

Juhatuse otsusega 04.05.2017.a

Kliendi kaasamine rehabilitatsiooniteenuse osutamise protsessis MTÜ Tapa Vabatahtlike Tugikeskus

- 1) Käesolev kord sätestab rehabilitatsiooniteenuse osutamise protsessi ja teabe vahetamise korra Tapa Vabatahtlike Tugikeskuses (edaspidi keskuses)
- 2) Kliendi pöördumisel keskuse poole annab koordinaator esmase informatsiooni rehabilitatsiooniteenuste kohta telefoni teel, e-posti teel või lepib kokku kliendiga kohtumise. Koordinaator selgitab esmase nõustamise käigus välja kliendi soovid, selgitab rehabilitatsiooniteenuse eesmärgi ja annab juhised edasiseks toimimiseks. Samuti selgitatakse esmase nõustamise ajal kliendile või tema esindajale rehabilitatsiooniplaani koostamise protsessi keskuses ja erinevate teenuste sisu.
- 3) Pärast esmast nõustamist on kliendil õigus keskusele esitada Sotsiaalkindlustusameti poolt väljastatud otsus rehabilitatsiooniteenusele (soovitavalt originaalsuunamiskiri).
- 4) Koordinaator (edaspidi meeskonna juht) registreerib kliendi suunamiskirja numbri alusel vastavasse registrisse soovitud teenused ja teavitades teda ühtlasi järjekorras olemisest ning ligikaudselt teenusele saamise ajast.
- 5) Rehabilitatsiooniplaani koostamiseks otsuse esitanud kliendiga võtab meeskonna juht ühendust, et leppida kokku hindamise toimumise aeg.
 - I) Enne hindamise toimumist allkirjastab klient nõusoleku oma isikuandmete, sh delikaatsete isikuandmete töötlemise kohta ning oma õiguste ja kohustuste dokumendi. Meeskonnajuht võtab vajadusel lisainformatsiooni saamiseks ühendust ka kliendi ja tema võrgustiku liikmetega.
 - II) Kliendi dokumendid asuvad meeskonna juhi juures, kus kõigil meeskonna koosseisu kuuluvatel spetsialistidel on õigus tutvuda kliendi dokumentidega hindamise protsessis.
 - III) Meeskonna juht avalikustab hindamise toimumisaja hindamise meeskonna liikmetele e-posti vahendusel. ja Meeskonna juht teatab töökoosoleku aja eelneval nädalal hinnatud klientide aruteluks elektronposti teel
 - IV) Hindamine viiakse võimalusel läbi ühe päeva jooksul keskuses. Rehabilitatsiooniplaani koostamise ja hindamise protsessi selgitab kliendile meeskonna juht. Klient kohtub iga meeskonna spetsialistiga vähemalt ühe tunni. Kliendi hindamisele kuluv aeg sõltub spetsialistide arvust, kes on põhjendatud rehabilitatsiooniplaani koostamisel osalemiseks, kuid mitte vähem kui 4 spetsialisti.
 - V) Hindamise meeskonda kuuluvad sotsiaaltöötaja, tegevusterapeut, füsioterapeut, psühholoog, eripedagoog/logopeed, arst, psühhiaater. Iga meeskonna koosseisu kuuluv spetsialist vestleb hindamise käigus kliendiga ja teeb vajalikud testimised, et välja selgitada kliendi toimetulek ja annab omapoolsed soovitused toimetuleku toetamiseks.
 - VI) Pärast hindamist informeerib meeskonna juht klienti edasisest. Iga spetsialist salvestab omapoolse hinnangu ja annab oma soovitused edaspidisteks tegevusteks kokkulepitult hiljemalt 6 tööpäeva pärast hindamise toimumist.
 - VII) Nädal pärast hindamisi toimub meeskonnatöö koosolek. Enne meeskonnatöö toimumist tutvuvad kõik hindamise meeskonna liikmed võrgukettal oleva rehabilitatsiooniplaani mustandiga. Meeskonnatöö käigus tehakse

rehabilitatsiooniplaanis vajalikud täiendused, muudatusettepanekud ja viiakse need meeskonnajuhi poolt sisse.

