



VŠĮ VALAKUPIŲ REABILITACIJOS CENTRAS

PATVIRTINTA
VšĮ Valakupių reabilitacijos centro
Direktorės Editos Šatienės
2010 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. 024

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS KLIENTAMS

I. BENDRIEJI DALIS

1. VšĮ Valakupių reabilitacijos centro (toliau – Centro) Vidaus tvarkos taisyklės klientams (toliau – Taisyklės) reglamentuoja kompleksinės – medicininės, socialinės ir profesinės – reabilitacijos paslaugų teikimo tvarką, klientų teises ir pareigas. Šių Taisyklių privaloma laikytis visiems Centro klientams ir lankytojams.
2. Taisyklės skelbiamos Centro informacinėje lentoje ir internetiniame puslapyje www.reabilitacija.lt. Taisyklių kopijos yra visuose klientų kambariuose ir registratūroje.
3. Klientas, atvykęs į Centrą, pasirašytinai supažindinamas su šiomis Taisyklėmis registratūroje.
4. Šios Taisyklės sudarytos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais klientų teises ir paslaugų teikimą.

II. CENTRO PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

5. VšĮ Valakupių reabilitacijos centras yra Lietuvos Respublikos Viešųjų įstaigų įstatymo numatyta tvarka įsteigta savarankiška ne pelno organizacija, veikianti socialinės ir sveikatos srityse, savarankiškai teikianti socialines ir medicinos paslaugas žmonėms su sunkiausia fizine negalia, kad jie būtų maksimaliai savarankiški, kad būtų ugdomi jų pirminiai įgūdžiai, teikianti profesinės veiklos, užimtumo, gyvenimo bendruomenėje paslaugas, siekianti kuo plačiau integruoti neįgaliuosius į visuomenę.
6. Siekiant užtikrinti aukštą teikiamų kompleksinės reabilitacijos paslaugų kokybę, 2007 m. Centre įdiegta ir sertifikuota Kokybės vadybos sistema atitinkanti ISO 9001:2008/LSN EN ISO 9001:2008 standarto reikalavimus. 2008 m. Centrai suteiktas EQUASS Excellence kokybės sertifikatas, užtikrinantis teikiamų paslaugų atitikimą Europos reabilitacijos ir socialinių paslaugų kokybės principams.
7. Centre klientams teikiamos šios paslaugos:
 - 7.1. Valstybės laiduojamos (nemokamos) paslaugos:
 - 7.1.1. Medicininė reabilitacija (ambulatorinės ir stacionarinės paslaugos).
 - 7.1.2. Profesinė reabilitacija (ambulatorinės ir stacionarinės paslaugos).
 - 7.2. Mokamos paslaugos.

8. **Medicininė rehabilitacija** – tai asmens sveikatos priežiūros paslaugų rūšis, apimanti kompleksišką reabilitacijos priemonių taikymą (sugrąžinant, kompensuojant sutrikusias funkcijas, palaikant pasiektą lygį) siekiant didžiausio galimo fizinio, psichinio, socialinio asmens savarankiškumo.

9. Centre medicininės reabilitacijos paslaugos teikiamos suaugusiems asmenims po nervų sistemos ligų bei judamojo – atramos aparato pažeidimų, turintiems siuntimą ir Teritorinės ligonių kasos išduotą pažymą, patvirtinančią teisę į kompensaciją už medicininę reabilitaciją.

10. Medicininės reabilitacijos paslaugos Centre yra teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. sausio 17 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo organizavimo“ (Žin. 2008, Nr. 12-407) ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

11. Centre teikiamos šios medicininės reabilitacijos rūšys:

11.1. **Reabilitacija II** (trukmė – nuo 16 iki 40 lovadienių). Šios reabilitacijos metu klientui per 10 darbo dienų vidutiniškai suteikiama 20 kineziterapijos, 10 ergoterapijos, 4 masažo ir 5 fizioterapijos paslaugos bei 1 socialinio darbuotojo ir 2 psichologo konsultacijos, o esant kliento kalbos sutrikimams – 4 logopedo terapijos paslaugos. Reabilitacijos metu pagal indikacijas ir gydytojo paskyrimus klientui gali būti teikiamas medikamentinis gydymas bei atliekami laboratoriniai tyrimai.

