



KLIENTIDE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

SUL ON ÕIGUS:

1. Saada professionaalset teenust ning olla koheldud hoolivalt ja lugupidavalt.
2. Olla teistega võrdselt koheldud sõltumata oma soost, rahvusest, rassist, nahavärvusest, keelest, sotsiaalsest päritolust, varalisest seisundist ja poliitilistest, usulistest või muudest veendumustest.
3. Olla kaasatud teenuse osutamise kogu protsessi (näiteks tegevusplaani koostamine) ja sind puudutavate otsuste vastuvõtmisesse.
4. Rääkida kaasa, milliseid teenuseid ja kui kaua soovid kasutada.
5. Saada infot sarnaste teenuste kohta mujal, kui asutus ei saa sulle vajalikku teenust pakkuda.
6. Olla valitud asutuse kliendiesindusse, et esindada oma üksuse klientide huve ja rääkida kaasa asutuse arengus.
7. Saada vastutav töötaja, kes toetab sind sinu taastumisprotsessis ning küsimuste korral tema poole pöörduda.
8. Esitada kaebus, kui sa ei ole teenusega rahul ja õiglasele, erapooletule ja võimalikult kiirele kaebuse käsitlemisele.
9. Taotleda vajadusel vastutava töötaja vahetamist, pöördudes üksuse juhataja poole.
10. Teha ettepanekuid teenuse paremaks korraldamiseks.
11. Tutvuda teenuse käigus kogutud sind puudutavate dokumentidega, pöördudes vastutava töötaja poole.
12. Saada teenuse lõppedes soovi korral enda kätte teenuse käigus kogutud sind puudutavad dokumendid, pöördudes üksuse juhataja poole.
13. Saada erihoolekandeteenust, kui kasutad igapäevaelu toetamise või töötamise toetamise teenust vähemalt 4h kuus ja toetatud elamise teenust vähemalt 2h nädalas.

SUL ON KOHUSTUS:

1. Olla lugupidav ja heatahtlik töötajate ning teiste klientide vastu.
2. Küsida selgitusi ja täpsustusi, kui sulle antav info või juhised jäävad arusaamatuks.
3. Pidada kinni töötajaga sõlmitud kokkulepetest. Juhul, kui sa ei ole kahe kuu jooksul erihoolekandeteenust kasutanud vähemalt miinimum-mahus, on asutusel õigus teenus lõpetada.
4. Anda enda kohta teenuse osutamiseks vajalikke tõeseid andmeid ning teatada, kui need muutuvad.
5. Teatada takistustest, mis ei lase sul teenust kasutada.
6. Mitte tarvitada või omada alkoholi ja narkootilist joovet tekitavat ainet vahetult enne teenuse kasutamist, teenuse kasutamise ajal ja teenuse osutamise kohas.
7. Kasutada asutuse vara heaperemehelikult.
8. Pidada kinni üksuses kehtivast kodukorrast ja/või teenuse osutamise lepingust.

Olen tutvunud ning nõustun õiguste ja kohustustega.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТОВ

ТВОИ ПРАВА:

1. Получать профессиональную услугу и обслуживание с внимательным и уважительным отношением к себе.
2. Получать услугу равноправно с другими независимо от пола, национальности, расы, цвета кожи, языка, религии, политических и иных убеждений, социального происхождения, имущественного положения, рождения или по любым иным признакам.
3. Быть вовлечённым в весь процесс предоставления услуги (к примеру, составление личного плана по восстановлению) и принятия решений, касающихся тебя.
4. Совместно обсуждать, какие услуги и как долго их использовать.
5. Получать информацию о похожих услугах в других местах, если учреждение не может мне предоставить необходимую услугу.
6. Быть выбранным в представительство клиентов учреждения, чтобы представлять интересы клиентов своего отделения и участвовать в процессе развития учреждения.
7. Получить ответственного работника, который будет поддерживать тебя во время процесса восстановления и, при необходимости, у тебя есть возможность обратиться к нему с возникшими вопросами.
8. Предоставить жалобу, если ты не доволен услугой и на справедливое, независимое и скорое рассмотрение жалобы.
9. Ходатайствовать о смене ответственного работника, обратившись к заведующей отделения.
10. Делать предложения для улучшения организации услуги.
11. Ознакомиться с касающимися тебя документами, накопившимися за время оказания услуги, обратившись к ответственному работнику.
12. При желании есть возможность получить в конце услуги тебя касающиеся и накопившиеся за время оказания услуги документы, обратившись к заведующей отделения.
13. Получать услугу минимум 4 часа в месяц, если пользуешься услугой поддержки повседневной жизни или услугой работы с поддержкой, или минимум 2 часа в неделю, если пользуешься услугой жилья с поддержкой.

ТВОИ ОБЯЗАННОСТИ:

1. С уважением и доброжелательностью относиться к работникам и клиентам.
2. Спрашивать объяснения и уточнения, если предоставленная тебе информация и правила непонятны.
3. Придерживаться заключённых с работником договорённостей. В случае, если в течении двух месяцев услуга не использовалась хотя бы в минимальном объёме, то услуга может быть прекращена (за исключением реабилитационной услуги).
4. Сообщать свои правдивые данные нужные для предоставления услуги и информировать если данные изменились.
5. Сообщать о препятствиях, которые влияют на потребление услуги.
6. Не использовать или иметь при себе вещества, вызывающие алкогольное или наркотическое опьянение, во время прибытия на услугу, находясь на услуге или на месте оказания услуги.
7. Бережно пользоваться имуществом учреждения.
8. Придерживаться действующего внутреннего распорядка отделений учреждения и договора на получение услуги.