

TÖÖALASE REHABILITATSIOONITEENUSE OSUTAMISE PROTSEDUURI KIRJELDUS

Käesoleva dokumendi eesmärk on määratleda erinevate protsesside järjestus ja vastastikune mõju, et mõista paremini nende vahelisi seoseid.

Klientide õigused ja kohustused seoses teenustel viibimisega on välja toodud dokumendis „Narva Sotsiaaltöökeskuse Kliendi õigused ja kohustused“.

Ettepanekute ja kaebuste esitamist reguleerib Narva Sotsiaaltöökeskuse ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord.

ÜLDOSA

Töölase rehabilitatsiooni eesmärgiks on vähenenud töövõimega inimese tööeluks ettevalmistamine, tema tööle asumise või töötamise toetamine. Töölase rehabilitatsiooni osutatakse vastavalt individuaalsetele vajadustele, kuid eelkõige juhul, kui vähenenud töövõimega inimesel on tegutsemisel puude või tervises seisundi tõttu mitmeid takistusi ning ta vajab korraga erinevate spetsialistide ehk rehabilitatsioonimeeskonna abi.

Töölase rehabilitatsiooni sihtrühmaks on järgmised töörealised (st vanuses 16 kuni vanaduspensioniiiga) vähenenud töövõimega inimesed:

- kellel on puue või püsiv töövõimetuse või osaline töövõime ning
- kes on hõivatud (töötajad, õppijad, ettevõtjad) või
- otsivad tööd (on registreeritud töötud).

Isiku teenuse vajaduse selgitab välja Eesti Töötukassa. Töölase rehabilitatsiooni võib näiteks olla vaja selleks, et parandada liikumisoskusi või kõnet, õppida kasutama abivahendeid, lahendada psühholoogilisi probleeme. Samuti võib vaja olla nõustamist, et leida motivatsiooni ja suurendada enesekindlust, õppida puude või haigusega igapäevaselt toime tulema. Vajadusel saab rehabilitatsioonimeeskond aidata isikul tööellu sisse elada, nõustades tööandjat, kuidas tööd sobivamalt korraldada või töökeskkonda kohandada.

TEENUSE OSUTAMISE ALUSED

Narva Sotsiaaltöökeskus on Eesti Töötukassa koostööpartner ja teenuse osutamisel lähtub Töölase rehabilitatsiooni teenuse osutamise koostöö põhimõtetest ja järgmistest seadusaktidest:

- [Sotsiaalhoolekande seadus](#);
- [Tööturuteenuste ja -toetuste seadus](#)

REHABILITATSIOONIMEESKOND

Rehabilitatsioonimeeskonda kuulub Majandustegevusregistris registreeritud spetsialist, kellel on kõrgharidus arstiteaduses, sotsiaaltöös, eripedagoogikas, psühholoogias, logopeedias, füsioteraapias, tegevusteraapias või õenduses. Rehabilitatsiooni meeskonnaliikmete nimekiri ja osutavate teenuste loetelu on saadaval Majandustegevuse registris ning asutuse veebilehel.

Rehabilitatsioonimeeskonda kuuluvad järgmised liikmed: füsioterapeut, arst, tegevusterapeut, sotsiaaltöötaja, eripedagoog, psühholoog, logopeed, meditsiiniõde.

Teenuseid osutatakse nii individuaalselt kui grupis.

Rehabilitatsioonimeeskonna istungid ja spetsialistide teenuseid osutatakse aadressil Rahu põik 10, Narva.

TÖÖALASE REHABILITATSIOONI TEENUSE OSUTAMISE PROTSEDUUR

Klient võtab ühendust ja registreerib end tööalase rehabilitatsiooni teenusele pärast töötukassa poolset teenusele suunamist ja individuaalses tööotsimiskavas teenusel osalemise kokkuleppimist, teavitades teenuse osutajat, et ta on töötukassa klient (sh ees- ja perekonnanimi, isikukood, töötukassa vastav osakond ning kas ta on töötuna arvel). Teenusele saab registreeruda igal tööpäeval kell 8.00-17.00 võttes ühendust telefoni teel rehabilitatsioonimeeskonna koordinaatoriga (*edaspidi ka koordinaator*) telefonil 5918 9008, 35 69519 või e-posti teel irina.eglet@nstk.ee või tulles kohale aadressile M. Maslovi 3, Narva. Klient ja koordinaator lepivad kokku tegevuskava koostamise kuupäeva, mis märgitakse registreerimisteatele. Koordinaator koostab teate töötukassale kolme (3) tööpäeva jooksul, andes sellega teada teenusele registreerunud kliendist.