11.2. **Palaikomoji reabilitacija** (trukmė – 20 lovadienių). Šios reabilitacijos metu klientui per 10 darbo dienų vidutiniškai suteikiama 16 kineziterapijos, 10 ergoterapijos, 4 masažo ir 6 fizioterapijos paslaugos bei 2 psichologo ir 2 socialinio darbuotojo konsultacijos, o esant kliento kalbos sutrikimams – 2 logopedo terapijos paslaugos. Reabilitacijos metu pagal indikacijas ir gydytojo paskyrimus klientui gali būti teikiamas medikamentinis gydymas bei atliekami laboratoriniai tyrimai.

11.3. **Ambulatorinė reabilitacija II** (trukmė – 14 ambulatorinių apsilankymų). Šios reabilitacijos metu klientui per 10 darbo dienų vidutiniškai suteikiama 10 kineziterapijos, 4 ergoterapijos, 4 masažo ir 9 fizioterapijos paslaugos bei 2 psichologo ir 1 socialinio darbuotojo konsultacijos, o esant kliento kalbos sutrikimams – 2 logopedo terapijos paslaugos. Ambulatorinės reabilitacijos metu pagal indikacijas ir gydytojo paskyrimus klientui gali būti atliekami laboratoriniai tyrimai.

12. Centre medicininės reabilitacijos paslaugas sudaro:

12.1. Visą parą teikiamos paslaugos: a) būtiniosios medicinos pagalbos; b) slaugytojo ir gydytojo specialisto.

12.2. Ne visą parą teikiamos paslaugos: a) klinikinės fiziologijos (elektrokardiografija); b) funkcinės būklės vertinimo; c) klinikinės ir biochemijos laboratorijos (sudarytos sutartys su šias paslaugas teikiančiomis įstaigomis, užtikrinant tyrimų atlikimą per vieną parą); d) kineziterapijos salėje ir terapiniame baseine; e) ergoterapijos; f) fizioterapijos; g) hidroterapijos; h) masažo; j) socialinio darbuotojo; k) psichologinės pagalbos; l) dietinio gydymo; m) kliento ir jo artimųjų mokymo; n) radiologijos ir sudėtingos klinikinės fiziologijos tyrimai, ortopedinės ir kompensacinės technikos pritaikymo paslaugos bei atitinkamų specialistų konsultacijos (užtikrinamos pagal sutartis su kitomis įstaigomis).

13. Centre medicininės reabilitacijos paslaugas teikia šie specialistai: fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojas, fizinės medicinos ir reabilitacijos slaugytojas, bendrosios praktikos slaugytojas ir slaugytojo padėjėjas, kineziterapeutas, ergoterapeutas, psichologas, socialinis darbuotojas ir logopedas.

14. **Profesinė reabilitacija** – tai asmens darbingumo, profesinės kompetencijos bei pajėgumo dalyvauti darbo rinkoje atkūrimas arba didinimas ugdymo, socialinio, psichologinio, reabilitacijos ir kitomis poveikio priemonėmis.

15. Profesinės reabilitacijos paslaugos Centre yra teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymu (Žin., 2004, Nr. 83-2983), Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. gegužės 31 d. įsakymu Nr. A1-159 „Dėl reikalavimų profesinės reabilitacijos paslaugas teikiančioms įstaigoms aprašo patvirtinimo“ (Žin. 2005, Nr. 70-2543), Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2004 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. A1-302 „Dėl profesinės reabilitacijos paslaugų poreikio nustatymo kriterijų aprašo ir profesinės reabilitacijos paslaugų teikimo bei finansavimo taisyklių patvirtinimo“ (Žin. 2005, Nr. 6-163) ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais profesinės reabilitacijos paslaugų teikimą.

16. Profesinės reabilitacijos programos etapai:

16.1. **Profesinių gebėjimų įvertinimas** – tai kliento fizinių ir psichosocialinių gebėjimų įvertinimas ir įvertinimo rezultatų palyginimas su būsimos darbo vietos/profesijos keliamais reikalavimais.

16.2. **Profesinis orientavimas ir konsultavimas** – tai kliento konsultavimas profesinio kryptingumo bei tinkamumo klausimais, informavimas apie profesinės karjeros planavimą pagal profesinių gebėjimų rezultatus bei kliento norus ir galimybes.

