

Tartu Emajõe Kool
rehabilitatsiooniasutus

KVALITEEDIKÄSIRAAMAT

Sisukord

1.	Kvaliteedikäsiraamatu kasutusala	4
2.	Tartu Emajõe Kooli rehabilitatsiooniasutuse tutvustus	5
2.1.	Üldandmed ja lühiajalugu	5
2.2.	TEK missioon, visioon ja põhiväärtused.....	5
2.3.	Eetiliste nõuete põhimõtted	6
2.4.	Strateegilised eesmärgid ja meetmed eesmärkide saavutamiseks	7
2.5.	Huvipooled, partnerid.....	7
3.	Juhtimine, struktuur, personal	8
3.1.	Õiguslik seisund	9
3.2.	Organisatsiooni struktuur	9
3.3.	Personali koosseis ja vastutusosalad	10
3.4.	Kompetentsuse ja hariduse nõuded	12
3.5.	Personali värbamine	13
3.6.	Töötaja õigused ja kohustused.....	14
3.7.	Personali tunnustamine.....	15
3.8.	Personali koolitamine	15
3.9.	Aastaplaani koostamise protsess	15
3.10.	Töökorralduse alusdokumendid	16
4.	TEK rehabilitatsiooniasutuse töö põhimõtted	16
4.1.	Üldpõhimõtted.....	16
4.1.1.	Organisatsiooni administreerimisega seotud töö põhimõtted.....	16
4.1.2.	Personaliga seotud põhimõtted.....	17
4.1.3.	Teenusega seotud põhimõtted	17
4.1.4.	Klienditööga seotud põhimõtted.....	17
4.2.	Tegevuste eesmärgistamine teenuse protsessis	18
4.3.	Teenuste protsessi hindamine.....	18
4.4.	Kvaliteedi hindamine	18
4.5.	Erialase soorituse hindamine	19
5.	Kvaliteedi tagamine.....	20
5.1.	Kvaliteedipõhimõtted	20
5.2.	Kvaliteedijuhtimise süsteem.....	23
5.3.	Kaebuste käsitlemine ja kõrvalekallete registreerimine	24
5.4.	Tegevuste märkimine	25

5.5. Kvaliteedikontroll.....	25
5.6. Teenuste standardid.....	25
5.7. Kliendi õigused ja kohustused.....	26
5.7. Tagasiside ja rahulolu uuring	26
6. Teenuse osutamise protsessid.....	28
6.1. Osutatavad teenused	28
6.2. Teenuste kirjeldus.....	29
6.3. Teenuste osutamise kord	31
5.10. Infosüsteemid	33
5.11. Teenuse osutamise ja arendamise põhimõtted.....	33
6. Töökeskkond	34
6.1. Nõuded töökeskkonnale	34
6.2. Tuleohutus	34

1. Kvaliteedikäsiraamatu kasutusala

Käsiraamatus esitatakse Tartu Emajõe Kooli allüksuses töötava rehabilitatsiooniasutuse tegevuse kvaliteedisüsteemi kirjeldus, mis tõendab asutuse võimekust tagada tegevuse vastavus seadustest tulenevatele nõuetele ning klientide vajadustele.

Käsiraamat on ette nähtud:

- rehabilitatsioonitegevuse ja sellega seotud protsesside kirjeldamiseks;
- asutuse kvaliteedipoliitika ja eesmärkide kindlustamise põhimõtete kirjeldamiseks;
- asutuse tegevuse analüüsimiseks, parendamiseks ja tõendustegevuste kergendamiseks;
- asutuse tegevust reguleeriva dokumentaalse baasi leidmiseks;
- asutuse rehabilitatsioonialase tegevuse tutvustamiseks personalile, klientidele, koostööpartneritele ja rahastajatele

Kvaliteedikäsiraamatu kinnitab asutuse direktor. Kvaliteedikäsiraamat vaadatakse üle ning ajakohastatakse vähemalt kord aastas rehabilitatsioonirühma juhi poolt määratud töörühmas. Rehabilitatsioonirühma juht tagab kvaliteedikäsiraamatu kättesaadavuse asutuse personalile, klientidele ja nende esindajatele, rahastajatele ja koostööpartneritele. Käsiraamatu kehtiv redaktsioon on avaldatud kooli kodulehel www.tek.tartu.ee.

2. Tartu Emajõe Kooli rehabilitatsiooniasutuse tutvustus

2.1. Üldandmed ja lühiajalugu

Registrikood	70004264
Aadress	Vabaduse pst 14, 51004 Tartu
Telefon	740 0269
E-mail	rehab@tek.tartu.ee
Koduleht	www.tek.tartu.ee

Tartu Emajõe Kool on riigikool pimedatele ja vaegnägevatele õpilastele. 2000. aastal loodi kooli juurde SA Tartu Emajõe Kooli (TEK) Tugikeskus, kus hakati pakkuma nõustamis- ja tugiteenuseid pimedatele ja vaegnägijatele. 2002. aastal hakati lisaks pakkuma ka rehabilitatsiooniteenuseid. Alates 2006. aasta aprillist tegutseb Tartu Emajõe Kool registreeritud rehabilitatsiooniasutusena, pakkudes rehabilitatsiooniteenuseid puude raskusastet taotlevatele ja puudega isikutele.

2.2. TEK missioon, visioon ja põhiväärtused

Missioon

Pakume rehabilitatsiooniteenuste kaudu parimaid võimalusi pimedatele ja vaegnägevatele lastele ja täiskasvanutele nende arengu toetamiseks, igapäevaeluga hakkamasaamiseks ja ühiskonnaellu kaasamiseks; nõustame nägemispuudega inimestega töötavaid spetsialiste teistes asutustes.

Visioon

Olla tunnustatud nägemispuudealane kompetentsikeskus ja tagada nägemispuudespetsiifiliste rehabilitatsiooniteenuste arendamine ning kvaliteedi tõstmine Eesti rehabilitatsioonisüsteemis.

Väärtused

TEK rehabilitatsioonimeeskond lähtub oma hoiakutes, tegevuses ja otsustes järgmistest väärtustest:

Koostöö - rakendame järjekindlalt meeskonnatöö põhimõtteid, oleme usaldusväärsed koostööpartnerid.

Professionaalsus - oleme oma valdkonnas kompetentsed ja motiveeritud.

Avatus - arvestame kaasaegseid arengusuundi ja panustame valdkonna arendamisse.

Hoolivus - austame ja toetame igaihe vaba enesemääratlusõigust, suhtume heatahtlikult kõikidesse klientidesse.

2.3. Eetiliste nõuete põhimõtted

Lähtume oma töös Eesti Vabariigi Põhiseadusest, ÜRO Inimõiguste ülddeklaratsioonist, Euroopa Liidu põhiõiguste hartast, Euroopa inimõiguste konventsioonist, Majanduslike, sotsiaalsete ja kultuurialaste õiguste rahvusvahelisest paktist, Kodaniku- ja poliitiliste õiguste rahvusvahelisest paktist, ÜRO lapse õiguste konventsioonist, Puuetega inimeste õiguste konventsioonist ja fakultatiivprotokollist, parandatud ja täiendatud Euroopa sotsiaalhartast.

Käesolev eetikakoodeks on pidevalt arenev väärtuste ja põhimõtete kogum, millest asutuse töötajad juhinduvad. Eetikakoodeks kuulub ülevaatamisele vähemalt kord kahe aasta jooksul.

- Lähtume oma töös Tartu Emajõe Kooli rehabilitatsioonüksuse missioonist, visioonist ja põhieesmärkidest, seejuures oleme avatud uutele ideedele ja ettepanekutele.
- Hoolitseme aktiivselt oma erialase kvalifikatsiooni säilimise ning arendamise eest.
- Toetame ja propageerime iga inimese õigust olla täisväärtuslik ühiskonna liige.
- Oleme igasuguse diskrimineerimise vastu ja lähtume oma tegevuses sellest, et kõigil inimestel on võrdsed õigused ja õigus võrdsele kohtlemisele, sõltumata rahvusest, rassist, religioonist, soolisest orientatsioonist või puudest.
- Töötame klientide ootuste õigustamise nimel, toetame nende püüdu suuremale iseseisvusele ja perekonna- ning ühiskonnaelus osalemisele.
- Hoiaime klientide privaatsust ja andmete konfidentsiaalsust, v.a juhtudel kui see on vältimatu tagamaks kliendi või tema lähedase turvalisust ja kaitset.
- Anname klientidele infot edasi neile arusaadaval viisil.
- Aktsepteerime kliendi õigust privaatsusele ja konfidentsiaalsusele ning kasutame oma käsutuses olevat teavet vastutustundlikult vastavalt asutuses ja Isikuandmete kaitse seaduses kehtestatud korrale.
- Me ei kuritarvita kliendi usaldust ning ei kahjusta tema huve ei sõna ega teoga.
- Peame alati silmas, et klient saaks parimat võimalikku abi ja suuname ta vajadusel teiste teenusepakujate juurde.
- Teeme koostööd kliendi perekonna ja lähedastega, märkame ja hindame nende panust kliendi arengu toetamisel, anname tagasisidet.
- Jagame ja vahetame kogemusi, teadmisi ning teavet kolleegide ja koostööpartneritega ning oleme valmis neid ära kuulama, nõu andma ja neid jõustama.
- Suhtume austusega oma kolleegidesse, asutusse ja erialasse.
- Kasutame meile usaldatud vara ja ressursse säästlikult, õiglaselt ja vajadustele vastavalt.

2.4. Strateegilised eesmärgid ja meetmed eesmärkide saavutamiseks

TEK rehabilitatsiooniasutuse tegevuse pikaajaliseks eesmärgiks on olla jätkusuutlik rehabilitatsiooniasutus Lõuna-Eestis, kuhu pöörduvad nägemispuudealast teavet vajavad inimesed ja organisatsioonid; kus korraldatakse koolitusi nägemispuudelistega töötavatele isikutele; pakutakse nägemispuudega inimestele kõrgetasemelisi elukvaliteeti tõstvaid teenuseid;.

