

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.

Rehabilitatsiooniteenuse tegevuskava- Rehabilitatsiooniteenuste järjepideva arendamise eesmärgil koostab juhtkond (juhtimissüsteemi mõistes) koos rehabilitatsioonimeeskonna esindusega aasta algul (I kvartali jooksul) dokumendi *rehabilitatsiooniteenuste tegevuskava* jooksvaks aastaks. Tegevuskavas fikseeritakse eesmärgid, tegevused, mõõdetavad tulemused, hinnang täitmise kohta ning tähtaeg. Tegevuskava eesmärgid ja tegevused on kooskõlas ettevõtte poliitikaga ning kinnitatakse juhataja käskkirjaga. Eesmärkide täitmist jälgitakse jooksvalt, analüüsitakse vähemalt kord kvartalis koosolekul. Lõplik hinnang tulemustele antakse mitte harvem, kui kord aastas juhtkonna ja rehabilitatsioonimeeskonna esinduse poolt. (Wasa ISO juhtimissüsteemi käsiraamat)

SEADUSLIK ALUS

Rehabilitatsiooniteenuse osutamisel lähtutakse järgmistest seadustest:

- A. Sotsiaalhoolekande seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/121122016021?leiaKehtiv> ,
- 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 ja korra ning rehabilitatsiooniprogrammi hindamiskriteeriumide kehtestamine. <https://www.riigiteataja.ee/akt/129122016023>
- C. Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse eest tasu maksmise kohustuse riigi poolt ülevõtmisel teenusevajaduse otsustamiseks ja teenuse osutamiseks vajalike andmete loetelu. <https://www.riigiteataja.ee/akt/129122016024>
- D. Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus (lühend - PISTS) <https://www.riigiteataja.ee/akt/108072016020?leiaKehtiv>,

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](#)

Meeskonnaspetsialistide asendamine

- Rehabilitatsioonimeeskonna spetsialist teavitab rehabilitatsioonijuhti töölt puudumisest ja selle põhjustest. Haigestumise korral teatab esimese puudumispäeva hommikul.
- Töötaja asendamise eest vastutab ja selle korraldab rehabilitatsioonijuht.
- Muutustest erispetsialistide poolt läbiviidavates protseduurides või mõne protseduuri ärajäämises teavitab klienti rehabilitatsioonijuht, rehabilitatsioonispetsialist, või raviregistraator.

Töötajate kaasamine ja arenguvõimalused

Vastavalt vajadusele korraldatakse meeskonnakoosolekuid eesmärgiga:

- Jagada infot erinevate osakondade, meeskondade, struktuuride vahel;
- Probleemide olemasolul leida lahendused;
- Koosolekud toimuvad vastavalt vajadusele. Etteteatamine vähemalt 3 päeva e-meili, telefoni teel ;
- Aasta tegevuskava täitmist arutatakse vähemalt 1 kord kvartalis ning antakse hinnang tulemustele. 1 kord aastas analüüsitakse tegevuskava eesmärke ja tulemusi. 1 kord aastas korraldatakse koosolek uue rehabilitatsiooniteenuse tegevuskava koostamiseks;
- Koosolekute kohta vormistatakse memo või protokoll, milles määratakse tööülesanded ja tööde teostamise tähtajad;
- Personalil on võimalus anda tagasisidet, ettepanekute blanketil.
- Ettepaneku enese koolituseks võib teha iga töötaja oma otsesele juhile jooksva aasta jooksul. Järgmise perioodi (aasta) koolitusplaan koostatakse 1 kvartali 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.

REHABILITATSIOONITEENUS

Õigus sotsiaalsele rehabilitatsioonile:

- alla 16-a puudega ja puuet taotlevatel lastel,
- vanaduspensioni ealine puudega isik,
- 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 tööealised (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.

Registreerimiseks vajalik

Sotsiaalne rehabilitatsiooniteenus

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

Töölane rehabilitatsiooniteenus

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

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

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.

REHABILITATSIOONITEENUSE PROTSEDUUR JA PÕHIMÕTTED

Aluseks võetakse kaks dokumenti:

1. **Sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse hindamise põhimõtted.**
<http://sotsiaalkindlustusamet.ee/23-12-15.pdf>
2. **Töölase rehabilitatsiooni teenuse osutamise koostöö põhimõtted**
<https://www.tootukassa.ee/content/toovoimereform/tooalane-rehabilitatsioon>

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 tööelisel ja vanaduspensionari 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

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 kohtumise 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 ja spetsialistidele serveri andmebaasis.
- 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 registratuuris ja serveri andmebaasis.

REHABILITATSIOONITEENUSE OSUTAMINE

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 ühe- ja 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.

Teadmiseks kliendile:

- teenusele saabumisel on vaja kaasa võtta rehabilitatsiooniteenuse dokumendid,
- isikut tõendav dokument,
- rehabilitatsiooniteenus ei ole meditsiiniteenus, s.t. et teenuse ajal ei toimu igapäevaseid arstivisiite,

- teenusel viibijat ei kindlustata abi- ja hooldusvahendite ning ravimitega, need peavad kliendil endal kaasas olema,
- hoones on invatuba ja võimalik liikuda ratastooliga. Kindlasti teatada vajadusest juba registreerimisel.

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.

Delikaatsete isikuandmete töötlemise ruumid: server, spetsialistide vastuvõturuumid, raviregistraatori töökoht ja kontor. Hoones on videovalve, kõikidel korrustel on valvekaamerad. 1-sel korrusel on 24 tundi administraatori valve ning kontoris on valvesignalisatsioon. Valvesüsteemi korrasolekut kontrollib ja hooldust teostab AS Triger vastava lepingu alusel seaduses ettenähtud korras.

Delikaatseid isikuandmeid sisaldavaid paber kandjal dokumente hoitakse tulekindlas metallseifis ning lukustatud kappides. Arvutitesse, mis sisaldavad delikaatseid isikuandmeid sisenemiseks on vajalik parool, mida teab vaid seda kasutav töötaja.

Isikuandmete töötlemine digitaalkujul ehk arvutis

Nädalaplaanide sisestamiseks ja kaartide printimiseks kasutatakse MediSpa System 1.0, valmistaja Softronic Baltic AS. MediSpa System on üles ehitatud klient-server põhimõttel, st andmeid ei hoita mitte kasutajate arvutites, vaid tsentraalses serveris. Serveris on andmed kättesaadavad vaid süsteemiadministraatori õigustes kasutajale. Arvutid on kaitstud paroolidega. Arvuteid võivad kasutada ainult selleks volitust omavad inimesed.

Teenuse saajate andmestikud asuvad elektroonselt serveris. Spetsialistil on ligipääs parooliga. Peale teenuse osutamist täidab spetsialist vastavalt nõuetele andmestiku. Rehabilitatsioonijuht vormistab andmestikud ning koostab nende 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 anonüümne 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 tõestatud,
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 mittevastavuste registrisse.

1.2. Rehabilitatsiooniteenuse funktsioonide struktuur ja rollid



