

Rehabilitatsiooniteenuse osutamise juhend ja rehabilitatsioonimeeskonna töökorraldus

Käesoleva juhendi eesmärk on kehtestada ühtsed põhimõtted, tegevused ja vastutus kvaliteetseks rehabilitatsiooniteenuse osutamiseks.

AS WASA EESMÄRGID

Wasa pikaajalised eesmärgid - Wasa AS rehabilitatsiooniteenuse põhieesmärk on pakkuda klientidele kvaliteetseid teenuseid. Asutusel on välja töötatud dokument *AS Wasa pikaajalised eesmärgid rehabilitatsiooniteenuses aastateks 2013-2018*. Seal on kirjeldatud rehabilitatsiooniteenuse üld- ja arengulisi eesmärke.

REHABILITATSIOONITEENUS

Puuetega inimeste rehabilitatsiooniteenus on sotsiaalteenus, mille eesmärk on parandada puudega inimese iseseisvat toimetulekut, suurendada ühiskonda kaasatust ja soodustada töötamist või tööle asumist. Rehabilitatsiooniteenuse käigus toimub kliendi jõustamine ja juhendamine. Rehabilitatsiooniteenus aitab vastavalt olukorrale inimese toimetulekuvõimet säilitada, parandada või takistada toimetulekuvõime suurt langust.

1. Rehabilitatsiooniprotsessis selgitatakse välja koos kliendiga tema probleem, hinnates kliendi tegevusvõimet ja toimetulekut tema füüsilisest, psüühilisest ja sotsiaalsest aspektist. Hindamine toimub protsessi alguses, selle käigus ja selle lõppedes.
2. Rehabilitatsiooniprotsessis püstitatakse selgelt väljendatud kliendi eesmärk, mida soovitakse rehabilitatsiooniteenusega saavutada.
3. Rehabilitatsiooniprotsessi aluseks on professionaalselt koostatud tegevuskava või plaan.
4. Rehabilitatsiooniprotsessi käigus moodustatakse tegevuskava elluviimiseks klienti abistav ja toimiv võrgustik ehk tugisüsteem.
5. Rehabilitatsiooniprotsessi edukuse tagab kõigi osapoolte aktiivne osalemine tegevuskava elluviimises.
6. Rehabilitatsiooniprotsessi tulemus on mõõdetav tulemus.
7. Rehabilitatsiooniteenuse osutamisel lähtutakse järgmistest seadustest:
 - A. Sotsiaalhoolekande seadus <https://www.riigiteataja.ee> ,
 - B. Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse raames osutatavate teenuste loetelu ja hinna ning ülevõetava tasu maksimaalse suuruse ühes aastas ja arvestamise korra, sõidu- ja majutuskulude maksimaalse maksumuse õigustatud isiku ja õigustatud isiku saatja kohta ühes kalendriaastas ning hüvitamise tingimused. <https://www.riigiteataja.ee>
 - C. Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse eest tasu maksmise kohustuse riigi poolt ülevõtmisel teenusevajaduse otsustamiseks ja teenuse osutamiseks vajalike andmete loetelu. <https://www.riigiteataja.ee>
 - D. Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus (lühend - PISTS) <https://www.riigiteataja.ee/akt>,
 - E. Lastekaitse seadus. <https://www.riigiteataja.ee/akt>

F. Töölase rehabilitatsiooni teenuse osutamise koostöö põhimõtted. <https://www.tootukassa.ee>

Teenuse ja asutuse struktuuri kohta jagame infot asutuse kodulehel, majas olevatel infostendidel, telefonil 44 50 756 ning e-posti aadressil rehabilitatsioon@wasa.ee.

REHABILITATSIOONIMEESKOND

Rehabilitatsioonimeeskonda kuulub Majandustegevusregistris registreeritud spetsialist, kellel on kõrgharidus sotsiaaltöös, eripedagoogikas, psühholoogias, logopeedias, pedagoogikas, füsioteraapias, arstiteaduses, tegevusteraapias, pedagoogikas või õenduses. Samuti kuuluvad meeskonda kogemusnõustajad. Rehabilitatsiooniteenuse tegevusluba, meeskonnaliikmete nimekiri ja osutavate teenuste loetelu on saadaval [Majandustegevuse registris](#)

Töötajate kaasamine ja arenguvõimalused

Vastavalt vajadusele korraldatakse meeskonnakoosolekuid eesmärgiga:

- Jagada infot erinevate osakondade, meeskondade, struktuuride vahel;
- Probleemide olemasolul leida lahendused;
- Koosolekud toimuvad vastavalt vajadusele.
- Personalil on võimalus anda tagasisidet, ettepanekute blanketil.
- Ettepaneku enese koolituseks võib teha iga töötaja oma otsesele juhile jooksva aasta jooksul.

