

PATVIRTINTA

Alytaus krašto asmenų su negalia  
draugijos Vadovės 2025 m.  
gruodžio 9 d. įsakymu Nr.18

## ALYTAUS KRAŠTO ASMENŲ SU NEGALIA DRAUGIJA

### VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

#### I. BENDROJI DALIS

1. Alytaus krašto asmenų su negalia draugijos (toliau – draugija) 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** – socialinės reabilitacijos ar kitas paslaugas įstaigoje gaunantis klientas, mokymo paslaugų gavėjas, socialinių paslaugų gavėjas ir pan.

3. Šių taisyklių privalo laikytis visi įstaigos darbuotojai, 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. Taisyklių kopijos yra įstaigos vadovo kabinete.

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

#### I. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

7. Alytaus krašto asmenų su negalia draugija 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 negalia, 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.

8. Draugijoje yra teikiamos profesinės, socialinės reabilitacijos, profesinio mokymo ir socialinės paslaugos asmenims, turintiems įvairias negalias bei kitiems, socialinę atskirtį patiriantiems ar turintiems sveikatos sutrikimų asmenims bei jų šeimos nariams.

#### II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO TVARKA

9. Norėdami gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali kreiptis į organizacijos vadovą (tel. Nr. 861828003, arba atvyksta Jaunimo g. 3 Alytus.).

10. Atvykęs į draugiją, paslaugų gavėjas pateikia dokumentus atsižvelgiant į tai, kokios paslaugos jam bus teikiamos.

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

### III.PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

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

12.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

12.2. visapusiško ir veiksmingo dalyvavimo ir įtraukimo į visuomenę;

12.3. nediskriminavimo bei lygių galimybių;

12.4. asmens įgalinimo;

12.5. 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.

13. 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.

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

#### **15. Teisė į kokybiškas paslaugas:**

15.1 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);

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

#### **16. Teisė rinktis įstaigą ir specialistą:**

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

16.3. paslaugų gavėjas turi teisę sutikti arba atsisakyti gauti įstaigoje siūlomas paslaugas;

17. **Teisė į informaciją.** Paslaugų gavėjas turi teisę gauti informaciją apie:

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

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

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

#### **19. Teisė susipažinti su įrašais savo bylos dokumentuose:**

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

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

#### **20. Teisė nežinoti:**

20.1. informacija apie 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.

**21. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą ir duomenų apsaugą:**

21.1. 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.

**22. Teisė gauti pagalbą ir apsaugą:**

22.1. paslaugų gavėjas turi teisę gauti skubiąją medicinos pagalbą;

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

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

23.1. 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);

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

**24. Teisė į fizinės ir informacinės aplinkos prieinamumą:**

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

**25. Teisė (ne)dalyvauti biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese:**

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

26. **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.

27. **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.

28. **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.

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

#### **IV.PASLAUGŲ GAVĖJŲ PAREIGOS**

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

**31. Paslaugų gavėjas privalo:**

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

31.2 rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti;

31.3 bendradarbiauti su visais įstaigos specialistais įgyvendinant paslaugų teikimo tikslus;

- 31.4. pagarbiai ir deramai elgtis su visais įstaigos darbuotojais bei kitais paslaugų gavėjais;
- 31.5. vykdyti įstaigos specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba raštu atsisakyti paskirtų diagnostikos, reabilitacijos paslaugų. Paslaugų gavėjas privalo informuoti įstaigos specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;
- 31.6. už visas pasekmes, patirtas nesilaikant specialistų nurodymų, instrukcijų, šių Taisyklių ar Lietuvos Respublikos įstatymų, paslaugų gavėjas atsako pats;
- 31.7. laikytis asmens higienos taisyklių reikalavimų (nusiprausti prieš procedūras/užsiėmimus, dėvėti švarius ir tvarkingus drabužius);
- 31.8. suteikti įstaigos specialistams kitą būtiną informaciją apie savo sveikatos ir socialinę būklę, buvusių ir esamus susirgimus, alergines reakcijas, naudojamus vaistus bei kitus duomenis, būtinus reabilitacijos programos vykdymui;
- 31.9. aktyviai dalyvauti paslaugų teikimo procese.
32. Tinkamai elgtis su įstaigos įrengimais ir inventoriumi, tausoti įstaigos turtą
33. Palaikyti švarą ir tvarką patalpose.
34. Paslaugų gavėjai privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu. Pastebėjus elektros instaliacijos tinklą ar įrenginių gedimą, kibirkščiavimą, nedelsiant išjungti elektros įrenginius ir pranešti apie tai slaugos personalui.
35. Paslaugų **gavėjams draudžiama:**
- 35.1. keiktis, užgaulioti, smurtauti ar nepagarbiai elgtis su įstaigos personalu ar kitais paslaugų gavėjais;
- 35.2. laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas (radus draudžiamus laikyti ir vartoti gėrimus / medžiagas įstaigos darbuotojai turi teisę juos sunaikinti);
- 35.3. rūkyti įstaigos patalpose ir prie paradinių įstaigos durų bei ten, kur yra draudžiantieji ženklai;
- 35.4. vedžioti po įstaigos patalpas pašalinius asmenis be administracijos leidimo;
- 35.5. įstaigos patalpose ir teritorijoje be nustatyta tvarka gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir personalą, paslaugų gavėjus, kitus ar kitaip pažeisti jų privatumą;
- 35.6. užsirakinti patalpose bet kuriuo paros metu;
- 35.7. organizuoti nelegalius mainus ar prekybą, vykdyti nusikalstamą veiklą;
- 35.8. naudoti pirotechnikos priemones;
36. Paslaugų gavėjui, pažeidus vidaus tvarkos taisyklės, gali būti nutraukiamas paslaugų teikimas.
37. Dėl paslaugų gavėjo kaltės įstaigai patirtą žalą atlygina paslaugų gavėjas.
38. Paslaugų gavėjai už įstaigai ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **V. INFORMACIJOS APIE PASLAUGŲ GAVĖJĄ IR RAŠY TINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA**

39. Visa informacija apie paslaugų gavėjo buvimą įstaigoje, sveikatos būklę, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie paslaugų gavėją yra laikoma konfidencialia.
40. 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.

41. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems paslaugų gavėjo 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.

42. 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.

43. 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.

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

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

46. 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.

47. 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.

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

49. 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.

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

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

52. Paslaugų gavėjas, pageidaujantis gauti savo bylos dokumentų kopijas ir nuorašus, turi raštu kreiptis į įstaigos vadovą.

## **VI. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA**

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

54. 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.

55. 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.

56. 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 atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinancio dokumento kopija. Paslaugų gavėjo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia asmens tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

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

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

59. 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.

## **VII. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS**

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

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

## **VIII. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS DARBO LAIKAS**

62. Įstaigos specialistų darbo laikas nurodytas darbo vietose.

63. Įstaigos vadovas paslaugų gavėjus priima penktadieniais nuo 10.00 val. iki 13.00 val. iš anksto užregistravus pateikiant klausimo esmę.

---