

# Töövõime hindamise metoodika ja hindamissüsteemi uuring

## Töötukassa esindajate intervjuukava

### INTERVJUU SISSEJUHATUS

Täna sel intervjuul räägime Teiega kui töötukassa esindajaga töövõime hindamise protsessist: milliste hindamise etappidega Te kokku puutute, kus tekib probleeme, millised on koostöökohad ekspertarstide ja teiste osapooltega ning kuidas võiks protsessi parandada.

Teie loal salvestan intervjuu. Me kasutame intervjuu teksti uuringuraporti kirjutamiseks ja hiljem me kustutame salvestised. Salvestisele on ligipääs ainult Centari uurimisrühma liikmetel. Uuringu raportisse me ei pane intervjuueeritavate nimesid, kuid viitame intervjuudes välja toodud probleemkohtadele, seisukohtadele ja võimalikele lahendustele. Intervjuueeritavaid tsiteerime ameti ja asutuse kaudu. Spetsialistide intervjuudes ei saa me tagada anonüümsust, kuna asutus ja amet võivad kaudselt tuvastada intervjuueeritava isiku. Uuringu salvestisi hoiame kuni uuringu lõpuni, misjärel kustutame need.

**S1. Kas Teil on küsimusi intervjuu korralduse, andmete hoidmise või uuringu tausta kohta?**

**S2. Kas Te olete nõus kirjeldatud tingimustel intervjuud andma**

**S3. Kas Te olete nõus sellega, et salvestan intervjuu?**

### TAUST

1. Milline on Teie ametikoht töötukassas ja roll töövõime hindamise protsessis?
2. Kui kaua olete töövõime hindamise valdkonnaga kokku puutunud?
3. Palun kirjeldage lühidalt, milliste töövõime hindamise etappidega Teie oma töös kokku puutute?
  - Mida Te täpsemalt töövõime hindamise protsessis teete?
  - Milliste teiste osapooltega Te töövõime hindamise protsessis enim suhtlete (taotlejad, töövõime hindamise spetsialistid, menetlejad, metoodikud, ekspertarstid, tervishoiutöötajad, teised asutused)?

### PROTSESSI OSAD

4. Kuidas Te hindate töövõime hindamise protsessi tervikuna? Mis toimib hästi ja kus on probleeme?
  - Millised etapid toimuvad hästi?
  - Millised etapid on Teie hinnangul kõige ajamahukamad või ressursinõudlikumad? Miks?
  - Kus näete praegu dubleerimist, ebaefektiivsust või põhjendamatut halduskoormust?
  - Millised protsessi osi oleks kõige olulisem lihtsustada või parandada?
5. Kuidas hindate praegust rollijaotust taotleja, töötukassa, ekspertarsti, raviarsti ja teiste osapoolte vahel?
  - Kas rollijaotus on taotlejale arusaadav?
  - Kas osapoolte rollid ja vastutus on Teie hinnangul selged ja toimivad?

- Millistes kohtades võiks rollijaotust muuta või selgemaks teha?

## TAOTLUSVORM JA TAOTLUSE KVALITEET

6. Milliseid vigu, puudusi või ebaselgusi esineb töövõime hindamise taotlustes kõige sagedamini?
  - Millised taotlusvormi osad või küsimused tekitavad taotlejatele Teie kogemuse põhjal kõige **rohkem raskusi**?
  - Milliste küsimuste puhul vajavad taotlejad kõige sagedamini selgitamist või **töötukassa töötaja abi**?
  - Kas taotlusvormis on Teie hinnangul **küsimusi, mille sõnastus, vastusevariandid või ülesehitus** võiks olla taotlejate jaoks arusaadavam ja ühtlasem? Palun tooge näiteid.
  - Kas taotluses on kohti, kus sageli taotlejad esitavad **liiga vähe, liiga palju või mitte asjakohast infot**? Millistes kohtades see kõige rohkem välja paistab?
7. Milliseid taotluse osi või andmekogumise lahendusi tuleks lihtsustada või teisiti koguda ja milliseid ei tohiks muuta?
  - Kas taotluses on andmeid või küsimusi, mis **dubleerivad teisi allikaid või mille lisandväärtus on väike**?
  - Milliseid andmeid või taotluse osi **ei tohiks lihtsustamise käigus kaotada**, sest need on otsuse kvaliteedi või menetluse sujuvuse jaoks olulised?
8. Kuidas saaks taotleja ebakindlust taotluse täitmisel vähendada ja suurendada kindlustunnet, et ta esitab piisava ja asjakohase info?
  - Millised abivahendid või juhised aitavad/aitaksid taotlejaid kõige rohkem: näiteks lisaselgitused, videojuhendid, nõustaja tugi, eeltäidetud väljad, kontrollküsimused või midagi muud?
  - Kui inimene täidab taotlust töötukassa töötaja abiga, siis millist tuge praegu pakutakse selle käigus ja kas ning kuidas seda võiks parandada?
  - Millist tuge vajavad inimesed, kes täidavad taotluse iseteeninduskeskkonnas?