Üldeesmärgist tulenevad alaeesmärgid:

- Osutada kvaliteetseid individuaalsetest vajadustest lähtuvaid kompleksseid teenuseid nägemispuudega laste ja täiskasvanute efektiivsemaks kaasamiseks ühiskonda.
- Rakendada täielikult 2014. aastal lõppenud projekti „Rehabilitatsiooniteenused nägemispuudega isikutele“ tulemit oma igapäevases töös.
- Kasutada tööealiste nägemispuudeliste töö- ja tegevusvõime hindamismeoodikat.
- Arendada nägemispuudega laste ja täiskasvanute elukvaliteeti tõstvaid teenuseid ja tõhustada rehabilitatsiooniasutuse meeskonna tööd läbi koolitus- ja koostööprogrammide.

Meetmed eesmärkide täitmiseks:

- EQUASS Assurance kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamine;
- teenuste kättesaadavuse ja paindlikkuse tagamine;
- huvigruppide vajadustele vastavate teenuste arendamine;
- huvigruppide kaasamine teenuste osutamisse ja arendamisse;
- meeskonna professionaalsuse tagamine koolitusprogrammide kaudu;
- motiveeriva ja pidevat arengut võimaldava töökeskkonna tagamine;
- asutuse ressursside tõhusa ja tulemusliku kasutuse tagamine.
- koostöö teiste nägemispuudelistega tegelevate rehabilitatsiooniasutustega.

2.5. Huvipooled, partnerid

Klientide ja huvigruppide vajadustele vastavate teenuste arendamiseks ja osutamiseks teeme koostööd erinevate partneritega: kliendid ja nende lähedased, nägemispuudega ja puuetega inimeste organisatsioonid (Lõuna-Eesti Pimedate Ühing, Eesti Pimedate Liit, Eesti Pimedate Spordiliit), rahvusvahelised nägemispuudega inimesi ühendavad organisatsioonid (International Council of Education of Visually Impaired, European Blind Union), Sotsiaalkindlustusamet, Töötukassa, Silmakliinik, SA TÜ Kliinikumi lastekliinik, Tartu Ülikool, nägemispuudega lapsi kaasavad haridusasutused, kohalikud omavalitsused, teised rehabilitatsiooniasutused, tervishoiu- ja erihoolekandeteenuste osutajad, ministriumid jne.

Hea koostöö huvigruppidega annab võimaluse kaardistada ühiskonna ootusi, neid täita ja vastastikuse kommunikatsiooni kaudu aidata kaasa ühiskonna edendamisele. Püüame olla kogukonnas aktiivsed ja aidata kaasa vabama ja kaasavama ühiskonna loomisele.

Nägemispuudeliste spetsiifikat ja erivajadusi tundva asutuse töötajatena osaleme nägemispuudeliste elukvaliteeti käsitlevates töörühmades, et kaasa rääkida vastavate poliitikate kujundamisel (nt keskkonna kohandamise, ligipääsetavuse ning punktkirja teemadel) ja vastavate juhendmaterjalide väljatöötamisel. Osaleme ka nägemispuude spetsiifikat puudutavate teadustööde juhendamisel, mille tulemusel saame täiendada olemasolevaid meetodikaid ja olla kursis kaasaegsete arengusuundadega. Koostöös LEPÜ ja EPL-ga viime läbi koolitusi ja üritusi nägemispuudega inimeste sotsiaalse võrgustiku laiendamiseks ja nende jõustamiseks. Koostöös Eesti Pimedate Spordiliiduga leiame võimalusi nägemispuudega inimeste kaasamiseks ühiskonnaellu läbi organiseeritud sporditegevuse.

Mitmed Emajõe kooli pedagoogilise personali ja rehabilitatsioonimeeskonna abil läbiviidavad tegevused pakuvad olulist lisaväärtust ühiskonnale ja huvigruppidele.

Näited tegevustest

- Panus kohalikku kogukonda: osalemine Tartu Idaringtee ehituse planeerimisel ja Tartu linna ristmike kohandamisel nägemispuudega inimestele vajalike kohanduste tegemiseks jne.
- Panus ühiskonda: Tartu Ülikooli üliõpilaste nägemispuudealaste magistratööde juhendamine.
S. Lellep (2015), *Pimeda lapse lugemise ja kirjutamise eeluskuste ja punktkirja tähtede omandamine*. Tartu Ülikool. Juhendaja A. Kõiv.
M. Tooming (2015), *Nägemisnärvihüpoplaasiaga 7-aastase lapse siduskõne iseärasused*. Tartu Ülikool. Juhendaja R. Kuusk).
Nägemispuudega inimestele osutatavate rehabilitatsiooniteenuste standardi väljatöötamine koostöös Nägemispuudega Inimeste Rehabilitatsioonikeskusega ja Pimekurtide Tugiliiduga ja infovaldkorra väljastamine. Koostöös pimedate organisatsioonidega riigi sotsiaalpoliitilistes aruteludes osalemine.
- Panus nägemispuudega inimeste kogukonda: traditsiooniliste ürituste korraldamine (valgekepipäev), nägemispuudega inimesi jõustavad ja võrgustikku laiendavad koolitused.

3. Juhtimine, struktuur, personal

Organisatsioon on oma tegevuses tulemustele orienteeritud ja lähtub hea juhtimise tavast, mida iseloomustab sihipärane ja läbipaistev juhtimine, selged eesmärgid ja väärtused, vastutustundlik ressurside kasutamine, pühendumine kestvatele arengule ja innovatsioonile. Olulisel kohal on organisatsioonisisene kommunikatsioon, aga ka huvigruppide teavitamine ja tagasiside.

3.1. Õiguslik seisund

Tartu Emajõe Kool on Haridus- ja Teadusministeeriumi hallatav riigiasutus. Rehabilitatsiooniteenuste pakkumiseks on asutusel sõlmitud aastateks 2012–2015 haldusleping SKA-ga. Alates 01.01.2016 jätkatakse sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse osutamist sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse eest tasu maksmise kohustuse riigi poolt ülevõtmise lepingu alusel. Alates 01.01.2016 pakutakse nägemispuudega täisealiste tööalase rehabilitatsiooni teenust. Rehabilitatsiooniteenuse korraldamisel lähtutakse kehtivast sotsiaalhoolekande seadusest.

3.2. Organisatsiooni struktuur

Tartu Emajõe Kooli rehabilitatsiooniasutus töötab Tartu Emajõe Kooli allüksuses.

Tartu Emajõe Kool on riigikool nägemispuudega lastele. Koolis saavad õpilased hariduse põhikooli ja gümnaasiumi ning lihtsustatud riikliku õppekava alusel.

Lisaks õppe- ja kasvatustööle pakub kool ka erinevaid teenuseid huvigruppidele. Pakutakse õppenõustamisteenust 1,5-18aastastele nägemispuudega lastele ja noortele, nende vanematele ja nendega tegelevatele haridusasutuste töötajatele, kohalikele omavalitsustele, sotsiaaltöötajatele, haridusametnikele. Lisaks tegeleb kool ka vaegnägijatele ja pimedatele õppematerjalide kohandamisega ning koordineerib punktkirjas õppematerjalide valmistamist.

Rehabilitatsiooniteenuseid pakutakse kõikidele suunamiskirja omavatele nägemispuudega lastele ning täiskasvanutele, et tagada nägemispuudega isikute võimalikult iseseisev toimetulek, suurendada sotsiaalset kaasatust ja tööhõivet tulevikus. Rehabilitatsioonitöö käigus toimub kliendi jõustamine ja juhendamine. Kuna rehabilitatsiooniteenuseid osutatakse Tartu Emajõe Kooli ruumides, tagab see väga hea teenuste kättesaadavuse Emajõe kooli õpilastele ning võimaldab pikaajaliste regulaarsete kompleksteenuste kaudu toetada efektiivselt nende arengut. Lisaks pakutakse koolis ka erinevaid huviringe ja muid huvitegevusi, mis aitavad oluliselt kaasa rehabilitatsiooniteenuseid vajavate õpilaste isiksuse arengule ja elukvaliteedi tõstmisele.

Rehabilitatsioonimeeskonda kuuluvad spetsialistid, kellest valdav enamik töötab ka TEK õpetajana, on kvalifikatsiooninõuetele vastavad ja saanud lisaväljaõppe nägemispuude alal.

Ülemaailmseid suundumusi silmas pidades pööratakse nii koolis kui ka rehabilitatsioonitegevuses suurt tähelepanu infotehnoloogiale. Oleme saanud spetsiaalsed arvuti lisaseadmed ja programmid, mis võimaldavad ka nägemispuudelistel arvutiga iseseisvalt töötada. Õppe- ja rehabilitatsioonitegevuses kasutame nägemispuudeliste eripära arvestavaid töövõtteid ja nägemise abivahendid. Kooli raamatukogust saab laenutada punktkirjas õpikuid ja elektroonilisi õppematerjale.

Koolil on õpilaskodu väljaspool Tartut elavate õpilaste majutamiseks.

3.3. Personali koosseis ja vastutusala

Rehabilitatsioonimeeskonna moodustamisel on lähtunud sotsiaalhoolekandeseaduses kehtestatud rehabilitatsioonimeeskonna spetsialistide koosseisust ja haridustasemest ning organisatsiooni tegevuse jätkusuutlikkuse tagamise vajadusest.

TEK rehabilitatsioonirühma kuuluvad: sotsiaaltöötaja, psühholoog, eripedagoog/logopeed, füsioterapeut, tegevusterapeudi assistent. Rehabilitatsiooniteenuse korraldamist ja meeskonnatööd rühmas juhib rehabilitatsioonirühma juht. Asutuse liikmete tööülesanded on fikseeritud poolte vahel sõlmitud käsunduslepingutes.