Personali tunnustamine

Motivatsioonisüsteemi eesmärgiks on tagada tööle pühendunud kompetentsete töötajate püsimine ja töörahulolu. Võimaluse korral rakendatakse paindlikke töövorme.

Töötajatele korraldatakse ühiseid ettevõtmisi, nt vastlapäeva, suvepäevade, jõulude tähistamine.

Jõustamist soodustava keskkonna loomine

Rehabilitatsiooniprotsessis on olulisel kohal spetsialisti jõustamine. Jõustamise eesmärk on motiveerida spetsialisti osalema võimalikult aktiivselt rehabilitatsiooniprotsessis eesmärgiga saavutada kliendile parim tulemus.

Wasa tagab jõustamist soodustava keskkonna, kus spetsialistil on :

- Juurdepääs informatsioonile ja vahenditele.
- Valikute olemasolu.
- Oma õiguste tundmise ja nende eest seismise võimaluse.
- Arengu jätkumine.
- Võimalus osaleda teenuste arendamise ja planeerimise protsessides.
- Õigus töötada optimaalse arvu klientidega.

Meeskonna spetsialisti kohustused:

- kohustub tegelema kliendiga pädevuse piirides (sh oma töökohutuste hulka mittekuuluvate rehabilitatsioonivajaduste korral suunab kliendi vastavat teenust osutava spetsialisti juurde või suunaja juurde tagasi);

- tegutsema koostöös kliendiga ja vastavalt kliendi vajadustest lähtuvalt;
- kohustub klienti teavitama tema õigustest ja kohustustest ja arvestama oma töös kliendi õiguste ja kohustustega;
- kohustub haldama tööks vajalikke dokumente ettenähtud korras;
- teeb järjepidevat koostööd meeskonna- ja võrgustikuliikmetega, vajadusel ja kliendi nõusolekul laiendab koostöövõrgustikku;
- osaleb enesetäiendustel, hoiab end kursis eriala arendamisel tehtud saavutustega järgib meeskonnatöökohuste kehtestatud reegleid;
- kohustus järgida kliendi ja enda turvalisuse nõudeid ning konfidentsiaalsuse nõudeid;
- kohustub oma töös järgima kutse-eeetika põhimõtteid, Wasa eetikakoodeksis kehtestatud põhimõtteid ning suhtuma klienti heatahtlikult;
- kaitseb kliente, kelle autonoomia või võime oma õigusi kaitsta on mingil põhjusel vähenenud;
- järgib Wasas kehtestatud töökordi ning kõiki EV kehtivaid töökorralduslikke juhendmaterjale.

REHABILITATSIOONITEENUS

Õigus sotsiaalsele rehabilitatsioonile:

- alla 16-a puudega ja puuet taotlevatel lastel,
- vanaduspensioni ealisel puudega isikul,
- tööealine (16-a kuni vanaduspensioni ealine) puuduva töövõimega isik,
- tööealine puudega või töövõimetu või osalise töövõimega isik, kes ei tööta, ei õpi ega ole töötuna arvel Töötukassas.

Töölase rehabilitatsiooniteenuse sihtrühm on tööealsed (16 kuni vanaduspensioniiiga) isikud, kellel on tuvastatud osaline töövõime või puue ning kes töötab, otsib tööd või õpib. Töölase rehabilitatsiooni vajadust hindab isiku töökeskse nõustamise käigus töötukassa juhtumikorraldaja.

Registreerumine

Õigustatud isik saab registreeruda järjekorda igal tööpäeval kell 8.00-17.00 telefonil (+372) 44 50 756, e-posti aadressil rehabilitatsioon@wasa.ee või tulles kohale aadressile Eha 2, Pärnu.

