PATVIRTINTA
VšĮ Valakupių reabilitacijos centro direktoriaus
2024 m. spalio 15 d. įsakymu Nr. V-53

VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

I. BENDRIEJI DALIS

1. VšĮ Valakupių reabilitacijos centro (toliau – įstaiga) Vidaus tvarkos taisyklės paslaugų gavėjams (toliau – Taisyklės) reglamentuoja medicininės, profesinės, socialinės reabilitacijos, profesinio mokymo ir socialinių paslaugų neįgaliesiems bei kitiems, socialinę atskirtį patiriantiems ar turintiems sveikatos sutrikimų asmenims teikimo tvarką, įstaigos darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.

2. Paslaugų gavėjas – medicininės reabilitacijos ar kitas sveikatos priežiūros paslaugas įstaigoje gaunantis pacientas, profesinės reabilitacijos ar kitų socialinės integracijos paslaugų gavėjas, socialinių paslaugų gavėjas ir pan.

3. Šių taisyklių privalo laikytis visi įstaigos darbuotojai, pacientai, paslaugų gavėjai, jų atstovai, lankytojai ir kiti įstaigos teritorijoje ir patalpose esantys asmenys.

4. Pažeidusiems šias taisykles, atsižvelgus į pažeidimų pobūdį ir pasekmes, gali būti taikomos drausminės arba kitokio pobūdžio priemonės pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.

5. Taisyklės viešai skelbiamos internetiniame puslapyje www.reabilitacija.lt ir registratūroje.

6. Paslaugų gavėjas atvykęs į įstaigą, pasirašytinai supažindinamas su šiomis Taisyklėmis registratūroje.

7. Šios Taisyklės sudarytos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais paslaugų gavėjų teises ir paslaugų teikimą.

II. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

8. VšĮ Valakupių reabilitacijos centras yra Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymo numatyta tvarka įsteigta savarankiška ne pelno siekianti organizacija, veikianti socialinės ir sveikatos srityse, savarankiškai teikianti socialines ir medicinos paslaugas žmonėms, turintiems negalią, 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.

9. Siekiant užtikrinti aukštą teikiamų kompleksinės reabilitacijos paslaugų kokybę, Įstaigoje įdiegta ir sertifikuota Kokybės vadybos sistema atitinkanti ISO 9001:2015 standarto reikalavimus. Įstaigai suteiktas EQUASS kokybės sertifikatas, užtikrinantis teikiamų paslaugų atitikimą Europos reabilitacijos ir socialinių paslaugų kokybės principams.

10. Įstaigoje yra teikiamos medicininės, profesinės, socialinės reabilitacijos, profesinio mokymo ir socialinės paslaugos asmenims, turintiems įvairias negalias bei kitiems, socialinę atskirtį patiriantiems ar turintiems sveikatos sutrikimų asmenims.

11. Medicininė reabilitacija – tai kompleksinis medicininių reabilitacijos metodų (kineziterapijos, ergoterapijos, klinikinio logopedo paslaugos, ortopedinių ir techninės pagalbos priemonių parinkimo ir pritaikymo, psichologinės ir socialinės pagalbos, gydomojo masažo, fizioterapijos, gydymo vaistais ir dieta, pacientų ir jų artimųjų mokymo) taikymas, siekiant atkurti sutrikusias paciento biopsichosocialines funkcijas arba, esant negrįžtamiems organizmo pakitimams, jas kompensuoti, arba palaikyti pasiektą paciento biopsichosocialinio funkcinio pajėgumo lygį.

12. Įstaigoje medicininės reabilitacijos paslaugos teikiamos suaugusiems asmenims po nervų sistemos ligų bei judamojo – atramos aparato pažeidimų, turintiems siuntimą ir elektroniniu būdu

Teritorinės ligonių kasos patvirtintą pažymą, patvirtinančią teisę į kompensaciją už medicininę reabilitaciją. Jei pacientai, turintys teisę į nemokamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, savo iniciatyva pasirenka papildomas paslaugas ar procedūras, pateikia prašymą vadovaujantis Mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka.