Töötukassa saadab kolme (3) tööpäeva jooksul teenuse osutajale kirjaga registreerimisteate vastuse, et tegevuskava koostamist võib alustada ning milline on kliendi teenuse eesmärk ja maksimaalne summa, mille ulatuses tasutakse kliendi teenuse eest.

Esimene kohtumine kliendiga toimub hiljemalt kahe nädala jooksul pärast töötukassalt kinnitava teate saamist, kus koordinaator lepib kliendiga kokku tegevuskava koostamise aja. Enne rehabilitatsioonimeeskonna istungit kohtub klient koordinaatoriga, kes tutvustab kliendile allkirja vastu tema õigusi ja kohustusi, tööalase rehabilitatsiooni teenuse protseduuri, kaebuste ja ettepanekute menetlemise korda ja teenuse käigus koostatavaid dokumente (lisa 3. Kliendi kinnitused). Samuti võtab koordinaator kliendilt esimesel kohtumisel isiku nõusolek isikuandmete töötlemiseks ja isikuandmete edastamiseks kolmandatele isikutele (lisa 4. Isiku nõusolek isikuandmete töötlemiseks ja isikuandmete edastamiseks kolmandatele isikutele). Rehabilitatsioonimeeskonna koordinaator teostab iga kliendi elukvaliteedihindamist (lisa 5). Elukvaliteeti mõõdetakse kliendi saabumisel teenusele ja teenuselt lahkumisel. Elukvaliteedi hindamist teostatakse eesmärgil hinnata teenuse mõju kliendi elukvaliteedile. Koordinaator peab klientide elukvaliteedi muutuse jälgimiseks arvestustabelit, mille põhjal esitab andmed asutuse aastaaruande koostamiseks juhataja asetäitjale, kus esitatavateks andmeteks on klientide protsendiline osakaal, kelle elukvaliteet on kasvanud.

Pärast kliendiga kohtumist tegevuskava koostamise eesmärgil esitavad rehabilitatsioonimeeskonna spetsialistid seitsme (7) kalendripäeva jooksul koordinaatorile kliendi tegevuskava. Koordinaator võtab kliendiga ühendust järgmise kokkusaamise aja määramiseks. Kokkusaamisel tutvustab koordinaator kliendile tegevuskava, sh planeeritud tegevusi enne tegevuskava töötukassale saatmist. Samal kohtumisel annab koordinaator kliendile spetsialistide kontaktandmed. Koordinaator kinnitab töötukassale esitataval vormil, et ta on kliendile tegevuskava tutvustanud ning märgib ka tegevuskava tutvustamise viisi ja kuupäeva. Kahe (2) nädala jooksul pärast tegevuskava koostamise alustamise kuupäeva tuleb saata töötukassa kontaktisikule e-kirjaga juhataja poolt digitaalselt allkirjastatud anonümiseeritud (ilma isikuandmeteta – tegevuskavale märgitakse kliendikaardi number ja registreerimisteate vastuse number) tegevuskava. Koos tegevuskavaga edastatakse töötukassa kontaktisikule ka kliendi poolt allkirjastatud tegevuskava koostamisel osalemise ja/või tegevuskava tutvustamise osavõtuleht.

Töötukassa vaatab esitatud tegevuskava üle ning eesmärgipärase tegevuskava korral saadab seitsme (7) tööpäeva jooksul Narva Sotsiaaltöökeskusele kinnituskirja, millise summa ulatuses ja millistel tingimustel töötukassa tasub kliendile osutatava teenuse eest.

Pärast kinnituskirja saamist võtab koordinaator ühendust kliendiga ja teavitab teda eeldatavast kuupäevast, millal temaga võtab ühendust rehabilitatsioonimeeskonna spetsialist. Teenuse osutamisega tuleb alustada esimesel võimalusel, töötuna arvel oleva kliendi puhul mitte hiljem kui ühe (1) kalendrikuu jooksul pärast kinnituskirja saamist ning töötava või õppiva kliendi puhul mitte hiljem kui kolme (3) kalendrikuu jooksul pärast kinnituskirja saamist.

