PATVIRTINTA
Rokiškio socialinės paramos centro
direktorės 2019 m. sausio 28 d. įsk.Nr.V1-28

DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PADALINIO VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS KLIENTAMS

I.KLIENTO TEISĖS

1. Teikiant socialines paslaugas vadovaujamasi nuostatomis, kad klientų ir Dienos socialinės globos padalinio (toliau –Padalinio) darbuotojų (toliau tekste –Padalinio darbuotojų) santykiai yra grindžiami šiais principais:

1.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

1.2. klientų teisių užtikrinimo;

1.3. draudimo varžyti klientų teises dėl jo lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kitokiais pagrindais, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, nepažeidžiant bendrųjų žmogaus teisių principų;

1.4. Klientas turi teisę naudotis visomis Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytomis teisėmis. Klientų teises reglamentuoja šie dokumentai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija bei kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai, reglamentuojantys socialinių ir slaugos paslaugų teikimą.

2. Klientas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka per savo atstovus.

3. Kliento teisės:

3.1. Teisė į kokybiškas socialines paslaugas:

3.1.1. Klientas turi teisę į kokybiškas socialines paslaugas namuose Padalinio teikiamų paslaugų apimtyse.

3.1.2. Klientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų specialistų elgesį (Padalinio darbuotojai, teikdami paslaugas, vadovaujasi profesinės etikos kodeksu).

3.2. Teisė pasirinkti socialinių paslaugų įstaigą ir darbuotoją:

23.2.1. Klientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti socialinių paslaugų teikimo įstaigą.

23.2.2. Klientas turi teisę prašyti pakeisti darbuotoją į kitą, raštu nurodant priežastį.

3.3. Teisė į informaciją:

3.3.1. Klientas turi teisę gauti informaciją apie Rokiškio socialinės paramos centre (toliau – Centre) teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.

3.3.2. Klientas turi teisę gauti informaciją apie jam paslaugas teikiantį darbuotoją (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

3.3.3. Klientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie sveikatos būklę, ligos diagnozę. Ši informacija klientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu tai pakenktų kliento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai klientas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka atsisako šios informacijos.

3.4. Teisė nežinoti:

3.4.1. Informacija apie kliento sveikatos būklę, ligos diagnozę, negali būti klientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą dėl informacijos teikimo klientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

3.5. **Teisė susipažinti su įrašais savo bylos dokumentuose:**

3.5.1. kliento pageidavimu jam gali būti pateikti jo bylos dokumentai. Bylos dokumentų pateikimas klientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų kliento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei.

3.5.2. Padalinio darbuotojas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti klientui įrašų jo bylos dokumentuose prasmę. Jeigu kliento reikalavimas yra pagrįstas, netikslius, neišsamius, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, darbuotojas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti.

3.6. **Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą**:

3.6.1. Kliento privatus gyvenimas yra neliečiamas.

3.6.2. Informacija apie kliento gyvenimo faktus gali būti renkama su kliento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti, klientui slaugyti ar teikti socialines paslaugas.

3.7. **Teisė į žalos atlyginimą**:

3.7.1. Klientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant slaugos ir socialines paslaugas, atlyginimą. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

3.8. **Teisė skųstis:**

3.8.1. Klientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę skųstis bei pateikti skundą, laikydamasis šių Taisyklių IV skyriuje „Ginčų ir konfliktų tarp Centro ir kliento sprendimas“ nurodytų klientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

3.9. **Kitos kliento teisės**:

3.9.1. Klientas turi teisę dalyvauti sudarant jo individualius socialinių paslaugų teikimo planus, komandiniuose darbuotojų aptarimuose, nustatant trumpalaikius ir ilgalaikius tikslus, aktyviai reikšti nuomonę visais jo socialinių paslaugų teikimo ir Padalinio veiklos, planų kūrimo bei įgyvendinimo klausimais.

3.9.2. Klientas turi teisę gauti būtinąją medicinos pagalbą.

3.9.3. Klientas turi teisę sutikti arba atsisakyti gauti Padalinio socialinių paslaugų teikimo paslaugas.

3.9.4. Klientas turi teisę pareikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas Centro ir Padalinio darbuotojams žodžiu ar raštu.

I. KLIENTO PAREIGOS

4. Klientas privalo:

4.1. Pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis Vidaus tvarkos taisyklėmis klientams, kitais Centro ir Padalinio nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas.

4.2. Pasirašyti į dienoraštį, prie darbuotojo atliktų darbų sąrašo. Nepasirašius, klientas privalo pateikti raštu, dėl kokios priežasties nepasirašo.

4.3. Rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti.

4.4. Bendradarbiauti, pagarbiai ir deramai elgtis su visais Padalinio darbuotojais bei kitais klientais, jokiais būdais nežeminti jų orumo.

4.5. Suteikti Padalinio darbuotojams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus klientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti socialines paslaugas.

4.6. Laikytis nustatyto dienos režimo, specialistų nurodymų, instrukcijų procedūrų/užsiėmimų teikimo vietoje bei saugos taisyklių reikalavimų. Už visas pasekmes, patirtas nesilaikant specialistų nurodymų, instrukcijų, šių Taisyklių ar Lietuvos Respublikos įstatymų, klientas atsako pats.

4.7. Laikytis asmens higienos taisyklių reikalavimų (dėvėti švarius ir tvarkingus drabužius).

4.8. Tausoti ir saugoti Centro turtą.

5. Klientui draudžiama:

5.1. Keiktis, užgaulioti ar nepagarbiai elgtis su Padalinio darbuotojais ar kitais klientais.

5.2. Klientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ar darbuotojo sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems teikti kokybiškas socialines paslaugas, šių paslaugų teikimas išanalizavus pateiktus raštiškus darbuotojų pagrindimus, Centro direktoriaus įsakymu vadovaujantis galiojančiais LR teisės aktais, gali būti nutrauktas.

II. KLIENTO SIUNTIMAS Į GYDYMO ĮSTAIGAS

6. Klientas, kurio sveikatos būklė reikalauja neatidėliotino gydymo, suruošiamas ir palydimas į reikiamą asmens sveikatos priežiūros įstaigą. Tokiu atveju, klientui/pacientui ir/ar jo artimiesiems paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas. Už kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų sprendimus ir gydymo kokybę Padalinys neatsako.

III. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP CENTRO IR KLIENTŲ SPRENDIMAS

7. Klientas gali išsakyti nusiskundimus žodžiu arba pateikti skundą raštu Centro administracijai.

8. Kilus ginčui, konfliktui tarp kliento ir Padalinio darbuotojo, klientas turi teisę žodžiu arba raštu kreiptis į Centro direktorių.

9. Skundą gali pateikti klientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra kliento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia kliento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir klientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami klientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

10. Klientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančios dokumento duomenis. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar klientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kliento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia asmens tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

11. Klientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo įvykusio ginčo pradžios, dėl netinkamai teikiamų socialinių paslaugų ir pan...

12. Klientų skundus nagrinėja Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri tyrimo išvadas raštu pateikia Centro direktoriui.

13. Klientų skundus nagrinėjančios komisijos išvadas ir jomis remiantis priimtus Centro direktoriaus sprendimus klientas turi teisę apskųsti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Susipažinau: _____ (vardas, pavardė) _____ (parašas) _____ (data)