13. Medicininės reabilitacijos paslaugos įstaigoje yra teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2022 m. gruodžio 7 d. įsakymu Nr. V-1828 „Dėl medicininės reabilitacijos ir antirecidyvinio sanatorinio gydymo paslaugų teikimo bendrųjų ir specialiųjų reikalavimų aprašų patvirtinimo“ ir 2022 m. lapkričio 23 d. įsakymu Nr. V-1738 „Dėl medicininės reabilitacijos ir antirecidyvinio sanatorinio gydymo paslaugų skyrimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

Įstaigoje teikiamos šios medicininės reabilitacijos paslaugos:

Teikiamos paslaugos	**Reabilitacija II** (trukmė – nuo 10 iki 40 lovadienių)	**Palaikomoji reabilitacija** (trukmė – 20 lovadienių)	**Ambulatorinė medicininė reabilitacija** (trukmė – nuo 10 iki 20 apsilankymų)
Paslaugų skaičius vienam pacientui per 10 darbo dienų (vidutiniškai)			
Kineziterapija	18 procedūrų	14 procedūrų	Vidutiniškai 3 procedūros per dieną
Ergoterapija	10 procedūrų	6 procedūros	
Gydomasis masažas	5 procedūros	4 procedūros	
Fizioterapija	10 procedūrų	6 procedūros	
Medicinos psichologo konsultacijos	2 konsultacijos	2 konsultacijos	
Socialinio darbuotojo konsultacijos	1 konsultacija	1 konsultacija	
Klinikinio logopedo užsiėmimai	4 užsiėmimai (esant kalbos ir (ar) rijimo sutrikimams)	4 užsiėmimai (esant kalbos ir (ar) rijimo sutrikimams)	

14. Įstaigoje medicininės reabilitacijos paslaugas sudaro:

14.1. visą parą teikiamos paslaugos: a) būtinosios medicinos pagalbos; b) slaugytojo ir gydytojo specialisto.

14.2. 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).

15. Įstaigoje 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.

16. Įstaigoje būtinosios medicinos pagalba teikiama vadovaujantis Būtinosios medicinos pagalbos teikimo tvarkos ir masto aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. V-208 (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. gegužės 23 d. įsakymo Nr. V-598 redakcija).

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

18. Profesinės reabilitacijos paslaugos įstaigoje yra teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymu, 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“, 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“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2016 m. sausio 6 d. įsakymu Nr. A1-3 „Dėl profesinės reabilitacijos paslaugų teikimo asmenims, turintiems regos, klausos, intelekto, psichikos ar fizinę negalią, metodikos ir bendrųjų reikalavimų profesinės reabilitacijos paslaugas neįgaliesiems teikiantiems specialistams patvirtinimo” ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais profesinės reabilitacijos paslaugų teikimą.

19. Įstaigoje profesinės reabilitacijos paslaugos yra teikiamos Užimtumo tarnybos atsiųstiems darbingo amžiaus asmenims turintiems negalią.

20. Įstaigoje teikiamos mokamos paslaugos vadovaujantis įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtinta Mokamų paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka bei Mokamų paslaugų kainynu.

21. Informacija apie mokamas paslaugas suteikiama registratūroje.

22. Socialinėmis paslaugomis siekiama socialinių problemų ir (ar) socialinės rizikos asmeniui (šeimai) ir (ar) bendruomenei atsiradimo prevencijos ir (ar) suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinės rizikos, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam (neturinčiai) gebėjimų (jų neturėjusiam arba jų turėjusiam, bet praradusiam) ar galimybių savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

23. Socialinės paslaugos įstaigoje yra teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493 ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais profesinės reabilitacijos paslaugų teikimą. Socialines paslaugas, jų turinį pagal socialinių paslaugų rūšis ir socialinių paslaugų įstaigų tipus apibrėžia socialinių paslaugų katalogas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO TVARKA

24. Norėdami gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali kreiptis į registratūrą (tel. Nr. (8-5) 2477543, mob. (8-614) 96010 arba atvyksta adresu Vaidilutės g. 69, Vilnius). Kauno mieste telefonu (8-37) 24 18 84 ar atvykęs adresu A. Juozapavičiaus pr. 34 Kaunas.