Koordinaator annab kinnitatud tegevuskava kliendile kätte hiljemalt esimesel teenuse osutamise päeval.

Teenust osutavad spetsialistid vastutavad selle eest, et kliendi poolt allkirjastatud osavõtulehed jõuaksid koordinaatori kätte hiljemalt (viimasel kuu tööpäeval) uue kuu esimeseks kuupäevaks või teenuse osutamise lõpetamise päevale järgneval päeval ja teenusel osalenud kliendi kohta täidetava osavõtulehe korrektse täitmise eest. Koordinaator vaatab osavõtulehed üle enne Töötukassasse saatmist.

Kliendi ja koordinaatori poolt allkirjastatud osavõtulehed ja pdf formaadis anonümiseeritud arved eelneva kuu kohta esitab koordinaator töötukassa kontaktisikule iga kalendrikuu viiendaks (5)kuupäevaks või juhul, kui teenus kestab üks (1) kalendrikuu või alla selle, viie (5) tööpäeva jooksul pärast teenuse lõppemist. Osavõtulehe esitamine iga kuu on oluline, et töötukassa saaks kliendile arvestada selle alusel sõidu- ja majutustoetust.

TEADETE EDASTAMINE

Juhul kui Narva Sotsiaaltöökeskusel ei ole võimalik kahe nädala jooksul alustada tegevuskava koostamist, koostab koordinaator teate, millega taotletakse tegevuskava koostamise tähtaja pikendamist, töötukassa kontaktisikule ja see saadetakse hiljemalt kolme (3) tööpäeva jooksul. Pikendamise tähtaeg ei tohi olla pikem kui üks (1) kalendrikuu.

Kui lähima aja jooksul ei ole võimalik uusi kliente teenusele registreerida tööalasel rehabilitatsiooni teenusel osalevate klientide suure arvu tõttu, koostab koordinaator sellest viivitamatult teate ja see saadetakse töötukassasse aadressile rehabilitatsioon@tootukassa.ee. Teates tuleb märkida aeg alates millest on võimalik kliente teenusele registreerima hakata. Periood, millal teenuse osutaja uusi kliente teenusele ei registreeri, saab olla maksimaalselt kolm (3) kuud ühe (1) kalendriaasta jooksul.

Kui klient puudub ilma ette teavitamata teenusel, on spetsialistil kohustus võtta kliendiga koheselt ühendust ja välja selgitada, miks klient teenusel ei osale. Kui kliendiga kontakti ei saa ning pole kliendiga uut teenuse toimumisaega kokku leppinud, siis on koordinaator kohustatud viivitamatult koostama teate selle kohta ning teade saadetakse töötukassa kontaktisikule.

Samuti on koordinaator viivitamatult kohustatud koostama teate, kui kliendi puudumise tõttu tekib teenuse osutamises vähemalt ühe (1) kuu pikkune paus, mis saadetakse töötukassa kontaktisikule. Töötukassa teeb seejärel kindlaks, kas klient jätkab teenusel osalemist ning teavitab otsusest teenuse osutajat teenusel osalemise jätkamisest või katkestamisest.

Kui ilmneb vajadus muuta tegevuskavas märgitud spetsialistide teenuste mahtu, teenuse osutamise liiki või lisada uus teenuse liik, teeb koordinaator vastavalt spetsialistidelt saadud infole muudatused ja muudetud tegevuskava saadetakse töötukassa kontaktisikule digitaalselt allkirjastatuna. Koordinaator kooskõlastab tegevuskava muudatused kliendiga enne muudetud kava töötukassale esitamist. Koordinaator märgib tegevuskavas, millises osas on tegevuskava muudetud ja miks on muudatused vajalikud. Töötukassa vastab hiljemalt viie (5) tööpäeva jooksul koostades kinnituskirja muudatuse või selgitab, miks ei ole võimalik kooskõlastada muudetud tegevuskava.