VIII) Meeskonnatöö käigus:

- (a) arutatakse läbi kliendi eesmärgid;
- (b) korrigeeritakse ja täiendatakse vajadusel antud soovitusi
- (c) muudetakse ja täiendatakse rehabilitatsiooniplaani tegevuskava;
- (d) täidetakse kliendi tegevusvõime hindamise tabel;
- (e) arutatakse läbi kliendi rehabilitatsiooniplaani elluviimist soodustavad ja takistavad asjaolud;
- (f) arutatakse läbi rehabilitatsiooniplaani kehtivusaeg.

IX) Meeskonnatöö järgselt vormistatakse rehabilitatsiooniplaan lõplikult. Kliendil on kohustus rehabilitatsiooniplaaniga tutvuda, õigus teha muudatusi ja täiendusetpanekuid. Kliendile sobival ajal vaadatakse koostatud rehabilitatsiooniplaan meeskonnajuhiga läbi. Meeskonna juht selgitab meeskonna soovitusi ja juhendab klienti rehabilitatsiooniplaanis antud soovituste täitmisel. Vajadusel viiakse pärast rehabilitatsiooniplaani läbivaatamist koos sisse muudatused ja lõplik rehabilitatsiooniplaan allkirjastatakse kliendi või tema esindaja poolt.

X) Peale rehabilitatsiooniplaani allkirjastamist kliendi poolt saadetakse see koos lisadokumentidega Sotsiaalkindlustusametisse. Rehabilitatsiooniplaani koostamisele kulub kuni 20 päeva.

XI) Rehabilitatsiooniplaani valmimise järel toimub kliendi soovil meeskonnajuhi koordineerimisel rehabilitatsiooniplaani tegevuskavas soovitatud rehabilitatsiooniteenuste osutamine.

6) Kehtiva rehabilitatsiooniplaani olemasolu korral võtab meeskonna juht järjekorra kätte jõudes kliendiga ühendust ja lepib kokku teenusele tuleku aja. Hilisemad kokkulepped spetsialistide ja kliendiga teenuste osutamise aegade suhtes sõlmib vastava eriala spetsialist, vajadusel meeskonnajuht.

l) Teenuse saamisel toimub spetsialisti ja kliendi esmakohtumisel eesmärkide püstitamine ja teenuse planeerimine. Teenuse lõppedes koostab teenust osutanud spetsialist kokkuvõtte/tulemuste hindamise, milles kajastub saadud teenuse maht, kliendi eesmärk, tehtud tegevused ja saavutatud tulemused ning spetsialistide poolt antud soovitused edasiseks.

7) Peale keskuses teenuse saamist viiakse läbi kliendiga tagasisidevestlus ning spetsialistid koostavad kokkuvõtte teenuse osutamisest ning tulemusest.

8) Meeskonna liikmed täidavad teenuse osutamise järgselt (iga kuu viimaseks kuupäevaks) avalikul kettal asuva andmestiku.

9) Meeskonnajuht vormistab ja kinnitab osutatud rehabilitatsiooniteenuste kohta arve ning edastab Sotsiaalkindlustusametile.

Rehabilitatsiooniteenuse saaja õigused ja kohustused

MTÜ Tapa Vabatahtlike Tugikeskus tagab klientidele nende õigused – õigused otsustada, tegutseda ja ennast väljendada. Kliendi õiguste kaitsel lähtutakse rahvusvahelisest inimõiguste konventsioonist, puuetega inimeste õiguste konventsioonist ja Euroopa Patsientide Õiguste Hartast.

MTÜ Tapa Vabatahtlike Tugikeskuse personalil on õigus oodata klientidelt ja nende lähedastelt korrektset käitumist ja lugupidavat suhtumist.