25. Atvykęs į įstaigą, paslaugų gavėjas pateikia dokumentus atsižvelgiant į tai, kokios paslaugos jam bus teikiamos.

26. Paslaugų gavėjai pasirašo reikiamus dokumentus (sutartį, individualius planus ir pan.), atsižvelgiant į Jiems teikiamas paslaugas.

27. Visi paslaugų gavėjai užpildo dokumentą „Valios pareiškimas“ išreiškiant savo nuomonę apie informacijos ir paslaugų teikimą bei dalyvavimą įstaigoje vykstančiuose gydymo ar mokymo procesuose.

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

28. Teikiant paslaugas vadovaujamasi nuostatomis, kad paslaugų gavėjas ir įstaigos specialistų santykiai yra grindžiami šiais principais:

28.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

28.2. visapusiško ir veiksmingo dalyvavimo ir įtraukimo į visuomenę;

28.3. nediskriminavimo bei lygių galimybių;

28.4. asmens įgalinimo;

28.5. draudimo varžyti paslaugų gavėjų 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.

29. Paslaugų gavėjas turi teisę naudotis visomis Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytomis teisėmis. Paslaugų gavėjų teises reglamentuoja šie dokumentai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos 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.

30. Paslaugų gavėjas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka per savo atstovus.

31. Teisė į kokybiškas paslaugas:

31.1. paslaugų gavėjas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų specialistų elgesį (įstaigos darbuotojai, teikdami paslaugas, vadovaujasi profesinės etikos kodeksais ir įstaigos Elgesio kodeksu);

31.2. paslaugų gavėjas turi teisę dalyvauti sudarant jo paslaugų teikimo individualius planus, taip pat aktyviai reikšti nuomonę visais jo paslaugų teikimo proceso klausimais**.**

32. Teisė rinktis reabilitacijos įstaigą ir specialistą:

32.1. paslaugų gavėjas turi teisę teisės aktų nustatyta tvarka pasirinkti medicininės reabilitacijos paslaugų įstaigą, specialistą, kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę.

32.2. paslaugų gavėjas turi teisę sutikti arba atsisakyti gauti įstaigoje siūlomas reabilitacijos ar profesinio mokymo paslaugas;

33. Teisė į informaciją. Paslaugų gavėjas turi teisę gauti informaciją apie:

33.1. įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybę jomis pasinaudoti;

33.2. jam paslaugas teikiantį specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;

33.3. savo sveikatos būklę, tyrimų duomenis, reabilitacijos metodus, gautus rezultatus ir prognozę.

34. Informacija turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

35. Teisė susipažinti su įrašais savo bylos dokumentuose:

35.1. paslaugų gavėjo pageidavimu jam gali būti pateikti jo bylos dokumentai susipažinimui;

35.2. bylos dokumentų pateikimas gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paslaugų gavėjo sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei.

36. Teisė nežinoti:

36.1. informacija apie medicininės reabilitacijos paslaugų gavėjo sveikatos būklę, tyrimų duomenis, reabilitacijos metodus ir prognozę negali būti paslaugų gavėjui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos paslaugų gavėjas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

37. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą ir duomenų apsaugą:

37.1. paslaugų gavėjas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumo, susirašinėjimo ar kitokių bendravimo formų slaptumą, sveikatos būklės ir su reabilitacija susijusių duomenų konfidencialumą ir duomenų apsaugą. Informacija apie paslaugų gavėjo gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paslaugų gavėjo sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar paslaugoms teikti.

38. Teisė gauti pagalbą ir apsaugą:

38.1. paslaugų gavėjas turi teisę gauti būtinąją medicinos pagalbą;

38.2. paslaugų gavėjas būdamas įstaigoje turi teisę būti apsaugotas nuo išnaudojimo, smurto arba prievartos atvejų.