Kui ilmneb vajadus alustada või lõpetada teenuse osutamine enne või pärast kinnituskirjas märgitud perioodi, koostab koordinaator hiljemalt kolme (3) tööpäeva jooksul enne teenuse alustamist või lõpetamist e-kirja koos vastava põhjendusega ning see saadetakse töötukassa kontaktisikule. Töötukassa hindab esitatud põhjendust ning vajadusel koostab kinnituskirja muudatuse ja edastab selle teenuse osutajale või selgitab, miks ei ole võimalik kinnituskirja muuta, hiljemalt kolme (3) tööpäeva jooksul.

Tegevuskava 50% mahu täitumisel koostab koordinaator töötuna arvel oleva kliendi kohta vabas vormis vahekokkuvõtte ja see esitatakse digitaalselt allkirjastatuna töötukassa kontaktisikule.

Seitsme (7) tööpäeva jooksul pärast kliendi viimast tegevuskava alusel teenusel osalemist täidab koordinaator, vastavalt spetsialistidelt saadud infole, tegevuskava väljad „Hinnang teenuse tulemuslikkusele, alaeesmärgi saavutamisele“ ja „Hinnang tööalase rehabilitatsiooni eesmärgi saavutamisele“ ning täiendatud tegevuskava saadetakse digitaalselt allkirjastatuna töötukassa kontaktisikule.

KONFIDENTSIAALSUS

Kõik töötajad, kes on seotud rehabilitatsiooniprotsessiga, on kohustatud hoidma saladuses ülesannete täitmise käigus teatavaks saanud isikuandmeid ning delikaatsete isikuandmete töötlemisel lähtuma Isikuandmete kaitse seadusest ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest „Isikuandmete kaitse üldmäärus“. Klientide isikuandmete edastamine kolmandatele isikutele ning isikuandmete kasutamine muudel eesmärkidel, kui kliendiga kokkulepitud teenuse osutamisega seotud eesmärkidel, on lubatud üksnes kliendi kirjalikul nõusolekul. Konfidentsiaalsuskohustus ja delikaatsete isikuandmete töötlemine vastavalt õigusaktidele on kohustusena sätestatud töösisekorraeskirjades, töötajate töölepingutes ja ametijuhendites.

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.

KLIENTIDE ISIKLIKUD TOIMIKUD

Klientide isiklike toimikute pidamisega tegeleb koordinaator, kes peab ka klienditoimikute registrit. Koordinaatori ülesandeks on kõik kliendiga seotud dokumendid koguda toimikusse.

Toimikus peavad sisalduma vähemalt järgmised dokumendid:

- tiitelleht (Lisa 1);
- sisukord (Lisa 2);
- registreerimisteade;
- kliendi kinnitused (Lisa 3);
- isiku nõusolek isikuandmete töötlemiseks ja isikuandmete edastamiseks kolmandatele isikutele (Lisa 4);
- elukvaliteedi hindamise küsimustik (Lisa 5);
- registreerimisteate vastus;
- kinnituskirjad;
- tegevuskavad;
- osavõtulehed;
- arved.

Kogu teenuste osutamise käigus kogutud dokumentatsioon peab olema toimikus süstematiseeritud (sorteeritud) kuupäevade järgi.

Toimiku lehed nummerdatakse ja seda tehakse pliiatsiga lehekülje paremal ülaseravas (va tiitelleht ja toimiku sisukord).

Klientide toimikud suletakse teenuse osutamise lõpetamist tõendava viimase arve alusel või erandjuhtudel Töötukassa teavituskirja alusel teenuse rahastamise lõpetamise kohta.

KVALITEEDI HINDAMINE JA PROTSESSI PARENDAMINE

Kliendid on kaasatud teenuste hindamisse. Rehabilitatsiooniteenuse saajal on õigus esitada ettepanek või kaebus vastavalt ettepanekute ja kaebuste menetlemise korrale. Kord aastas kogub keskushinnanguid rehabilitatsiooniteenuse kohta, kus kliendid täidavad rehabilitatsiooniteenuse tagasiside küsimustiku. Klientide tagasiside põhjal planeerib keskus parendustegevused ja viib need ellu.

PROTSEDUURI KIRJELDUSE ÜMBERVAATAMINE

Käesolev protseduuri kirjeldus vaadatakse üle kord aastas juhtkonna koosolekul, kus hinnatakse aruandeperioodi tulemusi, arvestades muudatusi seadusandluses, klientide ja personali tagasisidet ja ettepanekuid ja siseauditi tulemusi.