## KORDUVTAOTLUSED JA MUUTUMATUD VÕI VÄHE MUUTUVAD SEISUNDID

9. Kuidas praegune korduvtaotlemise süsteem Teie hinnangul toimib, millistes olukordades on see taotlejale, töötukassale või ekspertarstile lihtsam ja millistes raskem kui esmataotlemine?
  - Mis teeb korduvtaotlused lihtsamaks/raskemaks?
  - Millistes olukordades on korduvtaotlemine ebamõistlikult koormav?
10. Kas ja kuidas oleks võimalik korduvtaotlusi, muutumatute või vähe muutuva tervise seisundiga inimeste taotlemist ja selle menetlemist lihtsustada?
  - Kuidas oleks võimalik **usaldusväärselt tuvastada**, et seisund ei ole muutunud ja täismahus hindamist ei ole vaja?
  - Milliste seisundite või olukordade puhul võiks kaaluda **lihtsustatud menetlust** või pikemat otsuse **kehtivusaega**?
  - Millised andmed võiks olla **eeltäidetud**?
11. Millised riskid kaasneksid korduvtaotluste või muutumatute seisundite lihtsama hindamisega ja kuidas neid maandada?

## OTSUS JA EKSPERDIARVAMUS

12. Millist tagasisidet olete saanud töövõime hindamise otsuste arusaadavuse ja parendamise võimaluste kohta?
- Millised otsuse osad on taotlejatele kõige raskemini mõistetavad?
  - Kas taotlejatele on arusaadav, milliste andmete ja kaalutluste põhjal otsus tehti? Kui ei, siis mis jääb ebaselgeks?
  - Millist infot peaks otsus kindlasti sisaldama, et see oleks taotlejale piisavalt informatiivne, aga mitte liiga pikk või keeruline?
13. Milline on ja peaks olema eksperdiarvamuse koht inimesele otsuse selgitamisel?
- Kas ja kuidas peaks töövõime hindamise otsuses paremini selgitama **seost eksperdiarvamuse ja otsuse vahel**?
  - Kas täismahus eksperdiarvamus muudab töövõime hindamise otsuse taotleja jaoks selgemaks või võib suurendab segadust?
  - Kui **teadlikud** on taotlejad võimalusest tutvuda eksperdiarvamusega e-töötukassas või terviseportaalis? Kuidas seda teadlikkust suurendada?
14. Millised kommunikatsioonivõtted või lisamaterjalid aitaksid otsust paremini mõista?
- Näiteks lühikokkuvõtte, selgitav lisa, visuaal, juhend, korduma kippuvad küsimused või midagi muud?

## KOOSTÖÖ EKSPERTARSTIDEGA JA HINDAMISE KVALITEET

15. Millistes olukordades on vaja Töötukassa töötajate ja ekspertarstide vahelist infovahetust ja koostööd?
- Millised taotluse või tõendite puudused tekitavad ekspertarsti töö jaoks kõige rohkem lisapäringuid või viivitusi?
16. Kas praegune koostöö, metoodika ja tagasiside korraldus aitab tagada otsuste ühtlust ja kvaliteeti? Mis toimib hästi ja mis vajaks muutmist?
- Kas töötukassa töötajatel on piisavalt infot ekspertarsti otsustusloogika ja metoodika kohta, et taotlejale protsessi või otsust selgitada?
  - Kas Teie hinnangul on töövõime hindamise kaalutluskriteeriumid piisavalt selged ja ühtsed? Kus võib tekkida arusaamatusi?
  - Kas ja kuidas peaks muutma metoodikat, juhendeid või tagasisidet, et otsused oleksid ühtlasemad ja paremini põhjendatud?