Kõik rehabilitatsioonirühma liikmed on kantud Majandustegevuse registrisse.

Kristel Mets	Tartu Emajõe Kooli direktor kristel.mets@tek.tartu.ee	Töökeskkond, tööohutus, personali värbamine ja ametis hoidmine, lepingute sõlmimine.
Riina Kiting	Rehabilitatsioonirühma juht Eripedagoog rehab@tek.tartu.ee riina.kiting@tek.tartu.ee	Rehabilitatsiooniteenuse korraldamine: järjekorda registreerimine SKA portaalis, rehabilitatsiooniplaani ja andmestiku avamine, rehabilitatsioonivajadusest lähtuvalt teenuse osutajate määramine ja hindamisel nende liikumise koordineerimine, rehabilitatsiooniplaani vormistamine ja esitamine. Teenuse osutamise protseduuride jälgimine. Tööaja arvestamine ja esitamine. Arvete koostamine ja esitamine Sotsiaalkindlustusametile. Aruandlus teenuse osutamise kohta. Eripedagoogi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Ragne Kuusk	Eripedagoog, logopeed ragne@tek.tartu.ee	Eripedagoogi, logopeedi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Anne Kõiv	Eripedagoog, logopeed, tegevusterapeudi assistent anne.koiv@tek.tartu.ee	Eripedagoogi, logopeedi, tegevusterapeudi assistendi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.

Annliis Kuld	Eripedagoog annlis.kuld@tek.tartu.ee	Eripedagoogi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Monica Lõvi	Sotsiaalpedagoog monica.lovi@tek.tartu.ee	Sotsiaaltöötaja teenuse osutamine, tugiisiku ja eestkoste leidmine, meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Katri Härmoja	Füsioterapeut katri.harmoja@tek.tartu.ee	Füsioterapeudi teenuse osutamine, meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Triin Ulst	Psühholoog triin@ulst.net	Psühholoogi teenuse osutamine, meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Tiia Tõnts	Eripedagoog, logopeed tiia.tonts@tek.tartu.ee	Eripedagoogi, logopeedi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Kati Hõim	Eripedagoog kati@tek.tartu.ee	Eripedagoogi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Marika Kaljuste	Eripedagoog, logopeed, tegevusterapeudi assistent marika.kaljuste@tek.tartu.ee	Eripedagoogi, logopeedi, tegevusterapeudi assistendi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Mairit Trei	Eripedagoog mairittrei@tek.tartu.ee	Eripedagoogi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.

Merje Toom	Eripedagoog merje.toom@tek.tartu.ee	Eripedagoogi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Merlyn Arvola	Eripedagoog merlyn.arvola@tek.tartu.ee	Eripedagoogi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.
Sirli Lellep	Eripedagoog sirli.lellep@tek.tartu.ee	Eripedagoogi teenuse osutamine ja meeskonnatöös osalemine. Kliendi hindamine, rehabilitatsiooniplaani ja andmestike täitmine, kliendi ja/või perekonna nõustamine, tööaegade fikseerimine, klientidelt tagasiside küsimine, tulemuste hindamine.

3.4. Kompetentsuse ja hariduse nõuded

Rehabilitatsioonirühma liikmeks on õigus kandideerida kõigil, kes vastavad alljärgnevale nõutele.

- Rehabilitatsioonirühma liige peab vastama Sotsiaalkindlustusameti poolt kehtestatud kvalifikatsiooninõuetele.
- Rehabilitatsioonirühma eripedagoog, logopeed ja tegevusterapeut peab omama vähemalt 3aastast töökogemust nägemispuude alal.
- Rehabilitatsioonirühma liige peab olema läbinud vähemalt 20tunnise nägemispuudealase koolituse.
- Rehabilitatsioonimeeskonna liige peab olema empaatiline ja hea suhtlemisoskusega, hooliv ja koostöövõimeline.
- Nägemispuudelite erioskuste arendamisega saavad tegeleda ainult eripedagoogid, kes on läbinud vähemalt 30tunnise spetsiifilise koolituse ja omavad teadmisi ning oskusi nägemispuudelite arendamise osas.

Meeskonnas peab olema vähemalt üks spetsialist iga nägemispuudelite erioskusealase koolitusega, nagu orienteerumis- ja liikumisõpetus, punktkiri, igapäevaoskused, nägemiskasutus, abivahendite kasutus.

Töötajate kompetentsusnõudeid hinnatakse üks kord aastas ja korrigeeritakse vajadusel.

Rehabilitatsioonimeeskonna moodustamisel on lähtutud sotsiaalhoolekandeseaduses kehtestatud rehabilitatsioonimeeskonna spetsialistide koosseisust ja haridustasemest ning organisatsiooni tegevuse jätkusuutlikkuse tagamise vajadusest.

Sotsiaaltöötaja - riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon

Psühholoog - riiklikult tunnustatud kõrgharidus psühholoogias või sellele vastav kvalifikatsioon

Tegevusterapeudi assistent - kutseeaduse alusel antud tegevusterapeudi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus tegevusteraapias või sellele vastav kvalifikatsioon

Füsioterapeut - kutseeaduse alusel välja antud füsioterapeudi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus füsioteraapias või sellele vastav kvalifikatsioon

Logopeed – kutseeaduse alusel välja antud logopeedi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus logopeedias või sellele vastav kvalifikatsioon

Eripedagoog - kutseeaduse alusel antud eripedagoogi kutse, riiklikult tunnustatud kõrgharidus eripedagoogikas või sellele vastav kvalifikatsioon

3.5. Personali värbamine

Personali värbamispoliitika aluseks on iga-aastane asutuse struktuurianalüüs ja personalivajaduse hindamine.

Tartu Emajõe Kooli siseselt võib kooli direktoriga kooskõlastatult ja väljaspool konkursi liituda rehabilitatsioonimeeskonnaga kooli töötaja, kes vastab kehtestatud kompetentsuse ja hariduse nõuetele.

TEK rehabilitatsiooniasutuse personali värbamine konkursi alusel toimub alljärgneva protseduuri järgi:

3.5.1. Konkursi kuulutab välja ja korraldab kooli direktor.

3.5.2. Vabast töökohast teavitatakse Tartu Emajõe Kooli kodulehel vähemalt 2 nädalat enne konkursi toimumist.

Konkursiteade peab sisaldama järgmisi andmeid:

- vaba töökoha nimetus
- avalduse esitamise aeg ja koht
- koos avaldusega esitatavate dokumentide loetelu (kirjalik avaldus, elulookirjeldus CV, haridust tõendavate dokumentide koopiad)
- kandidaadile esitatavad nõuded

3.5.3. Konkursil saavad osaleda vaid isikud, kelle dokumendid laekuvad komisjonile hiljemalt konkursiteates määratud ajaks.

3.5.4. Avaldused vaatab läbi 3-liikmeline komisjon, mille koosseisu kuuluvad kooli direktor, rehabilitatsioonirühma juht, rehabilitatsioonirühma liige.

3.5.5. Kooli direktor teatab komisjoni liikmetele kirjalikult dokumendivooru toimumise aja ja koha vähemalt kolm tööpäeva ette. Kirjaliku teate võib saata elektrooniliselt e-posti

- teel. Komisjoni esimene koosolek kutsutakse kokku 10 tööpäeva jooksul alates konkursiteates märgitud avalduste esitamise tähtajast.
- 3.5.6. Komisjoni töövorm on kinnine koosolek, mida juhatab kooli direktor. Komisjon võtab vastu otsused avalikul hääletamisel lihthäälte enamusega.
- 3.5.7. Dokumendivooru tulemusel võtab komisjon iga kandidaadi kohta vastu ühe järgmistest otsustest:
- 1) tunnistada kandidaat sobivaks osalema järgmises hindamisvoorus (vestlusvoor)
 - 2) tunnistada kandidaat ametikohale mittevastavaks
- 3.5.8. Kooli direktor teatab komisjoni liikmetele kirjalikult vestlusvooru toimumise aja ja koha vähemalt kolm tööpäeva ette. Kirjaliku teate võib saata elektrooniliselt e-posti teel. Vestlusvoor kutsutakse kokku viie tööpäeva jooksul alates hindamisvooru läbiviimisest. Vestlusvoorus esitavad kandidaadid oma nägemuse rehabilitatsioonitööst ja vastavad küsimustele.
- 3.5.9. Komisjon valib töötaja vestlusvooru järel kinnisel koosolekul. Komisjon püüab saavutada konsensuse. Valituks osutub kandidaat, kelle poolt annavad komisjoni liikmed enim hääli.
- 3.5.10. Komisjon on salliv erisuste, teiste kultuuride ning tavade suhtes ning juhindub oma töös põhimõttest, et kõikidel inimestel on võrdsed õigused, olenemata nende soost, päritolust, rahvusest, vanusest, usust, seksuaalsest orientatsioonist ja vaadetest.
- 3.5.11. Töötaja kinnitab ametisse direktor.
- 3.5.12. Töötajaga sõlmitakse käsundusleping vastavalt kehtivatele seadustele.
- 3.5.13. Töötaja on kohustatud temaga sõlmitud käsunduslepingu kehtivuse ajal ja ka peale lepingu lõppemist hoidma talle teatavaks saanud konfidentsiaalset infot. Töötaja Pooled loevad konfidentsiaalseks infoks eelkõige töö käigus vahetatud informatsiooni, mis on seotud isikuandmetega ning tööandja tegevusega seotud infot, mis ei ole avalikult kättesaadav.