Rehabilitatsiooniteenuse saaja õigused:

- 10) saada professionaalset ja kvaliteetset teenust;
- 11) tutvuda teenuse osutamise korraga;
- 12) kliendikesksele lähenemisele, st õigus kliendi eelistustega arvestamisele;
- 13) hindamise protsessis ja rehabiliteerimise tegevuskava koostamise protsessis teha ettepanekuid rehabiliteerimise tegevuskavasse planeeritavate tegevuste (meetmete) kohta;
- 14) esitada ettepanekud ja kaebused teenuse juhile või juhatuse liikmele kas e-posti teel (tapa.vabatahtlik@gmail.com, kirja teel MTÜ postiaadressil või tuua isiklikult kohale);
- 15) puudega inimeselt või tema seaduslikult esindajal on õigus esitada Sotsiaalkindlustusametile vaie või kaebus 30 päeva jooksul, kui seadus ei sätesta teisiti, arvates päevast, millal isik või tema seaduslik esindaja vaidlustatavast toimingust teada sai või oleks pidanud teada saama.

Rehabilitatsiooniteenuse saaja kohustused:

- teha koostööd rehabilitatsioonispetsialisti või –spetsialistidega;
- avaldada rehabilitatsioonispetsialistile enda kohta infot, mis on vajalik teenuse kvaliteetseks osutamiseks ning ei ole vastuolus isikuandmete kaitse seaduses kehtestatud nõuetega;
- pidada kinni rehabilitatsioonispetsialisti(de)ga sõlmitud kokkulepetest ja informeerida teenuse osutajat;
- saabuma teenusele õigeaegselt koos vajaliku dokumentatsiooniga;
- teenusele mittetulemise või loobumise korral teatama teenuseosutajale sellest vähemalt eelmisel tööpäeval kella 12.00ks. Mitteteatamise korral arvestatakse teenusena kirja 1 tund teenuse osutamist;
- mitte tulema teenusele nakkusohtlikus seisundis (teatamine kohustuslik);
- suhtuma lugupidavalt teistesse teenusesaajatesse.

Rehabilitatsioonispetsialisti õigused ja kohustused

Rehabilitatsioonispetsialisti õigused:

- õigus klienditööks vajaliku informatsiooni juurdepääsule;
- õigus teha meeskonna- ja võrgustikutööd asutuses ja väljaspool asutust teenuse parema osutamise eesmärgil (sealjuures õigus kasutada selleks vajalikke ressursse);
- õigus omada töötamiseks sobivaid füüsilise keskkonna tingimusi (klienditööks sobivad ruumitingimused) ja vahendid (internetiühendusega arvuti, printer, telefon, bürootarbed);
- õigus omada tööks vajalikke meetoodilisi vahendeid (sh juhendmaterjalid, testid/töölehed);
- õigus töötada optimaalse arvu klientidega; õigus võtta vastu otsuseid ja vastutada oma pädevuse piires.

Rehabilitatsioonispetsialisti kohustused:

- spetsialist kohustub teenuse osutamisel lähtuma kliendikesksuse põhimõtetest;
- spetsialist kohustub tegelema kliendiga pädevuse piirides (sh oma tökohustuste hulka mittekuuluvate rehabilitatsioonivajaduste korral suunab kliendi vastavat teenust osutava spetsialisti juurde või suunaja juurde tagasi);
- spetsialist kohustub haldama tööks vajalikke dokumente ettenähtud korras;
- spetsialist kohustub tegema järjepidevat koostööd meeskonna ja kliendi võrgustikuliikmetega, vajadusel ja kliendi nõusolekul laiendab koostöövõrgustikku;
- spetsialist kohustub järgima meeskonnatööks kehtestatud reegleid;
- spetsialistil on kohustus järgida kliendi ja enda turvalisuse nõudeid;
- spetsialist kohustub oma töös järgima kutse-eetika põhimõtteid/eriala eetikakoodeksis kehtestatud põhimõtteid;
- spetsialist kohustub järgima kehtestatud töökordi, kõiki EV kehtivaid töökorralduslikke juhendmaterjale.