

Lp Piret Ahi
Teenuse koordinaator
Sotsiaalkindlustusamet
Paldiski mnt 80
15092 Tallinn

Teie 23.08.2024 nr 7-4/34549-1

Meie 26.08.2024

Vastus sotsiaalkindlustusameti (SKA) poolt esitatud küsimustele seoses sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusega (SRT):

Tänan Teid esitatud küsimuste eest seoses sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse korraldusega. Allpool leiate vastused esitatud küsimustele vastavalt meie teenuse korralduse ja andmestiku täitmise juhistele.

1. Kuidas toimub teenustunni ajaline arvestus?

Asutus tugineb dokumendile “Andmestiku täitmist abistav materjal”.

Teenuse osutamise üks tund (60 minutit) sisaldab otsest teenuse saajaga seotud tööd ja teenusega seotud kaudseid kulusid. Arvestuslikult jaguneb üks teenustund järgmiselt:

- Otsene töö teenuse saajaga: $\frac{3}{4}$ tunnist ehk 45 minutit.
- Kaudsed kulud: $\frac{1}{4}$ tunnist ehk 15 minutit.

Otsene töö hõlmab teenuse saajaga seotud sisulist tööd, mis võib toimuda nii füüsiliselt, virtuaalselt kui telefoni teel. Otsene teenuse saajaga seotud töö on meeskonnatöö ja võrgustikutöö. Samuti arvestame oma töös punkt 6.3. mille puhul ei ole kohustuslik jälgida ajalist jaotust $\frac{3}{4}$ ja $\frac{1}{4}$ (kus $\frac{3}{4}$ on alati otsene teenuse saajaga seotud töö).

- võrgustikutöö;
- meeskonnatöö;
- lõpphinnangu koostamine

Kaudsed kulud hõlmavad näiteks eel- ja järeltööd, dokumenteerimist, ruumide ettevalmistust ja tuulutamist.

Teenuste kestus fikseeritakse iga seansi jaoks eraldi, ilma et erinevate kuupäevade teenuseid summeeritaks.

2. Kuidas toimub eel- ja järeltöö ajakulu arvestus?

Teenusega seotud kaudsed kulud, mis sisaldavad eel- ja järeltööd, on osa teenuse tunnihinnast. Need kulud sisaldavad tegevusi nagu dokumenteerimine, ruumide ettevalmistus ja korrastus, ning üldise teabe andmine teenuse kohta.

3. Kuidas on korraldatud meeskonna- ja võrgustikutöö, sealhulgas teenuse saaja esindaja ja võrgustikuliikmete kaasamine ning kas ja kuidas lepitakse kokku meeskonna- ja võrgustikutöö maht?

Meeskonna- ja võrgustikutöö on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse oluline osa, mida arvestatakse otsese teenuse saajaga seotud tööna. Meeskonna- ja võrgustikutöö mahus lepivad kokku teenuseosutajad, kaasates vajadusel teenuse saaja esindaja ja võrgustikuliikmed. Meeskonnatöö võib hõlmata kahe või enama spetsialisti osalemist kliendijuhtumiga seotud nõupidamisel. Võrgustikutöö puhul kaasatakse nii formaalseid (sotsiaaltöötajad, hea olu spetsialistid, teised spetsialistid, mis tegelevad klindiga teistes asutuses (nt logopeedid või muu spetsialistid) kui mitteformaalseid (pereliikmed, sõbrad) võrgustikuliikmeid. Kaasamine toimub teenuse saaja või tema seadusliku esindaja nõusolekul, ja selleks on praegu olemas dokument, mis me anname igale lapsevanemale tutvustamiseks ja allkirjastamiseks, samuti informatsioon asub meie kodulehel ning ooteruumis, millest me informeerime iga lapsevanem teenuse asumisel millest koosneb teenus ja kus iga mõiste on eraldi lahti kirjutatud.

Maht ja tegevused fikseeritakse andmestikus vastavalt teenuse osutamise vajadusele ja konkreetsetele olukordadele. Meeskonna- ja võrgustikutöö mahu osas ei ole kohustuslik jälgida ajalist jaotust ($\frac{3}{4}$ ja $\frac{1}{4}$).

4. Kuidas toimub teenuse jooksul koostatavate dokumentide tutvustamine teenuse saajale/esindajale?

Teenuse jooksul koostatavad dokumendid, sealhulgas hinnangud ja muud aruanded, tutvustatakse teenuse saajale või tema seaduslikule esindajale. Kõik vahehinnangud ja tulemuslikud lõpphinnangud koostavad spetsialistid vesteldes kliendiga ja teenuse saaja seadusliku esindajaga. Teenuse saajaga lepitakse kokku dokumentide tutvustamise viis, olgu see siis teenuseosutaja juures kohapeal, telefoni teel, elektrooniliselt või paberkandjal. Dokumentide tutvustamine on osa teenuse läbipaistvusest ja teenuse saaja teadlikkusest tema rehabilitatsiooniprotsessist. Iga kuu lõpus edastame kliendile allkirjastamiseks osavõtuleht paberi kandjal või elektrooniliselt (kus on näha kliendi nimi, rahastaja, suunamisotsuse number, osalemise kuupäev, teenuse nimetus, tundide maht). Teenuse läbipaistvuse tagamiseks edastame kliendi päringul Rehasofti tarkvarasüsteemist teenuste andmestik.

Dokumendid koos teenuse saajaga vajadusel vaatame läbi, et selgitada võimalikke küsimusi.

5. Millised meetmed on asutuses kasutusel, tagamaks, et teenuse saaja/esindaja mõistab allkirjastatava dokumendi sisu, ja kas teenuse saajale/esindajale väljastatakse dokumendi originaal või koopia?

Kõik teenuse käigus koostatavad dokumendid tutvustatakse teenuse saajale või tema esindajale selgitavalt ja arusaadavalt vesteldes kliendiga või teenuse saaja seadusliku esindajaga. Teenuse osutaja selgitab dokumendi sisu ja vastab tekkivatele küsimustele, tagades, et teenuse saaja või tema esindaja mõistab dokumendi sisu (eesti, vene või inglise keeles). Keskusel on ka eraldatud telefoninumber 53005534 ja e-posti aadress reha@lahetervis.ee, kuhu klient saab igal tööpäeval helistada või kirjutada ning saada täieliku vastuse esitatud küsimustele. Teenuste koordinaator reeglina võtab ühendust iga kliendiga või teenuse saaja seadusliku esindajaga ja küsib rahuolu tagasiside ning rahuolu küsimustik asub ka meie kodulehel. Rahuolu tagasiside ja ettepaneku kast asub keskuses nähtaval kohal. Ooteruumis asub infoleht nimega ÜLDPÕHIMÕTTED TEENUSE OSUTAMISEL, mis me

anname iga kliendile tutvustamiseks esimesel kohtumisel ja võimalusel (saadan eraldi failina).

Teenuse saajale või tema esindajale väljastatakse dokumendi koopia vastavalt nende soovile, kas elektrooniliselt või paberkandjal, järgides isikuandmete kaitse nõudeid. Originaaldokumendid jäävad teenuse osutaja juurde tarkvarasüsteemis Rehasoft, kuid teenuse saajal on alati võimalus tutvuda kõigi temaga seotud dokumentidega.

Loodame, et need vastused selgitavad meie teenuse osutamise ja dokumenteerimise korda. Oleme alati valmis edasisteks aruteludeks ja koostööks, et tagada teenuse kvaliteet ja läbipaistvus.

Lugupidamisega,

Kristina Lahe Vader
Direktor
Lahe Tervis OÜ
kristina@lahetervis.ee

Tel. 53303877