3.6. Töötaja õigused ja kohustused

1. Rehabilitatsioonirühma liikmel on õigus saada klienditööks vajalikku informatsiooni.
2. Rehabilitatsioonirühma liikmetel on õigus omada töötamiseks sobivaid füüsilise keskkonna tingimusi ja vahendeid (internetiühendusega arvuti, printer, telefon, bürootarbed).
3. Rehabilitatsioonirühma liikmel on õigus saada rehabilitatsioonialaseid koolitusi vastavalt meeskonna koolitusvajadusele. Koolitusvajadused kaardistatakse rehabilitatsioonirühma juhi ja Tartu Emajõe Kooli direktori koostöös arenguvestluste kokkuvõtete põhjal. Rehabilitatsioonirühma liikme koolituse sooviavalduse kooskõlastab rehabilitatsioonirühma juht ning kinnitab Tartu Emajõe Kooli direktor.
4. Rehabilitatsioonirühma liikmel on kohustus kaasa rääkida aastaplaani koostamisel.
5. Rehabilitatsioonirühma liikmel on kohustus lähtuda kliendikesksuse põhimõttest ja tegeleda kliendiga pädevuse piires.

6. Rehabilitatsioonirühma liige on kohustatud järgima Tartu Emajõe Kooli rehabilitatsiooniasutuse Kvaliteedikäsiraamatus sätestatud nõudeid ja põhimõtteid ja haldama tööks vajalikke dokumente ettenähtud korras.
7. Rehabilitatsioonirühma liige on kohustatud kaitsma kliendi esitatud delikaatseid andmeid vastavalt andmekaitse seadusele ja järgima asutuse eetikakoodeksi põhimõtteid.

3.7. Personali tunnustamine

Motivatsioonisüsteemi eesmärgiks on tagada pühendunud kompetentsete töötajate püsimine ja töörahulolu. Töötajatele korraldatakse ühiseid ettevõtmisi ja meeskonda liitvaid koolitusi.

Töökohustuste eeskujuliku täitmise eest võib töötajatele ja vabatahtlikele avaldada tunnustust järgmiselt:

- tänu – positiivne tagasiside tegevuste või tulemuslikkuse kohta;
- tänukiri ja meene - antakse pikemaajalise eeskujuliku töötamise eest;

3.8. Personali koolitamine

Iga-aastaste arenguevestluste tulemusel selgitatakse töötajate koolitusvajadus ja koostatakse koolitusplaani. Koolitusplaani täiendatakse jooksvalt vastavalt vajadusele ja võimalustele. Koolituse lühiülevaate ja hinnangu koolituse mõjususele fikseerib töötaja selleks määratud kaustas.

Koolituselt saadud rehabilitatsioonitööks vajalikud materjalid (testid, raamatud jms) kuuluvad rehabilitatsiooniasutusele.

3.9. Aastaplaani koostamise protsess

TEK rehabilitatsioonirühma tegevus põhineb pikaajalisel strateegial ja iga-aastaselt ühiselt meeskonnaga koostatud aastaplaanil. Aastaplaan koostatakse üheks kalendriaastaks ja kinnitatakse jaanuaris. Aastaplaani koostamisse on kaasatud kogu meeskond. Planeerimistöö on pikaajaline protsess ja saab alguse juba eelneval kalendriaastal saadud tagasiside kaudu asutuse tegevuse regulaarsest analüüsist. Seeläbi saadakse infot asutuse tugevustest ja nõrkustest ning viiakse sisse vajalikud muudatused töö parandamiseks. Vähemalt kaks korda aastas hindame aastaplaani koosolekutel oma tegevuste edukust ja püstitatud eesmärkide saavutamist, võrreldes neid oodatavate tulemuste ning tulemuslikkuse mõõdikutega ning

kavandame vajalikud muudatused. Aastaplaani tulemusi kajastatakse iga-aastases aruandes ja esitatakse asutuse kodulehel. Aastaplaani kinnitab Tartu Emajõe Kooli direktor.

3.10. Töökorralduse alusdokumendid

TEK rehabilitatsiooniasutuse töökorralduse alusdokumendid on:

Kvaliteedi käsiraamat (sh isikuandmete töötlemise ja kaitse kord; ettepanekute ja kaebuste esitamise kord; eetikapõhimõtted; teenuste osutamise kord jne)

Tartu Emajõe Kooli arengukava

Töökeskkonna riskianalüüs

Tulekahju korral tegutsemise plaan

TEK hädaolukorra lahendamise plaan

Käsunduslepingud

Tööprotsessi toetavad aruanded

Lepingud klientidega ja koostööpartneritega

Lastekaitseeadus

Sotsiaalhoolekandeseadus

4. TEK rehabilitatsiooniasutuse töö põhimõtted

4.1. Üldpõhimõtted

4.1.1. Organisatsiooni administreerimisega seotud töö põhimõtted

TEK rehabilitatsiooniasutuse töötajad juhivad oma tegevuses käsunduslepingust, Kvaliteedikäsiraamatust, töötervishoiu- ja keskkonnaohutuse nõuetest ning on tööprotsessis vastutavad oma erialaga seotud pädevuse piires. Töö ja otsustamisprotsesside lihtsustamiseks on välja töötatud teenuse ning tegevuste kirjeldused ja juhendid, kus arvestatakse klientide õigusi, meeskonnatöö ja koostöö põhimõtteid ning teisi organisatsiooni korraldust reguleerivaid dokumente.

Kõik dokumendid on kättesaadavad rehabilitatsiooniüksuse ruumides, kus igal soovijal on õigus nendega tutvuda. Kodulehel on kättesaadav Kvaliteedikäsiraamat, eetikakoodeks, klientide õigused ja kohustused, rehabilitatsiooniteenuse osutamise kord. Seadusemuudatusi jm kliente puudutavat infot tutvustatakse personalile meililistis ja klientidele kooli kodulehel rubriigi *Teated* all. Dokumentidega tutvumist kinnitab iga meeskonnaliige oma allkirjaga käsunduslepingut allkirjastades.

4.1.2. Personaliga seotud põhimõtted

Personalitöö eesmärgid on seotud töötajate kompetentsi ja töömotivatsiooni säilitamisega. Personalipoliitika on suunatud töötajate tunnustamisele ja igakülgsel kaasamisele rehabilitatsiooniasutuse töös ja arengus.

Töö põhimõte on meeskonnatöö ja kvaliteedi tagamine teenuse osutamisel. Oluliseks peetakse usalduslikku õhkkonda meeskonnas, positiivseid kliendisuhteid, koostööd kogukonnaga ja partneritega igal tasemel.

Personalitöö paremaks korraldamiseks viiakse igal aastal personaliga läbi arenguvestlused. Arenguvestlus hõlmab möödunud tööperioodi – hinnangut oma oskustele, tegevusele ja tagasisidet töötingimustele, organisatsiooni töökorraldusele; olevikku ning tulevikku – motivatsiooni, edasist koolitusvajadust. Kõiki neid aspekte arvestatakse aastaplaani koostamisel, et organisatsiooni tegevust parendada.

4.1.3. Teenusega seotud põhimõtted

Teenuste osutamisel peab rehabilitatsiooniasutus oluliseks osutatavate teenuste kvaliteeti, inimlikke väärtusi, inimõigusi, ressursside optimaalset kasutust, tervist ja säästvaid käitumisharjumisi, klientide ärakasutamise ennetamist, tervet ja sõbralikku töökeskkonda, koostöösuhteid partnerite ja kogukonnaga.

Teenuste arendamisel, planeerimisel ja osutamisel kasutame Demingi *planeeri, tee, hinda ja muuda* mudelit. Teenuste arendamisse kaasame nägemispuudeliste organisatsioone ja teisi nägemispuudeliste rehabilitatsiooniasutusi nii Eestis kui välismaal, et rakendada ja arendada parimaid praktikaid ja innovaatilisi töömeetodeid oma klientide vajaduste rahuldamiseks. Võimalusel osaleme koolitustel, projektitöös ja konverentsidel.

4.1.4. Klienditööga seotud põhimõtted

Põhitegevuses toetutakse kliendi kaasamisele teenuste planeerimisse. Klientide individuaalsete vajaduste hindamine, eesmärkide seadmine ning teenuste kavandamine ja nende tulemuslikkuse hindamine toimub kliendi ja/või kliendi ametliku esindaja aktiivsel osalusel. Tegevuste planeerimisel hinnatakse kliendi sotsiaalseid ressursse ning füüsilist ja psüühilist-emotsionaalset tervist. Austame klientide enesemääratlemisõigust ja kaasame neid otsustusprotsessidesse. Jõustame ja motiveerime teenuse saajaid, et nad saaksid võimalikult

iseseisvalt toime tulla ja oma elu puudutavates küsimustes kaasa rääkida. Julgustame ja toetame kliente enese eest seismise oskuste arendamisel ja oma tegevuste eest vastutuse võtmisel vastavalt kliendi võimetele. Nimetatud elukvaliteeti tõstvate eesmärkide saavutamiseks kaasatakse vastavalt koostöövalmidusele ka klientide pereliikmeid ja lähikondseid.

Klientidele tutvustatakse teenusele saabudes nende õigusi ja kohustusi. Teenuse saajate kohta kogutud andmed on konfidentsiaalsed ja ligipääsetavad ainult selleks volitatud isikutele. Konfidentsiaalsuse nõue on iga asutuse töötaja töölepingus ja kõik töötajad järgivad oma töös isikuandmete töötlemise ja kaitse korda.

4.2. Tegevuste eesmärgistamine teenuse protsessis

Juhtimissüsteemi põhimõtteks on tegevuste eesmärgistamine, eesmärkide ajaline planeerimine ja õigeaegne täitmine. Rehabilitatsiooniteenuste kvaliteedi tagamiseks peetakse oluliseks teenuste eesmärgistamist, tegevuste ja tulemuste hindamist. Eesmärkide püstitamisel järgitakse, et need oleksid jõukohased, mõõdetavad ning lähtuksid sihtgrupi vajadustest. Hindamist viiakse läbi nii esma-, vahe- kui lõpphindamisena, vajadusel viiakse läbi tegevuse ümberhindamine.