16.3. **Profesinių gebėjimų atkūrimas arba naujų išugdymas** – tai prarastų savybių, reikalingų darbui, atstatymas bei esamų, bet nepakankamų, savybių, reikalingų darbui, lavinimas ir/ar naujų savybių ugdymas socialinio, psichologinio, reabilitacijos, darbo imitavimo (profesinių gebėjimų atkūrimas ir/ar lavinimas, atkartojant realų darbo procesą atitinkamų priemonių ir įrangos pagalba sukurtoje kuo artimesnėje realiai darbo vietai aplinkoje) bei kitomis poveikio priemonėmis, profesinis mokymas pagal neformaliojo profesinio mokymo programas, kurį baigus išduodamas profesinio mokymo baigimo pažymėjimas, patvirtinantis mokymo programos ar atskiro reglamentuoto modulio baigimą, kvalifikacijos įgijimą.

16.4. **Pagalba įsidarbinant** – tai kliento konsultavimas apie situaciją darbo rinkoje, galimos darbo vietos klientams paieška bei potencialių darbdavių paieška, tarpininkavimo paslaugos įdarbinant asmenis, darbo paieškos įgūdžių formavimas, darbdavių konsultavimas darbo vietos pritaikymo, įdarbinimo klausimais.

17. Centre profesinės reabilitacijos paslaugos yra teikiamos Teritorinių darbo biržų atsiųstiems darbingo amžiaus asmenims su fizine negalia.

18. Profesinės reabilitacijos paslaugas teikia šie specialistai: fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojas, fizinės medicinos ir reabilitacijos slaugytojas, kineziterapeutas, ergoterapeutas, psichologas, socialinis darbuotojas, profesijos mokytojas, neįgaliųjų reabilitologas, logopedas ir įdarbinimo vadybininkas.

19. **Mokamos paslaugos** – tai paties kliento apmokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (pvz.: fizinės medicinos gydytojo konsultacijos, fizioterapija, hidroterapija, masažas, kineziterapija, ergoterapija ir kt.), medicininės reabilitacijos paslaugos (reabilitacija II) ir kitos paslaugos (pvz.: apgyvendinimo, maitinimo ir kt.).

20. Mokamos paslaugos teikiamos vadovaujantis Centro direktoriaus įsakymu patvirtinta Mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka bei Mokamų paslaugų kainynu.

21. Mokamos paslaugos teikiamos klientams esant Centro galimybėms.

22. Mokamoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms Centre yra teikiamos, kai:

22.1. klientas, neturėdamas pirminės sveikatos priežiūros gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimo, pats kreipiasi į Centrą dėl paslaugų teikimo;

22.2. klientas pageidauja, kad jam būtų teikiamos papildomos paslaugos, t.y. paslaugos, kurias pasirenka klientas ir jos nėra profesinės ar medicininės reabilitacijos dalis.

23. Informacija apie mokamas paslaugas suteikiama registratūroje bei skelbiama Centro informacinėje lentoje ir internetiniame puslapyje www.reabilitacija.lt.

III. KLIENTŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO TVARKA

24. Norėdami gauti informaciją apie Centre teikiamas paslaugas, klientai kreipiasi į registratūrą (telefonu (8-5) 2477543 arba atvyksta adresu Vaidilutės g. 69, Vilnius). Registratūros darbo laikas nurodytas X skyriuje „Centro administracijos ir kitų pagalbinių tarnybų darbo laikas“.

25. Norėdami gauti Centre teikiamas paslaugas, klientai gali užsiregistruoti Centro internetiniame puslapyje esančioje Išankstinės klientų registracijos sistemoje. Centro registratūros ar kitas atsakingas darbuotojas susisieks su užsiregistravusiu klientu.

26. Iš anksto užsiregistravę klientai privalo atvykti į Centrą paskirtu laiku. Negalintys atvykti nurodytu laiku, ne vėliau kaip iki paskirtos dienos 17 val. apie tai praneša registratūros darbuotojui telefonu (8-5) 2477543 arba (8-614) 96010.

27. Atvykęs į Centrą, klientas registratūros darbuotojui pateikia šiuos dokumentus:

27.1. Medicininei reabilitacijai: asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; išrašą iš medicininių dokumentų (Forma 027/a); Teritorinės ligonių kasos išduotą pažymą, patvirtinančią teisę į kompensaciją už medicininę reabilitaciją; neįgaliojo pažymėjimą; pensininko pažymėjimą; socialinio draudimo pažymėjimą; nedarbingumo pažymėjimą; kitus dokumentus (esant poreikiui).

27.2. Profesinei reabilitacijai - asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; Teritorinės darbo biržos siuntimą į profesinės reabilitacijos programą; Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos išvadą dėl profesinės reabilitacijos paslaugų poreikio; Profesinės reabilitacijos pažymėjimą; neįgaliojo pažymėjimą; socialinio draudimo pažymėjimą; išsilavinimo dokumentus; medicininius ir kitus dokumentus (esant poreikiui).