## OTSUSTE KEHTIVUSAEG

17. Milliseid küsimusi või probleeme tekitab töövõime hindamise otsuse kehtivusaeg taotlejate jaoks või töötukassa töökorralduses?
- Kas praegused kehtivusajad on Teie hinnangul **piisavalt paindlikud** erinevate seisundite puhul?
  - Kas Teie töös on tulnud ette juhtumeid, kus otsuse kehtivusaeg tundub **ebamõistlikult lühike või pikk**? Palun tooge näiteid.
18. Milliseid muudatusi oleks vaja otsuste kehtivusaegades ja milline oleks muudatuste mõju?
- Millised **meetmed** aitaksid vähendada põhjendamatult lühikeste perioodide määramist, säilitades samal ajal otsuste kvaliteedi?
  - Millist **mõju avaldaksid pikemad** töövõime hindamise kehtivusajad töötukassa töökoormusele, taotleja kogemusele ja süsteemi usaldusväärsusele?

# TÖÖVÕIME JA TÖÖVÕIMETUSE HINDAMISE SÜSTEEMIDE SIDUMINE

## KÜSIDA METOODIKUTELT, JUHTIDELT

### 19. Mida Te arvate võimalusest siduda töövõime hindamine tööõnnetuse ja kutsehaigusega seotud töövõime kaotuse tuvastamise ja kahjuhüvitise määramise protsessiga?

- Millised oleksid sellise sidumise peamised eelised taotlejale, töötukassale, sotsiaalkindlustusametile ja riigile tervikuna?
- Millised oleksid peamised riskid või puudused?
- Milliseid muudatusi eeldaks selline lahendus töötukassa tööprotsessis, pädevustes, IT-lahendustes, õigusraamistikus või rahastamises?
- Millised kulud või töökoormuse muutused võiksid töötukassale kaasneda, kui töövõime hindamise raames hakataks hindama ka tööõnnetusest või kutsehaigusest tingitud töövõime kaotust?
- Milline arst või ekspert peaks sellist töövõime kaotust tuvastama? Kas ja millist lisapädevust see eeldaks?
- Kuidas võiks lahendada nende inimeste hindamise, kes ei kuulu töövõime hindamise sihtrühma, näiteks vanaduspensioniealised, kuid vajavad hinnangut kahjuhüvitise taotlemiseks?

## SÜSTEEMI SISENEMINE JA TAOTLEMISE PÕHJUSED

### 20. Kas Teie hinnangul jõuab töövõime hindamisele inimesi, kelle puhul hindamise taotlemine ei ole sisuliselt põhjendatud? Millistes olukordades seda esineb?

- Millised väärarusaamad või infolüngad võivad viia selleni, et inimene esitab taotluse enne, kui see on sisuliselt põhjendatud?
- Millistel põhjustel hinnatakse esmataotlejatel töövõime mitte vähenenuks?

### 21. Kuidas suunata inimesi enne taotluse esitamist sobivama info või teenuse juurde ja vähendada põhjendamatu või ajutise seisundiga seotud taotlusi?

- Millist rolli mängivad perearstid, eriarstid, lähedased, tööandjad või töötukassa nõustajad taotluse esitamise otsuse kujunemisel?
- Millised meetmed aitaksid vähendada töövõimeliste või ajutise tervisepiiranguga inimeste sisenemist töövõime hindamise süsteemi?

## VISIIDIPÕHISED HINDAMISED

### 22. Mis põhjustel tehakse visiidipõhiseid hindamisi praegu vähe ja millistes juhtumites võiks need olla vajalikud või kasulikud?

- Millised takistused piiravad visiidipõhiste hindamiste kasutamist: ajakulu, nende korraldus, info liikumine, kulud, teenuse kättesaadavus, taotleja valmisolek või midagi muud?

### 23. Millised meetmed aitaksid suurendada visiidipõhiste hindamiste osakaalu seal, kus see võiks põhjendatud olla?

## SOOVITUSED, TÖÖTINGIMUSED JA TÖÖTUKASSA TEENUSED

### 24. Kuidas kasutatakse töövõime hindamise ekspertiisis antud töötingimuste ja töövõime toetamise soovitusi töötukassa nõustamises, töövahenduses, karjääriteenustes või töövõimet toetavate teenuste pakkumisel?

