

## KĖDAINIŲ BENDRUOMENĖS SOCIALINIO CENTRO KLIENTŲ TEISIŲ IR PAREIGŲ APRAŠAS

### I. BENDROJI DALIS

1. Klientų teisių ir pareigų aprašo tikslas – apibrėžti Kėdainių bendruomenės socialinio centro klientų teises ir pareigas.

2. Už klientų teisių ir pareigų aprašo laikymąsi darbuotojai turi užtikrinti atsakomybę ginti kliento teises, o klientai prisiima vykdyti apraše nustatytas pareigas. Centro darbuotojai rūpinasi klientų teisių užtikrinimu ir įgalinimu naudotis jomis teisėmis.

### II. CENTRO KLIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS

3. Klientų teises reglamentuoja šie dokumentai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos Pacientu teisiu ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Europos Sąjungos pagrindiniu teisiu chartija, Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija bei kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai, reglamentuojantys asmens socialinių bei sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

4. Pagrindinės Centro klientų teisės:

- 4.1. nepatirti diskriminacijos dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos, tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, , gimimo, negalios amžiaus, seksualinės orientacijos;
- 4.2. gauti teisingą, išsamią ir tikslią informaciją apie socialines paslaugas;
- 4.3. naudotis reikalingomis socialinėmis paslaugomis;
- 4.4. gauti tinkamos kokybės socialines paslaugas;
- 4.5. laisvai rinktis, priimti siūlomas paslaugas ar jų atsisakyti;
- 4.6. informacijos į asmens dokumentų konfidencialumą;
- 4.7. į fizinę, psichinę ir finansinę neliečiamybę;
- 4.8. reikšti savo nuomonę ir būti išklaustytais;
- 4.9. dalyvauti socialinių paslaugų planavime ir įgyvendinime;
- 4.10. teisė į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę;
- 4.11. teisė žinoti darbuotojo, kuris teikia paslaugas, vardą, pavardę, pareigas ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;
- 4.12. teisė gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Ši informacija klientui turi būti pateikta atsižvelgdamas į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus. Informacija klientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jei tai pakenktų jo sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei;
- 4.13. teisė pateikti skundą Centro administracijai;
- 4.14. teisė į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros, socialines paslaugas, atlyginimą;
- 4.15. teisė į diskretišką pagalbą susijusią su socialinėmis paslaugomis;
- 4.16. teisė į prigimtine vertę ir orumą, savarankiškumą, nepriklausomumą;
- 4.17. teisė į lygias galimybes;
- 4.18. teisė į pagarbą neįgaliųjų asmenų skirtumams;

4,19.teisė į prieinamumą (kompensacinės technikos, gestų kalbos vertėjos, patekimui į pastatą ir kt.)

5.Kliento pareigos:

- 5.1.sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktinaudžiauti, bendradarbiauti su Centro specialistais ir darbuotojais;
- 5.2. klientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas, savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu (sutartimi);
- 5.3. vykdyti specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų socialinių paslaugų;
- 5.4. pagarbiai ir deramai elgtis su darbuotojais, kurie teikia jam paslaugas;
- 5.5. patikėti savo namų raktą darbuotojui, kuris teikia socialines ir slaugos paslaugas, kai klientas negali pats atrakinti durų dėl sveikatos būklės;
- 5.6. nepažeisti savo pareigų ir nesukelti grėsmės kitų asmenų sveikatai;
- 5.7. netrukdyti kokybiškai teikti socialines paslaugas.

### **III. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP CENTRO IR KLIENTŲ SPRENDIMO TVARKA**

6. Ginčų ir konfliktų tarp Centro ir klientų sprendimo tvarka apibrėžta Kėdainių bendruomenės socialinio Centro skundų ir prašymų apraše.

### **IV. INFORMACIJOS APIE KLIENTAMS TEIKIAMAS SOCIALINES IR SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS TEIKIMAS**

7. Visa informacija apie kliento socialinę situaciją, jo poreikius, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir slaugymą, asmeninio pobūdžio informacija yra konfidenciali net ir po kliento mirties. Konfidencialios informacijos saugojimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai. Konfidenciali informacija gali būti suteikta kitiems asmenims tik turint raštišką kliento sutikimą, arba jei tai numato LR asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

8. Neturint raštiško kliento sutikimo, informacija gali būti suteikta:

- 8.1. centro darbuotojams, kurie teikia paslaugas;
- 8.2. teisėtvarcos ar kitoms institucijoms, teisės aktų nustatyta tvarka turinčioms teisę gauti tokią informaciją – apie pavojingus kliento ketinimus, keliančius grėsmę jo paties ar aplinkinių sveikatai ar gyvybei;
- 8.3. reikalaujant teismui, prokuratūrai, policijai ar kitoms valstybės institucijoms, turinčioms teisę įstatymų nustatyta tvarka gauti tokią informaciją socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tikslu.
- 8.4. Visuomenės informavimo priemonių atstovai bendrauti su klientu ar jį filmuoti /fotografuoti Centre ar jo teritorijoje gali tik informavę Centro administracija ir gavę kliento sutikimą.

### **V. KLIENTO BYLOS SAUGOJIMAS**

9. Kliento byla yra Centro dokumentas ir saugomas Centre nustatyta tvarka.

### **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

10. Klientų teisių ir pareigų aprašas tvirtinamas direktoriaus įsakymu ir skelbiamas visuose Centro struktūriniuose padaliniuose, matomoje vietoje.

11. Su šiuo Tvarkos aprašu (jo pakeitimais, papildymais) darbuotojai supažindinami skelbiant jį Įstaigos internetinėje svetainėje [www.kbsc.lt](http://www.kbsc.lt).

---