27.3. Mokamoms paslaugoms – asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; kitus dokumentus (esant poreikiui).

28. Esant poreikiui, klientas suteikia Centro specialistams kitą būtiną informaciją apie savo sveikatos ir socialinę būklę, buvusius ir esamus susirgimus, alergines reakcijas, naudojamus vaistus bei kitus duomenis, būtinus reabilitacijos programos vykdymui.

29. Registratūros darbuotojas registruoja klientą informacinėje sistemoje ir užveda Kliento bylą.

30. Medicininės reabilitacijos klientas užpildo „Kliento valios pareiškimo“ dokumentą, išreiškdamas savo nuomonę apie informacijos ir paslaugų teikimą bei dalyvavimą Centre vykstančiame mokymo procese.

IV. KLIENTO TEISĖS

31. Teikiant reabilitacijos paslaugas vadovaujamosi nuostatomis, kad kliento ir Centro specialistų santykiai yra grindžiami šiais principais:

31.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

31.2. kliento teisių užtikrinimo;

31.3. draudimo varžyti kliento 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.

32. Klientas turi teisę naudotis visomis Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytais 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 reabilitacijos paslaugų teikimą.

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

34. Kliento teisės:

34.1. Teisė į kokybiškas reabilitacijos paslaugas:

34.1.1. Klientas turi teisę į kokybiškas reabilitacijos paslaugas Centro teikiamų paslaugų apimtyse.

34.1.2. Klientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų specialistų elgesį (Centro darbuotojai, teikdami paslaugas, vadovaujasi profesinės etikos kodeksais ir direktoriaus įsakymu patvirtintu Valakupių reabilitacijos centro Etikos kodeksu).

34.2. Teisė pasirinkti reabilitacijos įstaigą ir specialistą.

34.2.1. Klientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti reabilitacijos įstaigą.

34.2.2. Klientas turi teisę pasirinkti specialistą.

34.2.3. Klientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.

34.3. Teisė į informaciją.

34.3.1. Klientas turi teisę gauti informaciją apie Centre teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti.

34.3.2. Klientas turi teisę gauti informaciją apie jam paslaugas teikiančią specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

34.3.3. Klientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Centre taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos kliento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo. 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.

34.4. Teisė nežinoti.

34.4.1. Informacija apie kliento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Centre taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti klientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos klientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

34.5. Teisė susipažinti su įrašais savo bylos dokumentuose.

34.5.1. 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.

34.5.2. Centro specialistas pagal savo kompetenciją privalo paaiškinti klientui įrašų jo bylos dokumentuose prasmę. Jeigu kliento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti.

34.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.

34.6.1. Kliento privatus gyvenimas yra neliečiamas.

34.6.2. Informacija apie kliento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su kliento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti, klientui slaugyti ar vykdyti kliento reabilitacijos programą.

34.7. Teisė (ne)dalyvauti biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.

34.7.1. Be kliento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Kliento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

34.7.2. Įtraukiant klientą į biomedicininus tyrimus ir mokymo procesą, turi būti vadovaujama nuostata, kad kliento interesai ir gerovė yra svarbesni už mokslo interesus.

34.7.3. Klientas, nesutinkantis dalyvauti Centre vykstančiame mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu, užpildydamas „Kliento valios pareiškimo“ dokumentą.

34.8. Teisė į žalos atlyginimą.

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

34.9. Teisė skųstis.

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

35. Kitos kliento teisės:

35.1. Klientas turi teisę dalyvauti sudarant jo individualius reabilitacijos planus, komandiniuose specialistų aptarimuose, nustatant trumpalaikius ir ilgalaikius tikslus, aktyviai reikšti nuomonę visais jo reabilitacijos programos ir Centro veiklos, planų kūrimo bei įgyvendinimo klausimais.

35.2. Klientas turi teisę gauti būtinąją medicinos pagalbą.

35.3. Klientas turi teisę sutikti arba atsisakyti gauti Centre siūlomas diagnostikos, gydymo, reabilitacijos ar profesinio mokymo paslaugas.

35.4. Esant galimybėms, klientas gali rinktis Centre taikomus diagnostikos, gydymo, reabilitacijos ir profesinio mokymo metodus. Tokiu atveju, klientas apie tai informuojamas ir jo pasirinkimas patvirtinamas kliento parašu.