39. Teisė laisvai reikšti savo nuomonę bei dalyvauti visuomeniniame ir politiniame gyvenime:

39.1. paslaugų gavėjas turi teisę reikšti savo nuomonę (žodžiu, apklausos anketoje, atsiliepimų knygoje), ieškoti, gauti ir skleisti informaciją bei idėjas visomis pasirinktomis bendravimo priemonėmis (gestų kalba, Brailio raštas, kiti patobulinti ir alternatyvūs komunikacijos būdai) ir, esant poreikiui, pasinaudoti įvairių pagalbininkų paslaugomis (asmeniniai asistentai, profesionalūs gestų kalbos vertėjai);

39.2. paslaugų gavėjas turi teisę visapusiškai dalyvauti visuomeniniame ir politiniame gyvenime;

40. Teisė į fizinės ir informacinės aplinkos prieinamumą:

38.1. paslaugų gavėjas turi teisę į fizinės ir informacinės aplinkos prieinamumą.

41. Teisė (ne)dalyvauti biomedicininiuose tyrimuose ir mokymo procese:

41.1. be paslaugų gavėjo rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininius tyrimus. Paslaugų gavėjo įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininių tyrimų etikos įstatymas.

41.2. paslaugų gavėjas, nesutinkantis dalyvauti įstaigoje vykstančiame mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu.

42. Teisė į žalos atlyginimą. Pacientas turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimą vadovaujantis LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka.

43. Teisė skųstis. Paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę skųstis bei pateikti skundą, laikydamasis šių Taisyklių X skyriuje „Ginčų ir konfliktų sprendimas“ nurodytų paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

44. Paslaugų gavėjo teisių ribojimas. Paslaugų gavėjo teisės gali būti ribojamos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai .

45. Paslaugų gavėjas turi kitas teises, numatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PAREIGOS

46. Paslaugų gavėjas negali reikalauti privilegijų dėl jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

47. Paslaugų gavėjas privalo:

47.1. pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis įstaigos Vidaus tvarkos taisyklėmis paslaugų gavėjams, kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;

47.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti;

47.3. bendradarbiauti su visais įstaigos specialistais įgyvendinant paslaugų teikimo tikslus;

47.4. pagarbiai ir deramai elgtis su visais įstaigos darbuotojais bei kitais paslaugų gavėjais;

47.5. vykdyti įstaigos specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba raštu atsisakyti paskirtų diagnostikos, gydymo, reabilitacijos paslaugų. Paslaugų gavėjas privalo informuoti įstaigos specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;

47.6. 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, paslaugų gavėjas atsako pats;

47.7. laikytis asmens higienos taisyklių reikalavimų (nusiprausti prieš procedūras/užsiėmimus, dėvėti švarius ir tvarkingus drabužius);

47.8. suteikti įstaigos 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;

47.9. aktyviai dalyvauti paslaugų teikimo procese.

48. Laikytis nurodyto ir sutarto laiko:

48.1. profesinės reabilitacijos programos dalyviams užsiėmimai vyksta nuo 9 val. iki 16 val.;

48.2. neatvykus į įstaigą, paslaugų gavėjas privalo pranešti įstaigos darbuotojui tel. Nr. (8-5) 2477543 ir vėliau pateikti pateisinančią pažymą apie nedalyvavimą procedūrose / užsiėmimuose;

48.3. esant būtinybei išvykti iš įstaigos procedūrų / užsiėmimų metu ar po jų, paslaugų gavėjas turi gauti raštišką atsakingų darbuotojų leidimą išvykti, parašyti prašymą ir jį palikti registratūroje;

48.4. pavėlavus į paskirtą procedūrą daugiau kaip 10 min. ar į ją neatvykus, procedūra neatliekama, neperkeliama ir nekompensuojama. Pavėlavus 10 min. ir mažiau, procedūros laikas trumpinamas pavėluotam laikui.

48.5. sugrįžti į įstaigą ne vėliau kaip iki 21 val.. Apie numatomus vėlavimus paslaugų gavėjas privalo informuoti budėtoją ar slaugos personalą mob. tel. Nr. (8-602) 20133. Įstaigos teritorijos vartai užrakinami 18 val.. Už paslaugų gavėjus, esančius ne įstaigos teritorijoje ir ne procedūrų / užsiėmimų metu, įstaigos administracija ir personalas neatsako;

48.6. paslaugų gavėjui arba lankytojui pastebėjus, kad jam žinomas pacientas negrįžo į įstaigą nustatytu laiku, informuoti tuo metu įstaigoje dirbančius darbuotojus.

