



Kliendi õigused ja kohustused Haapsalu Sotsiaalmajas

Meie asutuses põhinevad kliendi õigused Euroopa Liidu Põhiõiguste Hartal, Euroopa Nõukogu Inimõiguste ja Põhivabaduste Kaitse Konventsioonil, Puuetega Inimeste Õiguste Konventsioonil ning ÜRO inimõiguste deklaratsioonil.

Tunnustame ja toetame kliendi õigust poliitilisele, majanduslikule, sotsiaalsele ja kultuurilisele enesemääratlusele. Kliendil on õigus olla võrdselt koheldud sõltumata soost, rahvusest, rassist, nahavärvusest, keelest, usutunnistusest, poliitilisest või muudest veendumusest, sotsiaalsest päritolust, varanduslikust seisust või muust taolisest.

Kõiki kliente ja personali teavitatakse kliendi õigustest ja kohustustest enne teenuse osutamist.

Asutuses on välja töötatud kaebuste esitamise ja kaebustega tegelemise kord, millest samuti teavitatakse klienti või tema esindajat.

Kliendi õigused:

1. Kliendil on õigus inimväärikuse- sh kehalisele ja vaimsele puutumatusesele, spetsialistid austavad ja kaitsevad seda.
2. Kliendil on õigus isikuvabadusele, sõnavabadusele ja turvalisusele.
3. Kliendil on õigus olla koheldud lugupidavalt ja hoolivalt.
4. Kliendil on õigus saada professionaalset ja kvaliteetset ning vajadustele vastavat teenust.
5. Kliendil on õigus tutvuda teenuse osutamise korraga ning saada infot teiste hoolekandeteenuste kohta.

6. Kliendil on õigus kliendikesksele lähenemisele.
7. Kliendil on õigus teha ettepanekuid teenuse paremaks korraldamiseks, esitada küsimusi ja saada lisainfot.
8. Kliendil on õigus olla kaasatud isikliku tegevusplaani või hoolduskava koostamisse ja ennast puudutavate otsuste vastuvõtmisse.
9. Kliendil on õigus tutvuda asutuses mis tahes kandjal säilitatavate teda puudutavate ja talle osutatavate teenustega seotud dokumentidega.
10. Kliendil on õigus sellele, et austataks tema era- ja perekonnaelu, kodu ja edastatavate sõnumite saladust.
11. Kliendil on õigus oma isikuandmete kaitsele.
12. Kliendil on õigus pöörduda kaebuse või ettepanekuga asutuse vastava töötaja, juhtkonna või vastava instantsi poole.

Kliendi kohustused:

1. Klient on kohustatud tegema koostööd spetsialistidega.
2. Klient on kohustatud avaldama spetsialistile enda kohta tõest infot, mis on vajalik teenuse kvaliteetseks osutamiseks ning ei ole vastuolus isikuandmete kaitse seaduses kehtestatud nõuetega.
3. Klient on kohustatud pidama kinni spetsialistidega sõlmitud kokkulepetest ja lepingutest.
4. Klient on kohustatud teatama takistustest, mis mõjutavad teenuse kasutamist.
5. Klient on kohustatud olema viisakas ja lugupidav töötajate vastu.
6. Alkoholi- ja narkojoobes kliente on õigus asutusel mitte teenindada.

KINNITATUD Haapsalu Sotsiaalmajas direktori käskkirjaga nr 1-1/08 20.06.2016.a.