35.5. Klientas turi teisę pateikti Centrai informaciją pagrįstą sutikimą raštu, prieš jam atliekant konkrečią invazinę ir (ar) intervencinę procedūrą. Teikiant informaciją pagrįstą sutikimą dėl invazinės ir (ar) intervencinės procedūros, informacija laikoma tinkama, kai klientui buvo išaiškinta invazinės ir (ar) intervencinės procedūros esmė, jų alternatyvos, pobūdis, tikslai, žinomos ir galimos komplikacijos (nepageidaujami padariniai), kitos aplinkybės, kurios gali turėti įtakos kliento apsisprendimui sutikti arba atsisakyti numatomos invazinės ir (ar) intervencinės procedūros, taip pat galimi padariniai atsisakius numatomos invazinės ir (ar) intervencinės procedūros.

35.6. Klientas turi teisę pareikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas Centro darbuotojams žodžiu, anoniminėje klientų apklausos anketoje, atsiliiepimų knygoje.

35.7. Klientas turi teisę reikalauti, kad laiku būtų pašalinti einamieji gedimai, atliktas neatidėliotinas remontas kambariuose (gedimai registruojami žurnale registratūroje).

36. Centro klientai gali naudotis:

36.1. Visais komunaliniais patarnavimais.

36.2. Kambaryje esančiu telefonu bei būti pakviestiems prie registratūroje esančio telefono.

36.3. Šaldytuvais, esančiais I ir II aukštų koridoriuose (maistas, laikomas šaldytuve, turi būti įdėtas į maišelį, ant jo užrašyta kliento vardas, pavardė ir kambario numeris).

36.4. Televizoriais kambariuose ir II aukšto koridoriuje (garsas neturi trukdyti Centro klientams ir personalui).

V. KLIENTO PAREIGOS

37. Klientas privalo:

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

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

37.3. Bendradarbiauti, pagarbiai ir deramai elgtis su visais Centro darbuotojais bei kitais klientais.

37.4. Pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (norint gauti paslaugas Centre).

37.5. Suteikti Centro specialistams informacijos apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus klientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti reabilitacijos paslaugas.

37.6. Gavus informaciją apie jam skiriamas reabilitacijos paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių reabilitacijos paslaugų suteikimo patvirtinti raštu.

37.7. Vykdyti Centro specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba atsisakyti paskirtų diagnostikos, gydymo, reabilitacijos ar profesinio mokymo paslaugų. Klientas privalo informuoti Centro specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą.

37.8. Aktyviai dalyvauti reabilitacijos procese.

37.9. 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.

37.10. Laikytis asmens higienos taisyklių reikalavimų (nusiprausti prieš procedūras/užsiėmimus, dėvėti švarius ir tvarkingus drabužius).

37.11. Nevėluoti ir dalyvauti užsiėmimuose bei procedūrose:

37.11.1. Profesinės reabilitacijos programos klientams užsiėmimai vyksta nuo 9 val. iki 16 val.

37.11.2. Neatvykus į Centrą, klientas privalo pranešti apie tai gydytojui/atvejo vadybininkui/registratoriui tel. (8-5) 2477543 ir vėliau pateikti pateisinančią pažymą apie nedalyvavimą procedūrose/užsiėmimuose.

37.11.3. Esant būtinybei išvykti iš Centro procedūrų/užsiėmimų metu ar po jų, klientas turi kreiptis į registratorių, parašyti prašymą, gauti raštišką atsakingų darbuotojų (medicininės reabilitacijos klientai - gydytojo, profesinės reabilitacijos klientai – atvejo vadybininko) leidimą išvykti ir palikti prašymą registratoriui.

37.11.4. Klientas privalo sugrįžti į Centrą ne vėliau kaip iki 21 val. (vasaros laiku - nuo birželio 1 d. iki rugsėjo 1 d. – iki 22 val.). Apie numatomus vėlavimus klientas privalo informuoti budėtoją ar slaugos personalą tel. (8-5) 2477543. Centro teritorijos vartai užrakinami 21 val. (vasaros laiku – 22 val.). Už klientus, esančius ne Centro teritorijoje ir ne procedūrų/užsiėmimų metu, Centro administracija ir personalas neatsako.

37.12. Turėti sportinę aprangą kineziterapijos ir ergoterapijos užsiėmimams, maudymosi reikmenis – užsiėmimas baseine ir hidroterapijos vonioje.