Sotsiaalne rehabilitatsiooniteenus

- sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse suunamisotsus (registreerida võimalik otsuse väljastamisest 60 päeva jooksul),
- isiku või tema esindaja kontaktandmed (telefon, elukoha linn või maakond).

Töölane rehabilitatsiooniteenus

- tööotsimiskavas märgitud kliendinumber, juhtumikorraldaja nimi, töötukassa osakond lühidalt teenuse eesmärk,
- isiku või tema esindaja kontaktandmed (telefon, elukoha linn või maakond).

Registreeringu kuupäev loetakse kokkuleppe sõlmimise kuupäevaks teenuse saaja ja AS Wasa vahel. Teenusele saabumise kuupäev lepatakse kokku telefoni teel registreerimise hetkel.

REHABILITATSIOONITEENUSE PROTSEDUUR JA PÕHIMÕTTED

Sotsiaalne rehabilitatsiooniteenus (SRT)

1. Õigustatud isik esitab SKA-le taotluse SRT eest tasu maksmise kohustuse riigi poolt üle võtmiseks. (Varasemalt nimetatud kui suunamiskiri rehabilitatsiooniteenusele.)
2. Terviseolukorrast põhjustatud vähenenud tegevusvõimega tööealistel ja vanaduspensioni ealistel isikutel on õigus SRT-le juhul, kui on tuvastatud teenuse vajadus. Seetõttu enne tasu maksmise kohustuse ülevõtmist SKA hindab isiku rehabilitatsioonivajadust. Selleks võtab SKA juhtumikorraldaja isikuga ühendust ja lepib kokku hindamise toimumise aja. Hindamine toimub küsitluse vormis selleks väljatöötatud küsimustiku alusel.
3. Õigustatud isikul on õigus valida otsusele lisatud rehabilitatsiooniasutuste nimekirjast endale sobiv rehabilitatsiooniteenuse osutaja.
4. Teenuse osutaja osutab isikule SRT vastavalt SKA otsusele kas rehabilitatsiooniprogrammina, juhtumikorraldaja koostatud tegevuskavale või isiklikule rehabilitatsiooniplaanile kuni 2 aasta jooksul.
5. Sõidukulu hüvitamise taotlemiseks esitab isik SKA-le sellekohase taotluse ja kuludokumendid.

Töölane rehabilitatsioon (TRT)

1. Töötukassa juhtumikorraldaja hindab isiku teenusevajadust;
2. Juhtumikorraldaja ja isik määravad teenuse eesmärgi;
3. Isik valib enda jaoks sobiva rehabilitatsiooniasutuse;
4. Isik ja teenuse osutaja lepivad kokku koostamise tegevuskava koostamiseks või rehabilitatsiooniprogrammis osalemiseks;
5. Töötukassa kinnitab tegevuskava;
6. Isik alustab rehabilitatsiooniteenusel osalemist. Teenuse pikkus on tegevuskava alusel 1 aasta.

TEENUSTE OSUTAMISEL LÄHTUTAKSE

- Saabudes tutvustatakse kliendile tema *õigusi ja kohustusi*, dokument on kõigile kättesaadav AS Wasa kodulehel www.wasa.ee ja spetsialistidele serveri andmebaasis.
- Väärtushinnangud, millest rehabilitatsiooniteenuse osutamisel lähtutakse on vastavuses asutuse missiooni ja visiooniga, kvaliteedipoliitikaga ja teenuse rahastajate poolt esitatud nõudmistega. *AS Wasa missioon, visioon ja väärtused* on raamitult riputatud kabineti seintele, samuti on kättesaadavad AS Wasa kodulehel www.wasa.ee .
- Kõik töötajad suhtuvad teenuse saajatesse lugupidavalt ja heatahtlikult. Juhendiks on *AS Wasa eetikakoodeks*, dokument on kõigile kättesaadav AS Wasa kodulehel www.wasa.ee ja spetsialistidele serveri andmebaasis.
- Kõigile töötajatele on kättesaadav *AS Wasa juhtimissüsteemi käsiraamat* , mis asub vastuvõtuletis.

MAJUTUSTEENUS

Teenuste osutamine toimub nädalaplani alusel. Kokkuleppel kliendiga on võimalik teenuste osutamise aegu muuta. Muudatused teeb rehabilitatsioonijuht või raviregistraator.

