



## VŠĮ VALAKUPIŲ REABILITACIJOS CENTRAS

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

# KAUNO SKYRIAUS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS KLIENTAMS

## I. BENDROJI DALIS

1. VšĮ Valakupių reabilitacijos centro Kauno skyriaus (toliau – Kauno skyriaus) Vidaus tvarkos taisyklės klientams (toliau – Taisyklės) reglamentuoja reabilitacijos paslaugų teikimo tvarką, klientų teises ir pareigas. Šių Taisyklių privaloma laikytis visiems Kauno skyriaus klientams ir lankytojams.

2. Taisyklės skelbiamos internetiniame puslapyje [www.reabilitacija.lt](http://www.reabilitacija.lt). Taisyklių kopijos yra Kauno skyriaus registratūroje.

3. Klientas, atvykęs į Kauno skyrių, 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 reabilitacijos paslaugų teikimą.

## II. KAUNO SKYRIAUS PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

5. VšĮ Valakupių reabilitacijos centras (toliau – 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. Kauno skyriuje yra teikiamos profesinės reabilitacijos paslaugos asmenims su sunkia ir vidutine fizine negalia.

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

9. Profesinės reabilitacijos paslaugos Kauno skyriuje 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.

10. Profesinės reabilitacijos programos etapai:

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

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

10.3. **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.

10.4. **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.

11. Kauno skyriuje profesinės reabilitacijos paslaugos yra teikiamos Teritorinių darbo biržų atsiųstiems darbingo amžiaus asmenims su fizine negalia.

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

### **III. KLIENTŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO TVARKA**

13. Norėdami gauti informaciją apie Kauno skyriuje teikiamas paslaugas, klientai kreipiasi į registratūrą (telefonu (8-37) 241881 arba atvyksta adresu A.Juozapavičiaus pr. 34, Kaunas). Registratūros darbo laikas nurodytas VIII skyriuje „Kauno skyriaus darbo laikas“.

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

15. Atvykęs į Kauno skyrių, profesinės reabilitacijos klientas registratūros darbuotojui (Kauno skyriaus vedėjui) pateikia šiuos dokumentus: 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).

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

17. Kauno skyriaus vedėjas klientą registruoja žurnale ir užveda Kliento bylą.

18. Profesinės reabilitacijos programos klientas pasirašo Dalyvavimo profesinėje reabilitacijoje programoje sutartį.

### **IV. KLIENTŲ TEISĖS**

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

20.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

20.2. kliento teisių užtikrinimo;

20.3. 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.

21. 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 reabilitacijos paslaugų teikimą.

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

23. Kliento teisės:

**23.1. Teisė į kokybiškas reabilitacijos paslaugas:**

23.1.1. Klientas turi teisę į kokybiškas reabilitacijos paslaugas Kauno skyriaus teikiamų paslaugų apimtyse.

23.1.2. 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).

**23.2. Teisė pasirinkti reabilitacijos įstaigą ir specialistą.**

23.2.1. Klientas teisės aktu nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti reabilitacijos įstaigą.

23.2.2. Klientas turi teisę pasirinkti specialistą.

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

**23.3. Teisė į informaciją.**

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

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

23.3.3. Klientas turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, tyrimų duomenis, reabilitacijos metodus ir prognozę. 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.

**23.4. Teisė nežinoti.**

23.4.1. Informacija apie kliento sveikatos būklę, tyrimų duomenis, reabilitacijos metodus ir prognozę negali būti klientui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos klientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

**23.5. Teisė susipažinti su įrašais savo bylos dokumentuose.**

23.5.1. 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.

23.5.2. 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 ir gydymu, specialistas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti.

**23.6. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.**

23.6.1. Kliento privatus gyvenimas yra neliečiamas.

23.6.2. Informacija apie kliento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su kliento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina vykdyti kliento reabilitacijos programą.

### **23.7. Teisė (ne)dalyvauti biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.**

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

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

23.7.3. Klientas, nesutinkantis dalyvauti Kauno skyriuje vykstančiame mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu.

### **23.8. Teisė į žalos atlyginimą.**

23.8.1. 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.

### **23.9. Teisė skųstis.**

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

### **24. Kitos kliento teisės:**

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

24.2. Klientas turi teisę sutikti arba atsisakyti gauti Kauno skyriuje siūlomas reabilitacijos ar profesinio mokymo paslaugas.

24.3. Esant galimybėms, klientas gali rinktis Kauno skyriuje taikomus reabilitacijos ir profesinio mokymo metodus. Tokiu atveju, klientas turi būti apie tai informuojamas ir jo pasirinkimas patvirtinamas kliento parašu.

24.4. Klientas turi teisę pareikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas Kauno skyriaus darbuotojams žodžiu, anoniminėje klientų apklausos anketoje, atsiliepimų knygoje.

## **V. KLIENTO PAREIGOS**

### **25. Klientas privalo:**

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

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

25.3. Pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (norint gauti paslaugas Kauno skyriuje).

25.4. 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.

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

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

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

25.8. Aktyviai dalyvauti reabilitacijos procese.

25.9. 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.