37.13. Ramybės metu (nuo 22 val. iki 6 val.) būti savo kambaryje ir netriukšmauti.

37.14. Atsakyti už savo svečių elgesį Centro patalpose.

37.15. Tausoti ir saugoti Centro turtą.

37.16. Dingusį arba sugadintą inventorių (baldus, įrengimus, įrankius ir kt.) kompensuoti analogiškais daiktais (jeigu administracija pripažįsta juos lygiaverčiais) arba apmokėti rinkos kainą, kurią nustato Centro direktoriaus paskirta komisija.

37.17. Palaikyti švarą ir tvarką kambariuose (jeigu leidžia sveikata, tvarkyti savo lovą ir spintelę, vėdinti kambarį) ir bendro naudojimo patalpose.

37.18. Leisti užėti į kambarį Centro darbuotojams patikrinti inventoriaus būklę ir kambario tvarką.

37.19. Vengti veiksmų, galinčių sukelti gaisrą. Pastebėjus elektros instaliacijos tinklą ar įrenginių gedimą, kibirkščiavimą, nedelsiant išjungti elektros įrenginius ir pranešti apie tai slaugos personalui.

37.20. Atlyginti Centrai padarytą žalą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

38. Klientui draudžiama:

38.1. Keiktis, užgaulioti ar nepagarbiai elgtis su Centro personalu ar kitais klientais.

38.2. Laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas.

38.3. Rūkyti Centro patalpose ir prie paradinių Centro durų bei ten, kur yra draudžiantieji ženklai.

38.4. Laikyti maisto produktus ant spintelių ir palangių.

38.5. Šaldytuve laikyti sugedusius maisto produktus ar produktus, kurių pasibaigęs galiojimas laikas (toks maistas pašalinamas iš šaldytuvo be kliento sutikimo).

38.6. Kambaryje naudotis elektros prietaisais (virduliais, spiralėmis, elektrinėmis viryklėmis, šildytuvais ir pan.).

38.7. Be Centro administracijos leidimo pernešti inventorių iš vieno kambario į kitą.

38.8. Klijuoti ant kambario sienų ir durų bei inventoriaus bet kokias iškarpas ar nuotraukas.

38.9. Vedžioti po Centro patalpas (išskyrus savo kambarį ir patekimo kelią į jį) pašalinius asmenis be administracijos leidimo.

38.10. Suteikti nakvynę pašaliniams asmenis be Centro administracijos leidimo.

38.11. Užsirakinti kambarį.

38.12. Organizuoti nelegalius mainus ar prekybą, vykdyti nusikalstamą veiklą.

38.13. Naudoti pirotechnikos priemones.

38.14. Užsiėmimų metu naudotis mobiliaisiais telefonais.

38.15. Statyti asmeninius automobilius aikštelėje, esančioje prieš paradinę Centro pastato pusę.

38.16. Užstatyti įvažiavimą į kiemą ar pastatą, statant automobilį vidiniame Centro kieme.

39. Klientui, kuris pažeidžia savo pareigas, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų klientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas reabilitacijos paslaugas, šių paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus kliento gyvybei.

PASTABA: Klientas, pažeidęs vidaus tvarkos taisykles, gali būti išrašytas iš Centro, nebaigus reabilitacijos programos. Dėl kliento kaltės Centrai patirtą žalą atlygina klientas.

VI. KLIENTŲ LANKYMAS

40. Lankyti klientus leidžiama tik tam skirtu laiku (darbo dienomis nuo 17 iki 21 val., poilsio ir švenčių dienomis nuo 10 iki 21 val. (vasaros metu - nuo birželio 1 d. iki rugsėjo 1 d. – iki 22 val.).

41. Atvykęs lankytojas registratūros darbuotojui/budėtojų turi pasakyti kokį klientą lanko ir pranešti, kai išvyksta.

42. Savo apsilankymu kliento lankytojai neturėtų sukelti nepatogumų kitiems klientams.

43. Lankytojams draudžiama:

43.1. Šiukšlinti ir triukšmauti Centro patalpose ir teritorijoje.

43.2. Atvykti į Centrą neblaiviems ar apsvaigusiems nuo narkotinių bei psichotropinių medžiagų.

43.3. Rūkyti Centro patalpose ir vietose, kur yra draudžiantieji ženklai.

43.4. Klientams atnešti svaigalų, rūkalų, narkotinių, psichotropinių ir kitų psichiką veikiančių medžiagų.

43.5. Turėti su savimi arba atnešti klientui šaunamąjį ar šaltąjį ginklą.

44. Karantino metu draudžiama lankyti klientus.

45. Karantino metu lankytojai maisto produktus ir kitus klientui skirtus daiktus gali palikti registratūroje. Maisto produktai turi būti tvarkingai supakuoti ir tinkami vartoti. Ant pakuotės turi būti užrašytas kliento vardas, pavardė ir kambario numeris.