Rehabilitatsiooniteenus koos majutusega algab tavapäraselt saabumisega pühapäeval kella 15:00- st ja kestab:

- 5-päevase teenuse korral kuni reedel kella 12:00-ni,
- 7-päevase teenuse korral kuni pühapäeval kella 12:00-ni

Ilma majutuseta rehabilitatsiooniteenuse puhul on teenuse toimumisajad individuaalselt kokkulepitavad. Majutus on kahekohalistes tubades ja sisaldab hommikusööki. Vabade kohtade olemasolul on võimalik tulla koos kaaslasega, kes tasub majutuse ja toitlustuse eest vastavalt hinnakirjale. Erivajadused ja kokkulepped telefonil 445 0756.

Töölasel rehabilitatsiooniteenusel osalevale kliendile maksab töötukassa **sõidu- ja majutustoetust** iga teenusel osaletud päeva eest. Sõidu- ja majutustoetuse määr on 0.10 € kilomeetri kohta ning seda arvestatakse alates 500 meetri kaugusel teenusel käimisest. Päevamäär on maksimaalselt **26 €**, mis hüvitatakse peale teenusel viibimist ja aluseks on kliendi poolt allkirjastatud osavõtuleht. **Teenusele saabudes on kliendil vaja ise tasuda majutuse ja toitlustuse eest.**

DOKUMENTATSIOON JA ARUANDLUS

Teenuse saajat puudutava info konfidentsiaalsuse tagamine ja info säilitamine

Kõik töötajad, kes on seotud rehabilitatsiooniprotsessiga, on kohustatud hoidma saladuses ülesannete täitmise käigus teatavaks saanud isikuandmeid ning delikaatsete isikuandmete töötlemisel lähtuma Isikuandmete kaitse seadusest. Konfidentsiaalsuskohustus ja delikaatsete isikuandmete töötlemine vastavalt isikuandmete kaitse seadusele on kohustusena sätestatud töösisekorraeeskirjades, töötajate töölepingutes ja ametijuhendites.

Delikaatsete isikuandmete varundamise ja taastamisega tegeleb IT-süsteemide hooldaja, kellega on sõlmitud leping ja kus on kirjas konfidentsiaalsuskohustus.

Teenuse saajate andmestikud asuvad elektroonselt serveris. Spetsialistil on ligipääs parooliga. Peale teenuse osutamist täidab spetsialist vastavalt nõuetele andmestiku. Rehabilitatsioonijuht vormistab andmestike põhjal kliendi arve Sotsiaalkindlustusametile. Kliendil on õigus tutvuda enda teenuse sisu kajastava andmestikuga.

KVALITEEDI HINDAMINE JA PROTSESSI PARENDAMINE

Klientide kaasamine kasutatud teenuste hindamisse

Rehabilitatsiooniteenuse saajal on õigus anda hinnang enda rehabilitatsiooniteenuse kohta. Teenusele saabudes antakse kliendile rehabilitatsiooniteenuse tagasiside blankett. Et tagada ananonüümne ning objektiivne hinnang, saab täidetud blanketid viia fuajees asuvasse vastava kirjaga markeeritud postkasti.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide tagasisidet vaadatakse üle jooksvalt terve aasta jooksul. Sisestatakse rehabilitatsioonijuhi poolt arvutisse ning aasta lõpus koostatakse kokkuvõte. Täidetud blanketid säilitatakse rehabilitatsioonijuhi kabinetis.

Kaebuste menetlemise kord

Kaebuse ja mittevastavuse korral tegutsetakse järgnevalt:

1. selgitatakse kas kaebus on põhjendatud ja tõestatav,
2. analüüsitakse vea tekkepõhjus ja leitakse edasised tegevused,
3. probleemi täpsustamiseks tuleb vajadusel kohtuda kliendiga, vajadust hindab olenevalt probleemist rehabilitatsioonijuht,
4. probleemi täpsustamiseks toimub suhtlus kliendiga;
5. kõrvaldatakse probleem,
6. viiakse sisse tegevused või meetmed, et taolist probleemi ei korduks.

Kaebus ja tegevuste analüüs kantakse ISO kvaliteedijuhtimise süsteemi mittevastavuste registrisse.