49. Paslaugų gavėjas turi turėti sportinę aprangą kineziterapijos ir ergoterapijos užsiėmimams, maudymosi reikmenis ir gumines šlepetes – užsiėmimas baseine ir hidroterapijos vonioje.

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

51. Atsakyti už savo svečių elgesį įstaigos patalpose.

52. Tinkamai elgtis su įstaigos įrengimais ir inventoriumi, tausoti įstaigos turtą

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

54. Nelaikyti didelio kiekio asmeninių daiktų ir nekaupti tuščios taros kambariuose;

55. Leisti užeiti į kambarį įstaigos darbuotojams patikrinti inventoriaus būklę ir kambario tvarką.

56. Paslaugų gavėjas spintelėje gali laikyti tik sandariai supakuotus (užsukamose / uždaromose / užspaudžiamose / užrišamose pakuotėse) negendančius maisto produktus, vandenį ir gaiviuosius gėrimus. Greitai gendančius maisto produktus privalo laikyti šaldytuve pagal nustatytą tvarką.

57. Paslaugų gavėjai privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu. Pastebėjus elektros instaliacijos tinklų ar įrenginių gedimą, kibirkščiavimą, nedelsiant išjungti elektros įrenginius ir pranešti apie tai įstaigos darbuotojui.

58. Paslaugų **gavėjams draudžiama:**

58.1. keiktis, užgaulioti, smurtauti ar nepagarbiai elgtis su įstaigos personalu, svečiais, paslaugų gavėjais ar jų artimaisiais;

58.2. laikyti, vartoti ar platinti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas (radus draudžiamus laikyti ir vartoti gėrimus / medžiagas įstaigos darbuotojai turi teisę juos sunaikinti arba pranešti apie tai teisėsaugai);

58.3. rūkyti įstaigos patalpose ir prie paradinių įstaigos durų bei ten, kur yra draudžiantieji ženklai;

58.4. naudotis radijo aparatais, kitokiais grotuvais ir televizoriais, jeigu tam prieštarauja kiti kambario kaimynai;

58.5. laikyti maisto produktus (įskaitant birius maisto produktus, kaip cukrus, kava) atvirai arba nesandariai uždarytose pakuotėse);

58.6. laikyti maisto produktus ne tam skirtose vietose (pvz. ant spintelių, palangių ir pan.);

58.7. šaldytuve laikyti sugedusius maisto produktus ar produktus, kurių pasibaigęs galiojimas laikas (toks maistas pašalinamas iš šaldytuvo be paslaugų gavėjo sutikimo);

58.8. kambaryje naudotis elektros prietaisais be įstaigos administracijos žinios (virduliais, spiralėmis, elektrinėmis viryklėmis, šildytuvais ir pan.);

58.9. be įstaigos administracijos leidimo perkelti inventorių (lovas, spinteles) iš vienos vietos į kitą arba pernešti į kitą kambarį;

58.10. vedžioti po įstaigos patalpas (išskyrus savo kambarį ir patekimo kelią į jį) pašalinius asmenis be administracijos leidimo;

58.11. įstaigos patalpose ir teritorijoje be nustatyta tvarka gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir personalą, paslaugų gavėjus, kitus ar kitaip pažeisti jų privatumą;

58.12. suteikti nakvynę pašaliniams asmenis be įstaigos administracijos leidimo;

58.13. užsirakinti kambaryje bet kuriuo paros metu;

58.14. organizuoti nelegalius mainus ar prekybą, vykdyti nusikalstamą veiklą;

58.15. naudoti pirotechnikos priemones;

58.16. užsiėmimų metu naudotis mobiliaisiais telefonais;

58.17. statyti asmeninius automobilius aikštelėje tarp pagrindinių įėjimų;

58.18. užstatyti įvažiavimą į kiemą ar pastatą, statant automobilį vidiniame įstaigos kieme.