4.3. Teenuste protsessi hindamine

TEK rehabilitatsiooniasutuse juhtimisel kasutatakse protsessikeskset lähenemist kõikidele tegevustele. Lähtutakse Demingi ringi mudelist, mis eeldab regulaarset tegevuste planeerimist ja kontrolli ning vajadusel eesmärkide ja tegevuste muutmist. Rehabilitatsiooniplaanis eesmärkidenähtud tulemuste saavutamiseks kasutatakse juhtumipõhist hindamist, regulaarset tegevuste planeerimist ja kontrolli ning vajadusel eesmärkide ja tegevuste muutmist. Hindamise ja muudatuste sisseviimise aluseks on teadmispõhine lähenemine, erialane kompetents ja töökogemused töös nägemispuudega inimestega.

4.4. Kvaliteedi hindamine

TEK rehabilitatsiooniasutuse tegevuse kvaliteedi hindamine hõlmab järgmisi valdkondi ja vastavaid mõõdikuid.

Teenuste osutamise tulemuslikkus

- Rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärkide indikaatorite saavutamine
- Klientide tagasiside teenuse osutamise protsessi ja teenusest saadud kasu kohta
- Teenuse osutaja põhjendatud hinnang eesmärkide saavutamise kohta (andmestikud, plaani D-osa)

- Teenuseid kasutanud klientide arv (statistilised näitajad)
- Sihtgrupi mitmekesisus
- Klientide edulood

Juhtimine

- Eelarveliste ressursside optimaalne kasutamine
- Koolitusvõimaluste tagamine
- Tööks vajalike tingimuste tagamine
- Inforessursside juhtimine
- Dokumentide turvaline haldamine
- Aruannete koostamine
- Rehabilitatsiooniteenuste tulemuslikkuse analüüs regulaarselt
- Sisekontroll
- Personali tagasiside järjepidevalt ja arenguestlustel
- Klientide tagasiside järjepidevalt ja teenuse lõppedes
- Eksimuste reguleerimine

Personal ja professionaalne tegevus

- Erialase tegevuse jälgimine
- Enesehindamist ja rahulolu hõlmav arenguestlustus üks kord aastas
- Koolitustel osalemine
- Osalemine koostööprogrammides ja töögruppides
- Osalemine ühiskonnale ja huvigruppidele lisaväärtust toovates tegevustes (üritused, jõustavad koolitused vaegnägijatele ja pimedatele ning koolitused nägemispuudega inimestega töötavatele isikutele)

Koostöö huvigruppidega

- Rahulolu-uuringud tegevuste hindamiseks
- Koostööprogrammid /koostöölepped
- Teadlikkus pakutavatest teenustest
- Rahulolu teenustega ja teenuste osutajatega (rahulolu-uuring üks kord aastas)

Keskkond

- Töökeskkonna nõuetele vastavus
- Tööks vajaliku meetodilise baasi ja IT vahendite olemasolu
- Vastavus andmekaitse nõuetele

4.5. Erialase soorituse hindamine

Erialase soorituse hindamiseks viiakse teenuseid osutava personaliga üks kord aastas läbi enesehindamist ja rahulolu hõlmav arenguestlustus. Eelnevalt täidetakse enesehinnanguleht ja

seejärel viiakse läbi arenguvestlus, millel osalevad ka kooli direktor ja rehabilitatsioonirühma koordinaator. Arenguvestlustest tehakse kokkuvõtte, tulemused analüüsitakse ja hinnatakse ning võetakse aluseks tegevuse edasisel planeerimisel. Arenguvestluselt saadud info on aluseks ka koolitusvajaduste hindamisel ja planeerimisel.

5. Kvaliteedi tagamine

5.1. Kvaliteedipõhimõtted

TEK rehabilitatsiooniasutuse eesmärgiks kvaliteedivaldkonnas on pakkuda klientide vajadustele vastavaid teenuseid, mis aitaks tõsta teenusesaajate elukvaliteeti. Kvaliteedi kindlustamine on pidev protsess, eesmärgiga täiustada olemasolevaid teenuseid klientide rahulolu tagamiseks. Järjepidevalt jälgitakse ja hinnatakse teenuste vastavust kehtestatud nõuetele ja kliendi vajadustele, pidevalt arenevatele teadmistele ja abivahenditele, olemasolevatele ressurssidele.

Teenuste kvaliteedi tagamiseks järgime Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteemi Equass Assurance põhimõtteid.

TEK rehabilitatsiooniasutus peab silmas alljärgnevaid kvaliteedipõhimõtteid:

1. Kaasav ja tulemuslik juhtimine

- Tegevuste ja juhtimise lähtealuseks on koostöö huvigruppidega ning nende vajadustest ja ootustest lähtumine. Tagasiside saamiseks viime iga-aastaselt läbi küsitlusi koostööpartnerite, huvigruppide ja klientide hulgas. Saadud tagasiside tulemustega arvestatakse aastaplaani koostamisel ja töö korraldamisel.
- Töötajad on kaasatud juhtimisprotsessidesse koosolekute ja arenguvestluste kaudu. Töötajad saavad kaasa rääkida oma töökorralduse ja teenuste arendamise osas ning osaleda aastaplaani koostamisel.
- Tegevus põhineb pikaajalisel strateegial ja iga-aastasel ühiselt koostatud aastaplaanil. Aastaplaan kinnitatakse jaanuaris ja vaadatakse läbi kaks korda aastas.

2. Personali toetamine ja arendamine

- Personali värbamine toimub vastavalt asutuse värbamiskorrale, sealjuures väärtustame töötajate teadmisi ja kogemusi.
- Iga-aastaselt hinnatakse töötajate koolitusvajadust ning püütakse leida võimalusi koolitustel osalemiseks.

- Väärtustame oma töötajate rahulolu. Rahulolu küsitlused viiakse läbi iga-aastaselt ning saadud tulemustega arvestatakse arendustegevuste planeerimisel.
- Väärtustame oma kompetentseid ja motiveeritud töötajaid lähtuvalt motivatsioonikorrast.
- TEK poolt on tagatud nõuetekohased töötingimused ja kaasaegsed töövahendid.

3. Klientide õiguste tagamine

- Klientide õiguste tagamisel lähtume inimõiguste, vabaduste kaitse, võrdse kohtlemise ja diskrimineerimisvastasuse printsiipidest. Toetame ja tunnustame klientide poliitilise, majandusliku, sotsiaalse ja kultuurilise enesemääratlemise õigust.
- Töötajad on teadlikud klientide õigustest ja kohustustest.
- Kliente informeeritakse nende õigustest ja kohustustest neile sobival viisil.
- Kliendil on õigus tema erivajadusest lähtuvalt saada teenust talle sobivas kohas.
- Igal kliendil on võimalik anda tagasisidet; esitada nii suulisi kui kirjalikke ettepanekuid, kiitusi, kaebusi.

4. Eetikapõhimõtete järgimine

- Eetikapõhimõtted on kirjeldatud Kvaliteedikäsiraamatus ja avaldatud ka asutuse kodulehel. Eetikakoodeksit järgivad kõik töötajad.
- Tööprotsessid on kirjeldatud arvestades klientide eetilise kohtlemise põhimõtteid ja mistahes viisil ärakasutamise välistamist.
- Klientide kohta käiv informatsioon ja andmed on konfidentsiaalsed ja ligipääsetavad ainult selleks volitatud isikutele. Iga teenuse saaja kinnitab andmetega tutvumist kliendi õigusi ja kohustusi tutvustaval lehel.
- Rehabilitatsioonirühma töötajad on kohustatud järgima eetikakoodeksis esitatud konfidentsiaalsuse nõudeid ja isikuandmete töötlemise korda.
- Tartu Emajõe Kooli töökeskkond on turvaline, see on regulaarselt auditeeritud Töökaitseinspeksiooni, Tervisekaitseinspeksiooni jt asjaomaste asutuste poolt.
- Töötajate ülesanded on määratletud Kvaliteedikäsiraamatus Teenuste kirjelduse peatükis ja Käsunduslepingus; teenuste osutamine on kirjeldatud protseduurireeglites.

5. Koostöö erinevate partneritega

- Klientide ja huvigruppide vajadustele vastavate teenuste arendamiseks ja osutamiseks teeme koostööd erinevate partneritega.
- Nägemispuudeliste spetsiifikat ja erivajadusi tundva asutuse töötajatena osaleme nägemispuudeliste elukvaliteeti käsitlevates töörühmades, et kaasa rääkida vastavate poliitikate kujundamisel.

- Koostööga arvestatakse aastaplaani koostamisel. Koostöö tulemuslikkuse ja koostööpartnerite rahulolu hindamiseks viime iga-aastaselt läbi vastava küsitluse oma partnerite ja huvirühmade hulgas.
- Peame oluliseks info kättesaadavust kõikidele koostööpartneritele. Huvigrupidel on kooli kodulehe vahendusel võimalik saada asutuse tegevuse kohta piisavalt infot, anda tagasisidet või teha omapoolseid ettepanekuid töö parendamiseks. Nägemispuudega inimestele ja nende lähedastele vajalikku teavet seadusemuudatuste jms osas avaldame jooksvalt kodulehel (Teated).