VII. INFORMACIJOS APIE KLIENTĄ TEIKIMAS

46. Kliento teisė gauti informaciją plačiai aptarta šių Taisyklių 34.3, 34.4 ir 34.6 punktuose.

47. Visa informacija apie kliento buvimą Centre, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir reabilitacijos eigą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie klientą yra laikoma konfidencialia.

48. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį kliento sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai klientas bylos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Klientas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

49. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems kliento reabilitacijos paslaugų teikimo procese, be kliento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina kliento interesams apsaugoti. Kai klientas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama kliento atstovui, sutuoktiniui (partneriui), tėvams (įtėviams) ar pilnamečiams vaikams tiek, kiek tai būtina kliento interesams apsaugoti.

50. Be kliento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms ir Centro civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie klientą. Konfidenciali informacija

šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos prašymo pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos mastas. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir kliento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

51. Užtikrinant kliento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, vadovaujamosi nuostata, kad kliento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

VIII. KLIENTO BYLOS IR KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMAS, IŠDAVIMAS KLIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS IR JURIDINIAMS ASMENIMS

52. Pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, klientui pageidaujant, jo lėšomis Centro darbuotojai gali padaryti ir išduoti kliento bylos dokumentų kopijas, taip pat išduoti diagnozės, gydymo ir reabilitacijos aprašymus. Ši kliento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

53. Kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims kliento bylos dokumentų kopijos ir nuorašai gali būti išduodami tik Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

54. Klientas, pageidaujantis gauti savo bylos dokumentų kopijas ir nuorašus, turi kreiptis į Centro gydytoją/atvejo vadybininką/registratoriaus darbuotoją.

IX. KLIENTO TURIMŲ DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, BRANGIŲ PROTEZŲ IR PINIGŲ REGISTRAVIMO BEI SAUGOJIMO TVARKA

55. Klientams nerekomenduojama su savimi į Centrą atsivežti didesnių pinigų sumų, brangių asmeninio naudojimo daiktų bei dirbinių iš brangiųjų metalų, kadangi Centro personalas už jų apsaugą neatsako.

56. Esant reikalui, vertingi daiktai ir pinigai primami saugojimui ir išduodami registratūroje darbo dienomis nuo 10.00 val. iki 11.00 val.

57. Klientas, pageidaujantis atiduoti saugojimui ar pasiimti savo vertingus daiktus, turi nustatyti laiku kreiptis į registratūros darbuotoją ir pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

X. CENTRO ADMINISTRACIJOS IR KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

58. Centro administracijos, specialistų, valgyklos ir bufeto darbo laikas nurodytas darbo vietose ir informacinėje lentoje.

59. Centro administracija ir registratūra dirba darbo dienomis nuo 8 val. iki 17 val. (penktadieniais iki 15 val. 45 min.). Pietų pertrauka nuo 12 val. iki 12 val. 45 min.

60. Šventinių dienų išvakarėse Centro administracijos ir registratūros darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

61. Centro direktorė klientus priima antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 15 val. iki 17 val.

62. Centro bufetas dirba darbo dienomis (9 val. - 11 val. ir 13 val. 30 min. - 16 val. 30 min.). Poilsio ir švenčių dienomis Centro bufetas nedirba.

63. Centro II aukšto foje yra automatiniai pardavimo aparatai, kuriuose galima įsigyti kavos, užkandžių ir vaisvandenių.

64. Klientai gali naudotis Centro bibliotekos paslaugomis (kreiptis į registratūros darbuotoją).

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

65. Darbų saugą reglamentuojančių įstatymų, kitų teisės aktų ir norminių dokumentų nuostatos paminėtos šių Taisyklių V skyriuje „Kliento pareigos“.

66. Klientas privalo susipažinti su „Priešgaisrinės saugos reikalavimų atmintine klientams ir centro svečiams“ ir vykdyti joje nurodytas pareigas.

67. Profesinės reabilitacijos klientas, lankydamasis profesinio mokymo klasėse, privalo pasirašytinai susipažinti su darbų saugos ir sveikatos darbo vietoje instrukcijomis ir laikytis jų nurodymų.

68. Klientas privalo laikytis Centro personalo nurodymų, susijusių su darbų sauga procedūrų/užsiėmimų vietose ir profesinio mokymo klasėse.