25.10. Laikytis asmens higienos taisyklių reikalavimų.

25.11. Nevėluoti ir dalyvauti užsiėmimuose:

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

25.11.2. Neatvykus į Kauno skyrių, klientas privalo pranešti apie tai Kauno skyriaus vedėjui tel. (8-37) 241881 ir vėliau pateikti pateisinančią pažymą apie nedalyvavimą užsiėmimuose.

25.11.3. Esant būtinybei išvykti iš Kauno skyriaus užsiėmimų metu, klientas turi parašyti prašymą ir gauti raštišką Kauno skyriaus vedėjo leidimą išvykti.

25.12. Atsakyti už savo svečių elgesį Kauno skyriaus patalpose.

25.13. Tausoti ir saugoti Kauno skyriaus turtą.

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

25.15. Vengti veiksmų, galinčių sukelti gaisrą.

25.16. Pastebėjęs elektros instaliacijos tinklų ar įrenginių gedimą, kibirkščiavimą, nedelsiant išjungti elektros įrenginius ir pranešti apie tai Kauno skyriaus personalui.

25.17. Atlyginti Kauno skyriui padarytą žalą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **26. Klientui draudžiama:**

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

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

26.3. Rūkyti Kauno skyriaus patalpose bei prie paradinių durų ir ten, kur yra draudžiantys ženklai.

26.4. Be Kauno skyriaus vedėjo leidimo pernešti inventorių iš vienos patalpos į kitą.

26.5. Vedžioti po Kauno skyriaus patalpas pašalinius asmenis be Kauno skyriaus vedėjo leidimo.

26.6. Organizuoti nelegalius mainus ar prekybą.

26.7. Vykdyti nusikalstamą veiklą.

26.8. Naudoti pirotechnikos priemones.

26.9. Užsiėmimų metu naudotis mobiliaisiais telefonais.

26.10. Užstatyti įvažiavimą į kiemą ar pastatą, statant asmeninį automobilį Kauno skyriaus teritorijoje.

27. 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.

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

## VI. INFORMACIJOS APIE KLIENTĄ TEIKIMAS

28. Kliento teisė gauti informaciją plačiai aptarta šių Taisyklių 24.3, 24.4 ir 24.6 punktuose.

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

30. 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.

31. 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.

32. Be kliento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, 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.

33. 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 įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

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

34. Pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, klientui pageidaujant, jo lėšomis Kauno skyriaus darbuotojai gali padaryti ir išduoti kliento bylos dokumentų kopijas. Ši kliento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

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

36. Klientas, pageidaujantis gauti savo bylos dokumentų kopijas ir nuorašus, turi kreiptis į Kauno skyriaus vedėją.

## **VIII. KAUNO SKYRIAUS DARBO LAIKAS**

37. Kauno skyrius 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.

38. Šventinių dienų išvakarėse Kauno skyriaus darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

## **IX. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS**

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

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

41. Reabilitacijos metu klientas privalo laikytis Kauno skyriaus personalo nurodymų, susijusių su darbų sauga užsiėmimų vietose ir profesinio mokymo klasėse.

42. Draudžiama klientus vienus palikti profesinio mokymo klasėse.

43. Klientas, pastebėjęs elektros įrangos arba įrenginių gedimus, privalo nedelsiant informuoti Kauno skyriaus personalą.

44. Klientai ir lankytojai, važiuodami automobiliu Kauno skyriaus teritorijoje, neturi viršyti 20 kilometrų per valandą greičio.

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

## **X. KLIENTŲ SIUNTIMAS Į KITAS ĮSTAIGAS IR IŠRAŠYMAS**

46. Profesinės reabilitacijos klientai, remiantis profesinių gebėjimų vertinimo rezultatais ir atsižvelgus į jų pageidavimą, gali būti siunčiami į Vilniaus kooperacijos kolegijos Suaugusiųjų švietimo centrą.

47. Klientas iš Kauno skyriaus išrašomas šias atvejais:

47.1. Pasibaigus kliento reabilitacijos programai.

47.2. Klientui nutraukiant reabilitacijos programą savo iniciatyva.

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

47.4. Pašalinant klientą už šiurkščius vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus.

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

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

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

47.8. Klientui be pateisinamos priežasties nustatytu laiku neatvykus į Kauno skyrių.

48. Kliento profesinės reabilitacijos programos nutraukimas įforminamas Centro direktoriaus įsakymu, kuriame nurodomos programos nutraukimo priežastys. Klientas supažindinamas su įsakymu pasirašytinai.

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

## **XI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP KAUNO SKYRIAUS IR KLIENTŲ SPRENDIMAS**

50. Klientas gali išsakyti nusiskundimus žodžiu, užpildyti anoniminę klientų apklausos anketą arba pateikti skundą raštu Kauno skyriaus ar Centro administracijai.

51. Kilus ginčui, konfliktui tarp kliento ir Kauno skyriaus, klientas turi kreiptis į Kauno skyriaus vedėją. Jei konfliktas neišsprendžiamas, klientas gali kreiptis raštu į Kauno skyriaus ar Centro administraciją.

52. 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.

53. 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 tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

54. 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.

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

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

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

58. Klientų skundus nagrinėjančių valstybės institucijų sprendimus klientai turi teisę apskųsti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

---