6. Teenusesaajate kaasamine

- Klientide individuaalsete vajaduste hindamine, eesmärkide seadmine ning teenuste kavandamine, läbiviimine ja nende tulemuslikkuse hindamine toimub kliendi ja/või kliendi ametliku esindaja aktiivsel osalusel.
- Teenusesaajad või nende esindajad saavad anda põhjaliku hinnangu teenuse osutamise kvaliteedi kohta teenuse käigus ja selle lõppedes tagasisideküsimustiku kaudu.
- Teenusesaajate kaasamise kaudu jõustame teenuse saajaid, et nad saaksid võimalikult iseseisvalt toime tulla ja oma elu puudutavates küsimustes kaasa rääkida. Julgustame ja toetame kliente probleemide lahendamisel, enese eest seismise oskuste arendamisel ja oma tegevuste eest vastutuse võtmisel vastavalt kliendi võimetele.
- Kõik kliendid ja/või nende ametlikud eestkostjad saavad kaasa rääkida meie asutuse töö korraldamisel ja teenuse arendamisel ning teha omapoolseid ettepanekuid ja avaldada konstruktiivset kriitikat kodulehel selleks edastatud meiliaadressil.

7. Kliendikeskne lähenemine

- Teenuste kavandamisel ja pakkumisel lähtume teenuse isikukesksusest - arvestame klientide vajadustega, kliendi isiklike ja teenusega seotud eesmärkidega. Põhjendatud vajaduse korral osutame rehabilitatsiooniteenust ka kliendi kodus.
- Hindame klientide panust teenuste arendamisse. Selleks viime sihtgrupi hulgas läbi regulaarseid küsitlusi nende vajaduste hindamiseks. Kliendile pakutavad teenused arutatakse kliendiga läbi ja need põhinevad kliendi individuaalselt koostatud tegevuskaval ja/või rehabilitatsiooniplaanil.
- Kliendile osutatud teenuste tulemuslikkust hindame rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärkide indikaatorite saavutamise, kliendi tagasiside ja teenuse osutaja põhjendatud hinnangu põhjal. Üldise teenuste tulemuslikkuse hindamiseks viime läbi klientide ja teiste koostööpartnerite küsitlused. Tagasisidet teenuse saamise kohta on võimalik anda ka asutuse kodulehel.

8. Tegevuse laiahaardelisus

- Tagame teenuste kättesaadavuse (sujuv ja järjepidev teenuse osutamine), tagades organisatsioonis selleks piisava hulga spetsialistide olemasolu.
- Teenuse osutamisel peame silmas holistilist lähenemist, pakkudes teenuseid alates varajasest sekkumisest kuni toetamise ja järelhindamiseni. Arvestame kliendi vajadustega erinevates eluvaldkondades.
- Toetame kliente vajalike muudatuste tegemisel tema elukvaliteedi parandamiseks. Vastavalt kliendile pakutakse teenuseid komplekselt erinevate spetsialistide poolt. Kõik teenused ja teenuse osutamisega seotud protsessid on kirjeldatud ning on kättesaadavad rehabilitatsioonirühma liikmetele, klientidele ja teistele asjaosalistele. Info teenustest on kättesaadav kooli kodulehelt ning lisainfot saab nii e-kirja kui telefoni teel rehabilitatsioonirühma liikmetelt.

9. Tulemuslikkus

- TEK rehabilitatsiooniasutuse tegevus on orienteeritud tulemustele. Tegevuse tulemuslikkust analüüsime kaks korda aastas. Koostatud tegevusaruanne pannakse välja asutuse kodulehele. Juunis koostatakse vahearuanne, analüüsi tulemusel korrigeeritakse ja täiendatakse vajadusel teise poolaasta plaani. Jaanuaris tehakse kokkuvõtte eelmise aasta plaani täitmisest ja analüüsi tulemusi arvestatakse järgmise aasta plaani koostamisel.

10. Orienteeritus pidevale arengule

- Teenuste kvaliteedi tagamiseks analüüsime oma tööd regulaarselt ning viime sisse vajalikke muudatusi. Kasutame juhtimisel *planeeri, tee, hinda ja muuda* mudelit. Vähemalt kaks korda aastas hindame aastaplaani koosolekutel oma tegevuste tõhusust ja mõjusust ning kavandame vajalikud muudatused.
- Teeme koostööd nägemispuudeliste organisatsioonide ja nägemispuudeliste rehabilitatsiooniasutustega nii Eestis kui välismaal, et rakendada ja arendada parimaid praktikaid ja innovaatilisi töömeetodeid oma klientide vajaduste rahuldamiseks. Võimalusel osaleme koolitustel, projektitöös ja konverentsidel.
- Korraldame regulaarselt personalile infotunde ja kogemusloenguid.

5.2. Kvaliteedijuhtimise süsteem

TEK rehabilitatsiooniasutuses juurutatakse kvaliteedijuhtimissüsteemi, milles on fikseeritud asutuse struktuur, eesmärgid, ressursid, vastutuskompleksid, protsessid ja vahendid kvaliteedi realiseerimiseks. Kvaliteedi tagamise eesmärk on vähendada seatud kvaliteedinõuetest (standarditest) kõrvalekaldumisi.

Kvaliteedi hindamisel ja tagamisel võrreldakse tulemust püstitatud eesmärgiga. Tegevuse kvaliteedi mõõtmiseks lähtutakse struktuuri-, protsessi- ja tulemuskriteeriumidest nii juhtimiskvaliteedi, professionaalse kvaliteedi kui ka kliendi kvaliteedi valdkondades.

Struktuurikriteeriumidele vastavus on tagatud kooli kaasaegsete ja nägemispuudega inimeste erivajadusi arvestavate ruumidega ja professionaalse kaadri olemasoluga. Kõik teenuste osutamiseks vajalikud ruumid on nõuetele vastavad ja varustatud kaasaegsete vahendite, seadmete ja inventariga.

Protsessikriteeriumidele vastavus on tagatud protsessi efektiivsust tagava dokumentatsioonisüsteemi ja juhendmaterjalidega.

Tulemuskriteeriumiks on teenuse vastavus kliendi ja tema lähedaste ootustele ja vajadustele ning rahulolu teenusega.

Juhtimiskvaliteet tagatakse kogemuste ja kehtestatud protseduurireeglitest kinnipidamisega, hea koostöö ja vastastikuse lugupidamisega meeskonnas, sõbraliku tööõhkkonna hoidmisega.

Professionaalse kvaliteedi tagavad pädevad ja motiveeritud töötajad, kes on valmis omandama uusi teadmisi ja oskusi ning teevad koostööd meeskonnaliikmetega ja klientide ning nende esindajatega.

5.3. Kaebuste käsitlemine ja kõrvalekallete registreerimine

Asutuses on välja töötatud ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord, et tõsta töötajate, klientide ja koostööpartnerite turvatunnet, rahulolu ja parendada teenuste kvaliteeti. Teenusele saabudes informeeritakse klienti paber kandjal tema õigustest ja kohustustest, ning kaebuste esitamise korrast. Dokumendiga tutvunud, kinnitab klient selle allkirjaga.

Kodulehel on link *Ettepanekud*, kus on esitatud e-posti aadress, kuhu võib ettepanekuid ja kaebusi esitada. Samuti arvestatakse telefonivestluste, e-kirjade ja posti teel laekunud kaebuste, ettepanekutega. Kõik kaebused prinditakse välja ja registreeritakse vastavas kaustas. Kõiki juhtumeid analüüsitakse rehabilitatsioonirühma koosolekul ja toimub arutelu, mille järgselt viiakse sisse vajalikud muudatused antud valdkonnas. Läbiviidud muudatustest informeeritakse kõiki osapooli ja see võetakse aluseks edasises teenuste toimingute planeerimisel ning sooritamisel.

Inimene, kes leiab, et sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse eest tasu maksmise kohustuse ülevõtmise otsustamisel, sealhulgas teenuse vajaduse tuvastamisel, on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, võib esitada vaide.

Vaie tuleb esitada Sotsiaalkindlustusametile e-posti aadressil info@sotsiaalkindlustusamet.ee või posti teel (aadressil Endla 8, 15092 Tallinn) 30 päeva jooksul arvates päevast, millal inimene vaidlustatavast toimingust või haldusaktist teada sai või oleks pidanud teada saama.

Vaides peavad olema kirjas:

- vaide esitaja nimi, postiaadress ja sidevahendite numbrid;
- vaidlustatava haldusakti või toimingu sisu;
- põhjused, miks vaide esitaja leiab, et haldusakt või toiming rikub tema õigusi;
- vaide esitaja selgelt väljendatud taotlus;
- vaide esitaja kinnitus selle kohta, et vaieldavas asjas ei ole jõustunud kohtuotsust ega toimu kohtumenetlust;
- vaidele lisatud dokumentide loetelu.

Vaie tuleb allkirjastada. Vaidele kirjutab alla esitaja või tema esindaja. Vaide esitaja esindaja lisab vaidele juurde esindusõigust tõendava dokumendi või volikirja, kui seda ei ole juba varem esitatud.

5.4. Tegevuste märkimine

Rehabilitatsiooniplaanid koostatakse kirjalikult rehabilitatsioonivajaduse hindamise järgselt. Kõik osalenud meeskonnaliikmed ja kliendi esindaja fikseerivad selle oma allkirjaga.

Teenuse ajal täidab teenusepakkuja kliendi andmestikku, kus märgitakse kuupäevaliselt läbiviidud teenuse sisu ja hinnang tegevuse tulemuslikkusele. Hinnangus kirjeldatakse teenuse mõju kliendile, tuuakse välja puudujäägid ja edusammud. Mõjususe kirjelduses on vajadusel toodud ka soovitusel, mida edaspidi teenusel järgida tuleb.

5.5. Kvaliteedikontroll

Kvaliteedi järelevalve toimub aastaringselt ja sellega tegelevad asutuse juht ja rehabilitatsioonirühma koordinaator eesmärgiga parandada kvaliteeti ning suurendada klientide, nende lähedaste ja koostööpartnerite rahulolu teenustega. Kvaliteedi kontrolli mõõdikuks on tagasiside kõikidelt erinevatelt teenuste osutamisega seotud osapooltelt.

