos esitlustehnika ja toitlustusega. Täitjale ürituste korraldusega seotud lisakulusid ei kaasne.

5.4.5 Täitja tagab töötubades ja lõpuseminaril osalejate registreerimise.

6. Keskkonnahoidlikud nõuded

Täitja peab lepingu täitmisel eelistama keskkonnahoidlikke lahendusi:

- vältides tarbetut dokumentide välja trükkimist ning võimalusel eelistades digitaalsel kujul olevaid materjale;
- Täitja edastatavad digitaalsel kujul materjalid peavad olema salvestatud ja edastatud optimaalse mahuga, et vältida otstarbetult suuri andmefailide ning seega vähendada digireostust;
- lepingu täitmise järgselt kustutades üleliigsed digimaterjalid, näiteks mustandfailid, säilitamiseks mittevajalikud töödokumendid jms, kuna IT-serverites failide otstarbetu hoidmine on keskkonda kurnava mõjuga ning suurendab digireostust.