

Klientide õigused ja kohustused

ÕIGUSED:

1. Saada kvaliteetset ja professionaalset teenust ning olla koheldud väärilt ja hoolivalt.
2. Olla võrdselt koheldud sõltumata soost, vanusest, rahvusest, rassist, nahavärvusest, keelest, välimusest, erivajadusest, seksuaalsest sättumusest, sotsiaalsest päritolust, varalisest seisundist, usulisest veendumusest, poliitilistest või muudest veendumustest.
3. Tutvuda teenuse osutamisega seotud seaduste (nt. Sotsiaalhoolekandeseadus jne) ja dokumentidega (nt. teenuse osutamise kord, avalduste esitamise ja menetlemise kord jne).
4. Olla kaasatud teenuse osutamise protsessi (nt. rehabilitatsiooniplaani ja tegevusplaani koostamine, tegevuste elluviimine, hindamine) ja sind puudutavate otsuste vastuvõtmisesse.
5. Kaasa rääkida, milliseid teenuseid ja kui kaua neid kasutada.
6. Saada infot sarnaste teenuste kohta mujal, kui asutus ei saa mingil põhjusel vajalikku teenust pakkuda või kui soovid teenust kasutada mõnes teises asutuses.
7. Taotleda juhendaja vahetamist, pöördudes vastava osakonna juhataja poole.
8. Rääkida kaasa teenuste kujundamisel ja tegevuste planeerimisel, avaldades arvamust igakuistel kliendikoosolekutel ning vähemalt kord aastas toimuvatel aruandluskoosolekutel.
9. Esitada kaebus (kui Sa ei ole teenusega rahul) ja õiglasele, erapooletule ning võimalikult kiirele kaebuse käsitlemisele.
10. Teha ettepanekuid teenuse paremaks korraldamiseks.
11. Anda tagasisidet osaledes teenustega rahulolu-uuringutel (viiakse läbi kord kahe aasta jooksul).
12. Sind puudutavate isikuandmete saladuses hoidmisele (st. ilma sinu või eestkostja nõusolekuta ei tohi keegi avaldada sind puudutavaid andmeid teistele isikutele, va. juhul, kui seadus ei sätesta teisiti).
13. Teavitatud nõusolekule, kui Sinu andmeid (ka. fotomaterjal) soovitakse kasutada ajakirjanduses või uurimuslikel eesmärkidel.
14. Tutvuda teenuse ajal kogutud Sind puudutavate dokumentidega, pöördudes juhendaja poole.
15. Saada teenuse lõppedes soovi korral enda kätte teenuse käigus kogutud Sind puudutavad dokumendid, pöördudes vastava osakonna juhataja poole.

KOHUSTUSED:

1. Olla lugupidav ja heatahtlik teiste klientide ning töötajate vastu.
2. Hoida saladuses teatavaks saanud andmeid teiste klientide eraelu ja tervise suhtes.
3. Küsida selgitusi ja täpsustusi, kui Sulle antav info jääb arusaamatuks.
4. Teha koostööd ja pidada kinni juhendajaga sõlmitud kokkulepetest.
5. Teatada takistustest, mis mõjutavad teenuse kasutamist ja koostöö tegemist.
6. Anda enda kohta teenuse osutamiseks vajalikke tõeseid andmeid ning teatada, kui need muutuvad.
7. Hoiduda teenuse kasutamise ajal ja teenuse osutamise kohas alkoholi ning narkootiliste ainete tarvitamisest ja/või levitamisest.
8. Kasutada teiste klientide ja asutuse vara heaperemehelikult.
9. Pidada kinni kehtivast teenuse osutamise korrast, kodukorrast ja/või teenuse osutamise lepingust.