59. Paslaugų gavėjui, pažeidus vidaus tvarkos taisykles, gali būti nutraukiamas paslaugų teikimas.

60. Dėl paslaugų gavėjo kaltės įstaigai patirtą žalą atlygina paslaugų gavėjas.

61. Paslaugų gavėjui, pažeidus kitos įstaigos, su kuria įstaiga yra sudariusi sutartį dėl paslaugų (apgyvendinimo ir pan.) teikimo paslaugų gavėjui, vidaus tvarkos taisykles, laikoma, kad jis pažeidė ir vidaus tvarkos taisykles.

62. Paslaugų gavėjai ir jų lankytojai už įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarką.

VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ LANKYMAS

63. Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs lankytojai lankyti paslaugų gavėjų neįleidžiami.

64. Lankyti paslaugų gavėjus leidžiama tik tam skirtu laiku (darbo dienomis nuo 17.30 iki 20.00 val., savaitgaliais ir švenčių dienomis nuo 10 iki 12 val.ir nuo 17.30 iki 20.00 val.).

65. Atvykęs lankytojas personalui turi pasakyti kokį paslaugų gavėją lanko ir pranešti, kai išvyksta.

66. Savo apsilankymu paslaugų gavėjų lankytojai neturėtų sukelti nepatogumų kitiems paslaugų gavėjams.

67. Lankytojams draudžiama:

67.1. šiukšlinti ir triukšmauti įstaigos patalpose ir teritorijoje;

67.2. vartoti necenzūrinius žodžius bendraujant su įstaigos personalu ir kitais paslaugų gavėjais;

67.3. atvykti į įstaigą neblaiviems ar apsvaigusiems nuo narkotinių bei psichotropinių medžiagų;

67.4. rūkyti įstaigos patalpose ir vietose, kur yra draudžiantieji ženklai;

67.5. paslaugų gavėjams atnešti svaigalų, rūkalų, narkotinių, psichotropinių ir kitų psichiką veikiančių medžiagų;

67.6. turėti su savimi arba atnešti paslaugų **gavėjui šaunamąjį ar šaltąjį ginklą.**

68. Karantino metu įstaigos administracija gali apriboti ar uždrausti paslaugų gavėjų lankymą, apie tai viešai paskelbdama.

69. Karantino metu lankytojai maisto produktus ir kitus paslaugų gavėjui skirtus daiktus gali palikti registratūroje ir perduodami skyriaus slaugos personalui, kad padėtų į maistui skirtą šaldytuvą. Maisto produktai turi būti tvarkingai supakuoti ir tinkami vartoti. Ant pakuotės turi būti užrašytas paslaugų gavėjo vardas, pavardė ir kambario numeris.

70. Už paslaugų gavėjų lankymo tvarkos pažeidimus lankytojai gali būti įspėjami, o nepaklusę įspėjimams, paprašomi palikti įstaigos patalpas ar teritoriją.

VII. INFORMACIJOS APIE PASLAUGŲ GAVĖJĄ IR RAŠYTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA

71. Visa informacija apie paslaugų gavėjo buvimą įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir reabilitacijos eigą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie paslaugų gavėją yra laikoma konfidencialia.

72. Informacija apie paslaugų gavėjo gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paslaugų gavėjo sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar vykdyti reabilitacijos programą.

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

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

75. Informacija apie paslaugų gavėjo, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paslaugų gavėjo sutuoktiniui (sugyventiniui), tėvams (įtėviams) ir pilnamečiams vaikams jų prašymu.

76. Be paslaugų gavėjo sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama valstybės institucijoms, kurioms Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie paslaugų gavėją, taip pat sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą. 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 paslaugų gavėjo teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus. Tokią informaciją, kreipiantis raštu, suteikia įstaigos administracija.

77. Informacija telefonu, vadovaujantis teisės aktų reikalavimais, apie paslaugų gavėją neteikiama.

78. Vadovaujantis Paslaugų gavėjo valios pareiškimu informacija apie paslaugų gavėjo būklę teikiama jam pačiam ir/ar pareiškime nurodytiems asmenims.

79. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie paslaugų gavėją (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paslaugų gavėjo sutikimą įstaigai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

80. Paslaugų gavėjas, įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar paslaugų gavėjo atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paslaugų gavėjo atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

81. Rašytinės informacijos (nuorašų) teikimo paslauga yra mokama. Rašytinės informacijos teikimo paslauga bus pradedama teikti tik gavus išankstinį jų apmokėjimą nepriklausomai nuo to, kas sumokėjo.

82. Tuo atveju, kai įstaiga neturi prašomos rašytinės informacijos (neturi dokumentų apie paslaugų gavėją ir jam suteiktas paslaugas), ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo pateikti informaciją gavimo dienos ir grąžina asmeniui įmoką už paslaugą.

83. Rašytinė informacija (diagnozės, gydymo ir reabilitacijos nuorašai apie jau išvykusį iš įstaigos paslaugų gavėją pateikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje.

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

85. Paslaugų gavėjas, pageidaujantis gauti savo bylos dokumentų kopijas ir nuorašus, turi raštu kreiptis į įstaigos gydytoją / specialistą / registratūros darbuotoją darbo dienomis 9.00 val. - 15.00 val.

VIII. BRANGIŲ DAIKTŲ (DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ, PROTEZŲ) BEI PINIGŲ SAUGOJIMAS

86. Už dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius protezus bei pinigus paslaugų gavėjas atsako pats ir įstaigoje nepriimami saugoti.

87. Esant svarbioms priežastims paslaugų gavėjas turi galimybę vertingus daiktus palikti saugoti registratūroje esančiame seife. Prieš perduodant saugoti sudaromos brangių daiktų bei pinigų sąrašas, kurį pasirašo vertybes priimantis darbuotojas, pats pacientas arba jo atstovas. Kai dėl pablogėjusios paciento būklės jį tenka perkelti į kitą įstaigą, arba pacientui mirus, įstaigos personalas turi teisę paciento pinigus ir vertingus daiktus paimti saugojimui, surašant brangių daiktų bei pinigų sąrašą, kurį pasirašo ne mažiau kaip trys tuo metu esantys darbuotojai. Saugojami daiktai paslaugų gavėjui ar jo atstovui grąžinami tik pasirašius sudarytame daiktų sąraše.

IX. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PERKĖLIMAS, IŠRAŠYMAS IR SIUNTIMAS Į KITAS ĮSTAIGAS

88. Paslaugų gavėjai iš įstaigos išrašomi:

88.1. pasibaigus reabilitacijos, paslaugų teikimo paslaugai ar programai;

88.2. perkeliant į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą;

88.3. nutraukiant reabilitacijos programą savo iniciatyva;

88.4. nutraukiant profesinės reabilitacijos programą dėl pateisinamų priežasčių;

88.5. pašalinant už šiurkščius vidaus tvarkos taisyklių pažeidimus;

88.6. paaiškėjus, kad buvo gauta neteisinga informacija apie paslaugų gavėją;

88.7. be pateisinamos priežasties nustatytu laiku neatvykus į įstaigą.

89. Paslaugų gavėjas, kurio sveikatos būklė reikalauja neatidėliotino papildomo gydymo arba tolesnis paslaugų gavėjo buvimas įstaigoje yra nepagrįstas, gali būti siunčiamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą arba išrašomas į namus. Tokiu atveju, paslaugų gavėjui ir / ar jo artimiesiems

paaiškinama, kodėl priimtas toks sprendimas. Už kitų asmens sveikatos priežiūros įstaigų gydytojų sprendimus ir gydymo kokybę įstaiga neatsako.

90. Tais atvejais, kai paslaugų gavėjo sveikatos būklė nereikalauja papildomo gydymo ar kitų sričių specialistų konsultacijų, tačiau paslaugos gavėjas pats pageidauja būti vežamas į kitą įstaigą dėl papildomo gydymo ar konsultacijų, už konsultacijas ir greitosios medicinos pagalbos transportavimo paslaugas paslaugų gavėjas sumoka savo lėšomis.

91. Paslaugų gavėjo reabilitacijos programos paslaugų nutraukimas įforminamas Įstaigos direktoriaus įsakymu, kuriame nurodomos programos nutraukimo priežastys. Paslaugų gavėjas supažindinamas su įsakymu pasirašytinai.