5.6. Teenuste standardid

TEK rehabilitatsiooniasutuses on välja töötatud teenuste standardid, mis on kättesaadavad asutuse kodulehel www.tek.tartu.ee.

Teenuste standard sisaldab

1. Kaebuste registreerimise, lahendamise ja kliendile tagasisidestamise korda.
2. Kliendi õiguseid ja kohustusi.
3. Teenuste osutamise korda.

5.7. Kliendi õigused ja kohustused

Kliendi õigused ja kohustused vaadatakse läbi kord aastas ja vajadusel kaasajastatakse.

Teenuse saajal on õigus

1. Saada professionaalset ja kvaliteetset teenust.
2. Tutvuda teenuse osutamise korralduse ja asutuses kehtiva eetikakoodeksiga.
3. Osaleda hindamise protsessis ja teha ettepanekuid rehabiliteerimise tegevuskavasse planeeritavate tegevuste kohta.
4. Tutvuda koostatud rehabilitatsiooniplaaniga.
5. Õigus privaatsusele ja teda puudutava informatsiooni kaitsele.
6. Saada teenuse käigus ja teenuse lõppedes tagasisidet toimunud muutuste kohta.
7. Vajadusel pöörduda kaebustega rehabilitatsiooniasutuse juhi poole või esitada SKA vaidluskomisjonile VAIE. See peab olema esitatud 30 päeva jooksul. Vaidluskomisjoni otsusega mittedõustumise korral on inimesel õigus pöörduda halduskohtusse (3 kuu jooksul).

Teenuse saajal on kohustus

1. Osaleda planeeritavates tegevustes.
2. Teha koostööd rehabilitatsioonispetsialisti või –spetsialistidega ja avaldada rehabilitatsioonispetsialistile enda kohta infot, mis on vajalik teenuse kvaliteetseks osutamiseks ning ei ole vastuolus isikuandmete kaitse seaduses kehtestatud nõuetega.
3. Pidada kinni rehabilitatsioonispetsialisti(de)ga sõlmitud kokkulepetest.
4. Ilmuda teenust saama vastavalt kokkulepitud ajale, teenusest loobumise korral teatada sellest ette vähemalt 24 tundi.

Klient kinnitab dokumendiga tutvumist allkirjaga.

5.7. Tagasiside ja rahulolu uuring

Rehabilitatsiooniteenust saanud klientide või klientide esindajatega viiakse teenuse lõppedes või vähemalt kord aastas läbi küsitlus, milles mõõdetakse rahulolu teenuse ja teenuse osutamise protsessiga. Kokkuvõtted küsitlustulemustest ja esitatud ettepanekutest arutatakse läbi meeskonnaliikmetega ning neid arvestatakse töö edaspidisel planeerimisel. Tagasiside

küsimustik esitatakse vastavalt kliendi soovile meili teel või paberkandjal, mis antakse kaasa kliendile või kliendi esindajale.

6. Teenuse osutamise protsessid

Teenuse osutamise protsessid vaadatakse üle ja vajadusel kaasajastatakse kord aastas.

6.1. Osutatavad teenused

Rehabilitatsiooniteenuste sihtgrupiks on nägemispuudega isikud:

- puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2' lg 2 p 2 tähenduses 16-aastased ja vanemad isikud (puuet taotlevad ja puude raskusastet omavad isikud);
- puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2' lg 1 tähenduses kuni 16-aastased isikud, kellel on puue.
- puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduses § 2 tähenduses tööealised isikud, kellel on puue või kes on tunnistatud püsivalt töövõimetuks riikliku pensionikindlustuse seaduse alusel või kellele on riiklike elatusrahade seaduse alusel määratud invaliidsusgrupp tähtajatult ning kellel on tuvastatud SRT vajadus.

Rehabilitatsiooniteenuse raames:

- koostatakse puudega inimesele isiklik rehabilitatsiooniplaan;
- koostatakse tööealisele nägemispuudega inimesele tegevuskava;
- osutatakse Vabariigi Valitsuse määrusega kehtestatud loetelus nimetatud ning rehabilitatsiooniplaanis märgitud teenuseid;
- juhendatakse isikut, kuidas rehabilitatsiooniplaani täita;
- vajadusel tehakse plaanis täiendusi ja viiakse läbi vahehindamisi;
- hinnatakse rehabilitatsiooniprotsessi tulemuslikkust.

TEK rehabilitatsiooniasutus osutab järgmisi teenuseid:

Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine

Rehabilitatsiooniplaani täitmise juhendamine

Rehabilitatsiooniplaani täiendamine ja tulemuste hindamine

Füsioterapeudi teenus

Füsioterapeudi grupitöö

Tegevusterapeudi teenus

Tegevusterapeudi grupitöö

Sotsiaaltöötaja teenus

Sotsiaaltöötaja grupinõustamine

Eripedagoogi teenus

Eripedagoogi grupinõustamine

Psühholoogi teenus

Psühholoogi grupinõustamine

Logopeedi teenus
Logopeedi grupinõustamine

Rehabilitatsiooniteenuse eest tasu võtmisel ja tasu suuruse määramisel lähtutakse Sotsiaalhoolekande seadusest.

6.2. Teenuste kirjeldus

Rehabilitatsioonivajaduste hindamine ja rehabilitatsiooniplaani koostamine

Pimeda või vaegnägija vajaduste hindamine, rehabilitatsiooni planeerimine ja nõustamine.

Rehabilitatsiooniplaani täitmise juhendamine ja tulemuste hindamine

Vajadusel rehabilitatsiooniplaani täiendamine ja tulemuste hindamine

Sotsiaaltöötaja teenus

Nõustamine ja juhendamine sotsiaalprobleemide ennetamiseks ja lahendamiseks ning kontaktide loomine teiste teenusepakkujatega. Kliendi teavitamine olemasolevatest rehabilitatsiooni- ja tugiteenustest, rehabilitatsiooniplaani kasutamisest, teenuste saamise korrast ning klienti puudutavast seadusandlusest.

Psühholoogi teenus

Nõustamine ja psühhoteraapia nägemispuudest, isiksuseomadustest ja suhetest tingitud toimetulekuprobleemide ennetamiseks ja lahendamiseks; tööalane jõustamine: kutsenõustamine ja ümberõppesse suunamine.

Eripedagoogi teenus

Puudespetsiifilised parandustegevused nägemispuudega inimeste vaimsete, suhtlus-, sotsiaal- ja tööoskuste arendamiseks; sealhulgas järgmiste oskuste arendamine:

Orienteerumine ja liikumine:

- saatmise võtted ja saatjaga liikumise õpetus
- valge kepi kasutamise-, orienteerumise- ja liikumiseõpetus
- keskkonna kohandamine

Informatsiooni hankimine:

- arvutiklaviatuuri kümnesõrmesüsteemi õpetus
- arvutiõpe suurendus- või ekraanilugemisprogrammiga
- individuaalkonsultatsioonid suurendus- või ekraanilugemisprogrammi kasutajatele
- punkt kirja õpetus

Kommunikatsioon:

- kommunikatsioonioskuste väljaselgitamine
- kommunikatsioonivormi valimine ja õpetamine (pimekurdile, pereliikmetele jt)

Toimetulekuoskused:

- abivahendite määramine ja kasutusõpetus
- igapäevatoimingute õpetus
- kohanemiskursused
- keskkonna kohandamine

Nägemisfunktsioonide testimine ja nägemiskasutamise õpetus:

- liikumisel
- igapäevatoimingutes
- optiliste abivahendite määramine ja kasutusõpetus

Töötamine/õppimine:

- erialane kutsenõustamine
- töökohtade kohandamine
- visuaalsete materjalide kohandamine

Füsioterapeudi teenus

Nägemispuudest tulenevate rühihäirete ennetamine, õige kehahoiaku ja liigutuste omandamine, kehalise vormi parandamine ning kliendi füüsilise iseseisvuse arendamine tema eale vastavates igapäevategevustes. Vajadusel harjutuskava koostamine õppe- või töökeskkonnas ning kodus kasutamiseks. Liikumisvõime hindamine ja arendamine ning abivahendite soovitamine ning kasutama õpetamine.

Tegevusterapeudi teenus

Tegevusvõime täpsustamine, nägemispuudega inimeste igapäevaelu takistavate tegurite väljaselgitamine, iseseisvuse suurendamiseks alternatiivsete võimaluste leidmine igapäevategevuste sooritamiseks, abivahendite kasutuse õpetamine.

Logopeedi teenus

Kommunikatsiooni säilitamine ja/või parandamine, vajadusel alternatiivsete kommunikatsioonivahendite leidmine, et tagada võimetekohane toimetulek igapäevases suhtluses, õppimises ja töötamises.

6.3. Teenuste osutamise kord

Teenuse osutamise kord vaadatakse läbi ja kaasajastatakse kord aastas.