- Millised soovitused on töötukassa töötajate jaoks kõige kasulikumad? Millised on liiga üldised või raskesti kasutatavad?

- Millist mõju avaldaks taotlejale ja töötukassa töökorraldusele see, kui töötingimuste kohandamise või töövõime toetamise soovitusi enam **ei antaks**?
  - Kas taotlejad on Teie kogemuse põhjal **teadlikud** neile antud soovitustest? Kuidas seda teadlikkust parandada?
  - **Millist tuge või infot vajab taotleja** töövõime hindamise protsessis, et mõista oma tervisekäitumise ja töötingimuste mõju töövõime säilimisele ning vajadusel teha muutusi?
- 25. Kuidas saaks töövõime hindamise tulemusi ja soovitusi paremini siduda töötukassa teiste teenuste, töövahenduse ja karjääriteenustega, nii et inimese teekond oleks lihtsam ja teadlikum?**
- Milliseid muudatusi oleks soovituste sisus või vormis vaja, et need oleksid kasulikumad nii taotlejatele kui nõustajatele?
  - Millistele andmetele peaksid soovitusel tuginema (nt terviseandmed, funktsionaalne võimekus, hariduse ja töötamise andmed)?
  - Kas soovitusel peaksid olema töövõime hindamise otsuses nähtavamalt välja toodud? Millises vormis?
- 26. Kas töövõime hindamise käigus tekkiv info peaks liikuma tervishoiusüsteemi või teistele osapooltele? Kellele, millisel kujul ja mis eesmärgil?**

## AUTOMATISEERIMINE JA TEHISINTELLEKT

- 27. Millistes töövõime hindamise protsessi osades näete automatiseerimise või tehisintellekti kasutamise potentsiaali ning millises vormis?**
- Millised **lahendused** võiksid töötukassa tööd kõige rohkem toetada: taotluse **eeltäitmine**, **automaatsed kontrollid**, **terviseandmete struktureerimine**, **vastuolude tuvastamine**, **juhtumite keerukuse hindamine**, **otsuse teksti koostamise tugi**, **soovituste mudelid** või midagi muud?
  - Kas ja kuidas saaks automatiseerida või kiirendada **terviseandmete töötlemist** ning nende seostamist taotluse andmetega?
  - Kas ja kuidas saaks automatiseerida **vabatekstiväljade analüüsi**, et tuvastada mustreid, puudujääke või töövõime langusele viitavaid märksõnu?
  - Kas **poolautomaatne ekspertiisisüsteem**, kus tehisintellekt teeb esmase hinnangu ning arst kinnitab või korrigeerib seda, oleks Teie hinnangul realistlik? Millistel tingimustel?
- 28. Millised oleksid automatiseerimise ja tehisintellekti kasutamise tingimused, mõjud ning riskid?**
- Milline võiks olla automatiseerimise **mõju** menetlusajale, asutuste/spetsialistide töökoormusele, otsuste ühtlusele ja taotleja kogemusele?
  - Millised õiguslikud, eetilised, tehnilised või andmekaitsega seotud **eeldused** peavad olema täidetud, et sellised lahendused oleksid turvalised ja usaldusväärsed?
  - Millised **riskid** võivad kaasneda automatiseerimise või tehisintellekti kasutamisega töövõime hindamises? Kuidas neid riske maandada?
  - Kas olemasolevad infosüsteemid toetaksid selliseid automatiseerimise ja tehisintellekti kasutamise lahendusi või eeldaks see **suuremaid arendusi**?
  - Milline peab olema inimese roll ja vastutus ka siis, kui osa protsessist automatiseeritakse?

## KOKKUVÕTE JA LÕPUKÜSIMUSED

- 29. Kui peaksite nimetama kolm kõige olulisemat muudatust, mis teeksid töövõime hindamise protsessi paremaks, siis mis need oleksid?**

30. Milliseid muudatusi oleks realistlik teha lühiajalises vaates ja millised vajavad pikemat ettevalmistust?
31. Kas on veel mõni töövõime hindamist puudutav teema, mida me ei käsitlenud, kuid mida peate oluliseks?

Suur tänu Teile intervjuu eest!