69. Draudžiama vienus klientus palikti ergoterapijos, fizioterapijos, hidroterapijos, baseino patalpose ir profesinio mokymo klasėse.

70. Klientas, pastebėjęs elektros įrangos arba įrenginių gedimus, privalo nedelsiant informuoti Centro personalą.

71. Klientas, pastebėjęs nepageidaujamą poveikį, susijusį su medikamentų naudojimu ar medicininės įrangos taikymu, privalo nedelsiant informuoti gydytoją/slaugos administratorę/slaugos personalą.

72. Klientas ir lankytojai, važiuodami automobiliu Centro teritorijoje, neturi viršyti 20 kilometrų per valandą greičio.

73. Klientas turi įsidėmėti pirminių gaisro gesinimo priemonių išdėstymo vietas, susipažinti su žmonių evakuacijos planais kilus gaisrui ir esant reikalui vadovautis jų nuorodomis.

XII. KLIENTŲ PERKĖLIMAS IR SIUNTIMAS Į KITAS ĮSTAIGAS

74. Ruošiant kambarius planiniam klientų priėmimui ir racionaliam vietų panaudojimui, Centro administracija pasilieka sau teisę perkelti klientą į kitas gyvenamas patalpas Centre arba kitur.

75. Klientas, kurio sveikatos būklė reikalauja neatidėliotino papildomo gydymo, gali būti siunčiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą. Tokiu atveju, klientui ir/ar jo artimiesiems paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas. Už kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų sprendimus ir gydymo kokybę Centras neatsako.

XIII. KLIENTŲ IŠRAŠYMAS

76. Klientas iš Centro išrašomas šias atvejais:

76.1. Pasibaigus kliento reabilitacijos programai.

76.2. Perkeliant klientą į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą.

76.3. Klientui nutraukiant reabilitacijos programą savo iniciatyva.

76.4. Klientui nutraukiant profesinės reabilitacijos programą dėl pablogėjusios sveikatos būklės, (klientui pristačius išrašą iš medicininių dokumentų (Forma Nr. 027/a).

76.5. Pašalinant klientą už šiurkščius vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus.

76.6. Profesinės reabilitacijos kliento nedarbingumui arba asmens artimo slaugai tęsiantis ilgiau nei 60 kalendorinių dienų per dalyvavimo profesinės reabilitacijos programoje laikotarpį.

76.7. Profesinės reabilitacijos klientui įsidarbinus, kuomet tolesnei jo darbinei veiklai profesinė reabilitacija nereikalinga.

76.8. Paaiškėjus, kad buvo gauta neteisinga informacija apie klientą.

76.9. Klientui be pateisinamos priežasties nustatytu laiku neatvykus į Centrą.

77. Kai tolesnis kliento buvimas Centre yra nepagrįstas, prieš išrašant jį į namus ar perkeliant į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą, klientui ir/ar jo artimiesiems paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas.

78. Apie išrašymą į namus ar perkėlimą į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą klientui turi būti pranešta prieš 24 val. (išskyrus atvejį, kai klientas skubiai perkeliamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą būtinajai medicinos pagalbai suteikti).

79. Išrašant klientą jam parengiami ir atiduodami visi reikalingi dokumentai.

80. Klientas prieš išvykdamas patalynę ir Centro inventorių priduoda slaugytojo padėjėjui, o reabilitacijos priemones – jas išdavusiam Centro darbuotojui.

81. Medicininės reabilitacijos klientai privalo išvykti išrašymo dieną iki 12 val., kitų programų klientai – atsakingų darbuotojų nurodytu laiku.

XIV. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP CENTRO IR KLIENTŲ SPRENDIMAS

82. Klientas gali išsakyti nusiskundimus žodžiu, užpildyti anoniminę klientų apklausos anketą arba pateikti skundą raštu Centro administracijai.

83. Kilus ginčui, konfliktui tarp kliento ir Centro, klientas turi kreiptis į sektoriaus ar padalinio, kuriame įvyko konfliktas, vadovą. Jei konfliktas neišsprendžiamas, klientas gali kreiptis raštu į Centro administraciją.

84. 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.

85. Klientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. 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.

86. Klientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

87. Centras, gavęs kliento skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti klientui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

88. Klientų skundus, susijusius su etikos klausimais, nagrinėja Centro etikos komisija.

89. Į klientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas klientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Centre, kuriame, jų manymu, jų teisės buvo pažeistos.

90. Klientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus klientai turi teisę apskusti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.