1. Kliendi või tema seadusliku esindaja pöördumisel asutuse poole telefoni või e-kirja teel annab esmase info rehabilitatsiooniteenuste kohta rehabilitatsioonirühma juht või sotsiaaltöötaja.
2. Rehabilitatsioonirühma juht või sotsiaaltöötaja selgitab välja, kas kliendil on Sotsiaalkindlustusameti poolt väljastatud suunamiskiri; mis kuupäeval ja mis eesmärgil on see välja antud.
3. Esmasel kohtumisel selgitab meeskonnajuht kliendile:
 - 3.1. rehabilitatsiooniteenuse olemust;
 - 3.2. teenuse osutamise protseduureegleid;
 - 3.3. millised dokumendid koostatakse;
 - 3.4. kliendi õigusi ja kohustusi ning kaebuste esitamise korda;
 - 3.5. isikuandmete töötlemise ja säilitamise reegleid;
 - 3.6. asutuse eetikaprintsiipe.
4. Rehabilitatsioonirühma juht registreerib kliendi suunamiskirja numbri alusel järjekorra haldamise registris, märkides sinna soovitud teenused. Klienti teavitatakse järjekorras olemisest ja teenusele saamise ajast.
5. Rehabilitatsiooniplaani koostamiseks suunamiskirja esitanud kliendi või tema esindajaga võtab ühendust rehabilitatsioonirühma juht ja lepib kokku hindamise aja.
 - 5.1. Enne hindamise toimumist võtab rehabilitatsioonirühma juht lisainformatsiooni saamiseks vajadusel ühendust kliendi ja/või tema võrgustiku liikmetega.
 - 5.2. Kliendi dokumendid asuvad lukustatud dokumendikapis. Kõigil meeskonna koosseisu kuuluvatel spetsialistidel on õigus enne hindamist dokumentidega tutvuda.
 - 5.3. Rehabilitatsioonirühma juht teatab kliendile või tema esindajale hindamise toimumise aja telefoni või e-kirja teel.
 - 5.4. Kliendi hindamine viiakse võimalusel läbi ühe päeva jooksul. Hindamise protsessi selgitab rehabilitatsioonirühma juht. Klient kohtub iga hindamismeeskonna spetsialistiga.
 - 5.5. Kliendi hindamisele kuluv aeg sõltub spetsialistide arvust, kes on põhjendatud rehabilitatsiooniplaani koostamisel osalema, kuid mitte vähem kui kolm spetsialisti.
 - 5.6. Iga meeskonna koosseisu kuuluv spetsialist vestleb hindamise käigus kliendiga ja annab oma hinnangu kliendi toimetulekule ning soovitused toimetuleku toetamiseks.
 - 5.7. Pärast hindamist teavitab rehabilitatsioonirühma juht klienti edasisest tegevusest.
 - 5.8. Hindamise järgselt kutsub rehabilitatsioonirühma juht kokku meeskonna koosoleku.
 - 5.9. Hindamistulemuste arutelu käigus:

- arutatakse läbi kliendi eesmärgid;
- esitatakse hinnang ja soovitused;
- tehakse ettepanekud rehabilitatsiooniplaani tegevuskavasse;
- täidetakse kliendi tegevusvõime hindamise tabel;
- arutatakse läbi kliendi rehabilitatsiooniplaani elluviimist soodustavad ja takistavad asjaolud;
- arutatakse läbi rehabilitatsiooniplaani kehtivusaeg.

5.10 Meeskonnatöö järgselt vormistab rehabilitatsioonirühma juht rehabilitatsiooniplaani ja tegevuskava lõplikult ning kannab kõik osutatavad teenused andmestikku. Kliendil või tema seaduslikul esindajal on kohustus rehabilitatsiooniplaaniga tutvuda ja õigus teha täiendustettepanekuid. Rehabilitatsioonirühma juht selgitab meeskonna soovitusi ja juhendab rehabilitatsiooniplaanis ja tegevuskavas antud soovituste täitmist. Vajadusel viiakse peale rehabilitatsiooniplaani koos läbi vaatamist sisse muudatused ja lõplik rehabilitatsiooniplaan allkirjastatakse kliendi või tema seadusliku esindaja poolt.

5.11. Pärast rehabilitatsiooniplaani allkirjastamist kliendi poolt saadetakse plaan Sotsiaalkindlustusametisse.

5.12. Rehabilitatsiooniplaani valmimise järel toimub kliendi või tema seadusliku esindaja soovil rehabilitatsiooniplaani tegevuskavas soovitatud rehabilitatsiooniteenuste osutamine vastavalt järjekorrale.

6. Kehtiva rehabilitatsiooniplaani olemasolul võtab rehabilitatsiooniteenuseid juhendav isik kliendiga ühendust ja lepib kokku teenusele tuleku ajad.

6.1. Rehabilitatsiooniteenuseid osutatakse kehtiva rehabilitatsiooniplaani alusel.

6.2. Rehabilitatsiooniteenust osutatakse Tartu Emajõe Koolis, põhjendatud vajaduse korral ka kliendi kodus.

6.3. Osutatud rehabilitatsiooniteenuste kohta koostatakse andmestik, milles spetsialistid kirjeldavad oma tööd klientidega.

6.4. Osutatavate rehabilitatsiooniteenuste lõppedes koostatakse mõjususe hinnang – kuidas teenus kliendile mõjus, millised muutused kliendis toimusid, milline oli teenuse tulemus, kas ja milliseid teenuseid vajab klient edaspidi. Klient või tema eestkostja annab teenuse lõppedes tagasisidet talle sobival viisil (tagasiside küsimustik).

7. Arve osutatud teenuste kohta vormistab rehabilitatsioonirühma juht ja esitab selle HTM raamatupidamisele registreerimiseks. Pärast arve registreerimist edastab rehabilitatsioonirühma juht arve SKA Tartu Büroosse, e-posti aadress: reh@sotsiaalkindlustusamet.ee

5.10. Infosüsteemid

Infosüsteemidena käsitletakse andmete töötlemist paberandjal ja elektrooniliselt. Töötaja on kohustatud tagama delikaatsete isikuandmete konfidentsiaalsuse. Delikaatseid isikuandmeid hoitakse elektroonilises kaustas, millele on ligipääs ainult rehabilitatsioonimeeskonna liikmetel ja kooli direktoril. Elektroonilisi isikuandmeid väljastatakse ainult selleks ettenähtud isikutele krüpteeritult, paberandjal andmeid tähtid postiga või käsipostiga. Paberandjal dokumente hoitakse lukustatud arhiivikapis ja ei viida majast välja.

Konfidentsiaalsuse eeskiri vaadatakse üle üks kord aastas koos personali ja teenusesaajatega.

5.11. Teenuse osutamise ja arendamise põhimõtted

Teenuse osutamisel ja arendamisel lähtume asutuse missioonist, visioonist, väärtustest ja kvaliteedipõhimõtetest.

Info teenustest on kättesaadav kodulehel ka pimedatele ja vaegnägijatele (Jaws ekraanilugemisprogramm). Iga klient pääseb teenusele hiljemalt kuu aja pärast peale pöördumist.

Kliendiga suheldes arvestame tema kultuurilist ja sotsiaalset tausta, edastades talle infot arusaadaval viisil. Kaasame klienti teenuse osutamise igal etapil. Jälgime asutuse eetikapõhimõtteid, oleme sõbralikud ja empaatilised. Iga kliendi puhul peame silmas tema huvisid ja vajadusi, individuaalseid võimeid ja võimalusi. Suurt tähelepanu pöörame kliendi jõustamisele, vajadusel tema motivatsiooni tõstmisele ja talle vaba aja veetmise võimaluste leidmisele. Nõustame klienti tema keskkonna kohandamise osas ja aitame leida sobivaimad töövõtted ja abivahendid. Julgustame klienti ka peale teenuse lõppemist info saamiseks või probleemide ilmnemisel meie poole pöörduma. Eesmärgiks on saavutada kliendi suurem iseseisvus, rahulolu oma elukvaliteediga ja suurem ühiskonda kaasatus.

Teeme meeskonnas koostööd ja vajadusel võtame ühendust ka spetsialistidega teistest nägemispuudeliste rehabilitatsiooniasutustest.

6. Töökeskond

6.1. Nõuded töökeskonnale

1. Töötingimuste vastavuse eest töökeskonna nõuetele vastutab kooli direktor.
2. Kooli töökeskonna nõudeid kontrollitakse kord aastas.
3. Ligipääs elektroonilisele rehabilitatsiooni kaustale on kaitstud igale meeskonnaliikmele väljastatud kasutajanime ja isiklike paroolidega.
4. Tartu Emajõe kooli rehabilitatsiooniüksuse tööruumid paiknevad Vabaduse pst 14 koolihoones ja Munga tn 16 õpilaskodu hoones. Munga tn 16 hoone kõikidesse ruumidesse on tagatud ligipääs ratastooliga, Vabaduse pst 14 hoones on võimalik ratastooliga liikuda esimesel korrusel.
5. Rehabilitatsioonirühm saab kasutada klientide vastuvõtuks ja meeskonna nõupidamisteks Tartu Emajõe Kooli õpilaskodu hoones Munga tn 16 teisel korrusel paiknevat 13,4 m² ruumi, kus on olemas arvuti ja nägemise abivahendid ning 17 m² suurune puhketuba.
6. Teenuste ja samaaegsete intervjuude läbiviimiseks on Munga tn 16 õpilaskodu hoones kasutada teisel korrusel paiknev 13,4 m² ruum, esimesel korrusel asuvad õppeklassid – 14 m², 16,7 m², 18,2 m² ja keldrikorrusel paiknev olustikuruum. Võimalik on kasutada ka tunnetustuba.
7. Teenuste läbiviimiseks Vabaduse pst 14 koolihoones on võimalik kasutada esimesel korrusel paiknevaid õppeklasse – 20,4 m², 25,8 m² ja teisel korrusel paiknevat klassi 27,2 m².
8. Põhjendatud vajaduse korral osutatakse rehabilitatsiooniteenust ka kliendi kodus.

6.2. Tuleohutus

Tuleohutuse eeskirjad on kirjeldatud Tartu Emajõe Kooli üldises tuleohutuse juhendis ja hädaolukorra lahendamise plaanis. Kooli ruumid on vastavuses tuleohutusnõuetele. Koostatud on personali tegevuskava tuleohu korral. Määratud on tuleohutuse eest vastutav isik ja viidud läbi personali esmane tuleohutusealane koolitus. Personali tuleohutusala seid juhendamisi tehakse regulaarselt vastavalt kehtivale korrale. Ruumide ja töökeskonna vastavust nõuetele hinnatakse regulaarselt ja vajadusel viiakse läbi vastavad parendused.