

# Telefoniteenuse osutamise tingimused

Päevakeskus Kalda

Teenus on loodud Euroopa Liidu struktuurifondi ühtekuuluvus- ja siseturvalisuspoliitika fondide programmi „Iseseisvat toimetulekut toetavate ja kvaliteetsete sotsiaalteenuste ning hooldusvõimaluste tagamine“ raames rahastatud projekti „Tartu linna koduteenuse arendusprojekt“ (3.03.2025–2.03.2027) käigus.

## 1. Teenuse kirjeldus

Päevakeskus Kalda pakub telefoniteenust, mille eesmärk on toetada abivajajate iseseisvat toimetulekut ning tagada neile turvatunne ja lähedus regulaarse suhtlemise kaudu.

## 2. Teenuse sihtgrupp

Telefoniteenus on eelkõige mõeldud Päevakeskus Kalda koduteenuse saajatele. Vabade ressursside olemasolul on teenus kättesaadav ka teistele Tartu linna abivajajatele.

## 3. Teenuse sisu

Telefonitöötaja teeb reeglina abivajaja juurde esmase külastuse, et tutvustada ennast, teenuse sisu ning kokku leppida helistamise aeg ja sagedus. Pärast seda helistab telefonitöötaja abivajajale kokkulepitud kellaegadel.

### Teenuse raames osutatakse järgmist:

- ravimite võtmise kellaegade meeldetuletamine – telefonitöötaja tuletab meelde kokkulepitud kellaegu, mitte ei nõusta ravimite nimede ega skeemi osas;
- muu olulise info meenutamine (nt saabuvate arstivisiitide ajad);
- turvatunde ja läheduse loomine regulaarse suhtlemise teel;
- abivajaja enesetunde järele pärimine ning suunamine edasi vajaliku abi juurde (nt perearst, 1220, 112) – telefonitöötaja ei anna tervisinõu ega asenda meditsiinitöötajat;
- vajaduse korral teiste teenuste ja abi korraldamine koostöös sotsiaaltöötaja, partnerhalduri või heaolumeistriga (nt abivajaduse muutumisel või olukorras, kus abivajajaga ei saa ühendust);
- vajadusel omastega ühenduse võtmine (abivajaduse muutumisel või kui abivajajaga ei saa kokkulepitud ajal ühendust – sellisel juhul oodatakse paar tundi, kuna abivajaja võib olla kodust lahkunud, ning teavitatakse omaseid või sotsiaaltöötajat, kui ühendust ei saada ka seejärel).

Helistamise sagedus lepitakse kokku individuaalselt vastavalt abivajaja vajadustele – see võib olla kord nädalas või mitu korda päevas (nt ravimite võtmise meeldetuletamiseks). Teenust osutatakse eesti keeles.

## 4. Konfidentsiaalsus ja andmekaitse

Telefonitöötaja jälgib rangelt andmekaitseõudeid. Kõnesid ei salvestata. Abivajajate teave on konfidentsiaalne ning seda kasutatakse ainult teenuse osutamise eesmärgil. Erandina on telefonitöötajal kohustus teavitada ja korraldada abi, kui vestluse käigus ilmneb oht abivajaja või kellegi teise elule või tervisele.

## 5. Abivajaja õigused

Kliendil on õigus:

- saada teavet teenuse sisu ja tingimuste kohta;
- leppida kokku sobiv helistamise aeg ja sagedus;
- paluda abi muude teenuste korraldamisel;
- loobuda teenusest, teavitades sellest telefonitöötajat või sotsiaaltöötajat.

## 6. Maksumus

Telefoniteenus on tasuta.

## **7. Teenuse sobivus**

Telefoniteenus ei pruugi sobida kõigile abivajajatele. Teenus eeldab, et abivajaja suudab telefoniga suhelda ja vestluse sisu jälgida. Seetõttu tasub enne teenuse alustamist kaaluda, kas teenus on abivajajale sobiv järgmistel juhtudel:

- mälu- või orienteerumisraskustega abivajajatel (nt dementsus) – regulaarne telefonisuhtlus võib tekitada ärevust, mitte kindlustunnet;
- psüühikahäirega abivajajatel – sõltuvalt häire iseloomust ei pruugi telefonisuhtlus toetada abivajaja heaolu;
- alkoholi liigtarvitamisega abivajajatel – kõned võivad olla ebaproduktiivsed või abivajajale koormavad.

Teenuse eelduseks on abivajaja teadlik nõusolek. Enne teenuse alustamist tehakse kodukülastus, mille käigus tutvustatakse teenust ning lepatakse kokku helistamise aeg ja sagedus. Teenusele asumine otsustatakse pärast kohtumist koos abivajajaga – lähedaste või spetsialistide soov ei asenda abivajaja enda nõusolekut. Kui abivajaja on Päevakeskus Kalda koduteenuse saaja, hindame sobivust koos sotsiaaltöötajaga. Teenusele saab pöörduda ka otse, ilma ametliku suunamiseta. Sel juhul palume lühidalt kirjeldada, miks telefoniteenus abivajajale sobib.

## **8. Kontakt**

Telefoniteenus on eelkõige Päevakeskus Kalda koduteenuse saajatele. Teenusele pääsemiseks pöörduge oma sotsiaaltöötaja või partnerhalduri poole telefonil 5191 5554. Kontaktandmed leiate Päevakeskus Kalda kodulehelt. Kuna teenuse maht on piiratud, ei pruugi kõik soovijad kohe teenusele pääseda.