92. Apie išrašymą į namus ar perkėlimą į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą paslaugos gavėjui turi būti pranešta prieš 24 val. (išskyrus atvejį, kai paslaugų gavėjas skubiai perkeliamas į kitą asmens sveikatos priežiūros įstaigą būtinajai medicinos pagalbai suteikti, tokiu atveju apie šį perkėlimą yra informuojami jo valios pareiškime nurodyti asmenys).

93. Išrašant paslaugų gavėją jam parengiami ir atiduodami visi reikalingi dokumentai.

94. Paslaugų gavėjas, prieš išvykdamas, patalynę ir įstaigos inventorių priduoda slaugytojo padėjėjui, o reabilitacijos priemones – jas išdavusiam įstaigos darbuotojui. Žalą, atsiradusią dėl paslaugų gavėjo kaltės sugadinto ar prarasto inventoriaus, atlygina paslaugų gavėjas arba jo atstovas.

95. Medicininės reabilitacijos pacientai privalo išvykti išrašymo dieną iki 12 val., kitų programų dalyviai – atsakingų darbuotojų nurodytu laiku.

96. Ruošiant kambarius planiniam paslaugų gavėjų priėmimui ir racionaliam vietų panaudojimui, įstaigos administracija pasilieka sau teisę perkelti paslaugų gavėją į kitas gyvenamas patalpas įstaigoje.

X. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA

97. Paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Įstatyme nustatyto skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

98. Paslaugų gavėjas gali išsakyti nusiskundimus žodžiu arba užpildyti anoniminę apklausos anketą arba pateikti skundą raštu įstaigos administracijai. Tais atvejais, kai paslaugų gavėjas dėl negalios negali pateikti pretenziją pats, gali kreiptis į socialinį darbuotoją arba kitą įstaigos darbuotoją.

99. Kilus ginčui, konfliktui tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos, paslaugų gavėjas turi kreiptis į skyriaus, kuriame įvyko konfliktas, vadovą. Jei konfliktas neišsprendžiamas, paslaugų gavėjas gali kreiptis raštu į įstaigos administraciją.

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

101. Paslaugų gavėjas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar paslaugų gavėjui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paslaugų gavėjo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia asmens tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

102. Paslaugų gavėjas 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.

103. Įstaiga, gavusi paslaugų gavėjo skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša paslaugų gavėjui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

104. Paslaugų gavėjų skundus, susijusius su etikos klausimais, nagrinėja įstaigos etikos komisija.

105. Į paslaugų gavėjų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas paslaugų gavėjai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu įstaigoje.

106. Registratūroje yra atsiliepimų knyga, kurioje paslaugų gavėjas gali pareikšti savo nuomonę, gali užpildyti Stacionarinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo anketą.

107. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų, tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima įstaigos direktorius. Atsakymai į tokius skundus niekam neteikiami.

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

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

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

110. Paslaugų gavėjas privalo laikytis įstaigos personalo nurodymų, susijusių su darbų sauga procedūrų/užsiėmimų vietose ir profesinio mokymo klasėse.

111. Paslaugų gavėjas, pastebėjęs nepageidaujamą poveikį, susijusį su medikamentų naudojimu ar medicininės įrangos taikymu, privalo nedelsiant informuoti gydytoją, slaugos administratorę, slaugos personalą.

112. Paslaugų gavėjas ir lankytojai, važiuodami automobiliu įstaigos teritorijoje, neturi viršyti 20 kilometrų per valandą greičio.

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

XII. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS IR KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

114. Įstaigos specialistų darbo laikas nurodytas darbo vietose.

115. Registratūra dirba darbo dienomis nuo 7.30 val. iki 15.00 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

116. Įstaigos administracija dirba darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 17.00 val. (penktadieniais iki 15.45 val.), pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.45 val. Šventinių dienų išvakarėse įstaigos administracijos ir registratūros darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

117. Įstaigos direktorius paslaugų gavėjus priima trečiadieniais nuo 14.00 val. iki 16.00 val. iš anksto užregistravus pateikiant klausimo esmę.