

Sotsiaaltransporditeenus

I TEENUSE SISU

II TEENUSE TAOTLEMISE JA OSUTAMISE PROTSESS

III TEENUSE OSUTAJA

IV KLIENDI TAGASISIDE JA JÄRELEVALVE

V MUU INFO

I TEENUSE SISU

Teenuse eesmärk

Sotsiaaltransporditeenuse eesmärk on tagada isikule sõiduki kasutamise võimalus tööl ja koolis käimiseks ning avalike teenuste kasutamiseks.

Teenuse sihtgrupp

Sotsiaaltransporditeenus on mõeldud isikutele, kes funktsioonihäirest tingituna ei saa kasutada ühissõidukit või isiklikku sõiduauto, nt ühissõidukisse ei ole alati võimalik ratastooliga siseneda, liikumis- või nägemisfunktsiooni kahjustuse tõttu ei pruugi olla võimalik isiklikku sõiduauto juhtida jms.

Teenuse osutamise aluseks olevad õigusaktid

Sotsiaalhoolekande seadus.

Seotud teenused

Isikule võib samaaegselt osutada ka muid tema toimetulekut arendavaid, säilitavaid, toetavaid ja parandavaid teenuseid.

Teenuse kirjeldus

Sotsiaaltransporditeenusega on korraldatud isiku transport:

- haridusasutusse,
- töökohta,
- avalike teenuste tarbimisega seotud asutustesse.

Sotsiaaltransporditeenuse osutamisel peab olema tagatud ja korraldatud ka teenust vajava isiku sõidukist välja aitamise.

Teenuse tellija teavitab teenuse osutajat teenust vajava isiku erivajadustest, millega tuleb transportimisel arvestada. Info on vajalik, et teenust vahetult osutav isik teaks võimalike probleemidega arvestada ning teda oleks varasemalt juhendatud, kuidas tekkida võivaid probleeme lahendada.

Teenuse osutamisel lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, mis sisaldab:

- teenusele seatud nõudeid;
- klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);
- tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring);
- kaebuste lahendamise protseduuri;
- kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.

Teenuse osutamise maht

Teenuse osutamise sagedus ja kestus sõltuvad teenuse kasutamise vajaduse hindamisest. Näiteks võib isik vajada sotsiaaltransporditeenust kord aastas, et kasutada rehabilitatsiooniteenust, iga nädal, et saada haiglas vajalikke raviprotseduure või iga päev, et käia tööl või haridusasutuses.

Teenuse kättesaadavus

Teenus peab olema kättesaadav kõikidele isikutele, kelle puhul on tuvastatud abivajadus ning sobivaks teenuseks on hinnatud sotsiaaltransporditeenus.

Kättesaadavuse tagamiseks võivad kohalikud omavalitsused teha teenuste osutamisel koostööd.

II TEENUSE TAOTLEMISE JA OSUTAMISE PROTSESS

Teenuse taotlemine ja vastutav isik

Teenuse taotlemiseks tuleb isikul või tema seaduslikul esindajal pöörduda avaldusega kohaliku omavalitsuse poole, kus selgitatakse teenuse saamise tingimusi ja korda. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja või teenuse osutaja hindab isiku vajadust taotletava teenuse järele.

Kui isik või tema lähedased finantseerivad teenust kogu ulatuses ise, võib pöörduda ka teenuse osutaja poole otse ilma kohaliku omavalitsust kaasamata.

Suunamise teenust saama

Teenust saama suunamise aluseks on isiku või tema seadusliku esindaja avaldus ning kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja ja/või rehabilitatsioonimeeskonna hinnatud vajadus taotletava teenuse järele.

Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja teavitab avaldajat otsusest ning kui inimesel on õigus teenust saada, soovib või aitab leida inimesele sobivaid teenusepakkujaid. Kui hindamise käigus taotletava teenuse vajadust ei tuvastata, soovib kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja inimese toimetuleku ja/või hoolduse tagamiseks ja/või kõrvalabi katteks teisi meetmeid.

Teenust vajav inimene või tema seaduslik esindaja lepib kohaliku omavalitsuse ja teenuse osutajaga kokku teenuse osutamisega seotud üksikasjades.

Teenuse osutamise alustamisel teavitatakse isikut suuliselt või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest teenuse saamise ajal, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, kui isik on võimeline öeldut või loetut mõistma. Kui isik ei ole võimeline öeldut või loetut mõistma, teavitatakse isiku õigustest ja piirangutest, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, isiku seaduslikku esindajat.

Vajalikud algdokumendid

Vajalike dokumentide loetelu kehtestab kohalik omavalitsus ja/või teenuse osutaja.

Menetluse pikkus

Lähtutakse haldusmenetluse seadusest ja avaliku teabe seadusest.

Teenuse osutamise koht

Teenust osutatakse vastavalt vajadusele kas kohaliku omavalitsuse piires või väljaspool taotleja elukohaks oleva kohaliku omavalitsuse territooriumi. Näiteks võib isik vajada teenust, et minna teise kohaliku omavalitsusse haiglaravile või rehabilitatsiooniteenust saama.

Teenuse finantseerimise/ maksumuse põhimõtted

Lapsehoiuteenuse eest tasub üldjuhul lapsevanem. Osad kohalikud omavalitsused toetavad lapsevanemaid

lapsehoiuteenuse eest tasumisel. Näiteks makstakse lapsehoiuteenuse hüvitist (arve alusel) või tehakse lapsevanemaga teenuse eest tasumist täpsustav leping.

Sotsiaalhoolekande seaduse § 45 lõike 1 alusel võib isikult võtta temale või tema perekonnale osutatava sotsiaalteenuse eest tasu. Võetav tasu oleneb teenuse mahust ja maksumusest ning teenust saava isiku ja tema perekonna majanduslikust olukorrast. Isikult sotsiaalteenuse eest tasu võtmise otsustab teenust osutav või teenuse eest tasuv asutus.

Isikult teenuse eest võetav tasu ei või olla suurem summast, mida tasub sama vahemaa läbimisel isik, kellel ei ole liikumis- või nägemisfunktsiooni kahjustusest tulenevaid takistusi isikliku sõiduauto või ühissõiduki kasutamisel.

Hinnatud teenusevajaduse korral ei või omaosaluse suurus olla teenuse saamisel takistuseks.

III TEENUSE OSUTAJA

Teenuse osutaja

Teenuse osutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu.

Nõuded personalile

Teenust vahetult osutaval isikul peavad olema eriteadmised puudega inimeste transportimisest.

Nõuded teenuse osutamise ruumidele, inventarile

Sõiduk peab olema kohandatud vastavalt liikumis- ja nägemisfunktsiooni kahjustusega inimese vajadustele, nt ratastooliga isikul peab olema võimalik sinna ratastooliga siseneda. Kui teenuse osutamiseks kasutatakse näiteks sõiduautot, peab olema võimalik transportida ka ratastooli, et isik saaks väljudes tavapärasel viisil liikuda.

Transportimisel peab olema tagatud teenust saava isiku turvalisus: isik peab olema sõidu ajal turvavööga nõuetekohaselt kinnitatud.

IV KLIENDI TAGASISIDE JA JÄRELEVALVE

Kliendi tagasiside

Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige:

- klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);
- tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring);
- kaebuste lahendamise protseduuri.

Teenuse väljundid

Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.

Teenuse kasutamise tulemusena on tagatud isiku turvatunne, säilib või suureneb teenust saava isiku võimalikult iseseisev toimetulek ning teenuse kasutajale tagatakse võimalus aktiivselt ühiskonnaelus osaleda. Tulemuslikkust hindavad teenust saav isik, teenuse osutaja, sh vahetult teenust osutav isik, ja rahastaja.

Kaebuste käsitlemine/ menetlemine/ järelevalve

Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast.

Teenuse osutaja teavitab lapsevanemat enne teenuse osutamist kaebuste esitamise võimalustest ja protseduurist.

Järelevalve

Sotsiaalhoolekande seaduse § 7 lõige 2 sätestab, et maavanem või tema volitatud isik teostab järelevalvet maakonnas osutatavate sotsiaalteenuste ja muu abi kvaliteedi ning riigi poolt sotsiaalhoolekandeks eraldatud sihtotstarbeliste rahaliste vahendite kasutamise üle.

Järelevalve paremaks korraldamiseks on välja töötatud [juhend ja vormid](#)

V MUU INFO

Info teenusekirjelduse koostamise kohta

Teenusekirjeldus on kättesaadav Sotsiaalministeeriumi kodulehel www.sm.ee.

Teenusekirjelduse muutmise ettepanekutega võib pöörduda Sotsiaalministeeriumi poole info@sm.ee.

Viimati uuendatud: 30. oktoober 2012 kell 17:24