



Heaolu ja Taastumise Kool

TEENUSE KASUTAJA ÕIGUSTE HARTA

1. Väärikus ja lugupidamine

Teil on õigus:

1. olla koheldud väarikuse, lugupidamise ja viisakusega;
2. privaatsusele ja füüsilisele julgeolekule;
3. olla kaitstud igasuguse diskrimineerimise eest.

2. Informatsioon

Teil on õigus:

kõiki Teie hoolduse ja rehabilitatsiooni aspekte puudutavale isiklikule ja üldisele informatsioonile kergesti arusaadavas ja kättesaadavas vormis.

3. Ligipääs

Teil on õigus:

1. ajast ja kohast sõltumatule ning Teie vajadusele vastavalt teenusele;
2. kasutada Heaolu ja Taastumise Kooli teenusel olles kogukonnas osutatavaid teenuseid.

4. Osalemine ja kaasatus

Teil on õigus:

1. olla võrdseks partneriks oma teenuseplaani kindlaksmääramisel;
2. olla võrdseks partneriks, kui Teie vajadusi hinnatakse ja teenust planeeritakse;
3. osaleda teenuste planeerimise ja arendamise kõigil tasanditel ja kõigis staadiumides; teenuste standardite kehtestamisel, teenuste korraldamisel ja kvaliteedi hindamisel.

5. Valik

Teil on õigus:

1. saada informatsiooni ja Teie valitud teenuseid teenuste paketist, mis vastavad Teie eelnevalt kindlaksmääratud vajadustele;
2. oodata, et Teie arvamusega arvestatakse.

6. Huvikaitse

Teil on õigus:

1. toetuse või Teie soovitud viisil esindatuse saamiseks, võtta kõigile Heaolu ja Taastumise kooli töötajatega toimuvatele kohtumistele kaasa Teie enese valitud isik;
2. omada ligipääsu sõltumatule esindusteenistusele (Eesti Patsientide Esindusühing, taastujate nõukoda).

7. Konfidentsiaalsus

Teil on õigus:

olla informeeritud konfidentsiaalsuspoliitikast ja -reeglitest, mis on vajalikud efektiivsete rehabiliteerivate ja toetavate teenuste pakkumisele.

8. Kaebused

Teil on õigus:

1. nõuda, et kõiki Teie kaebusi kontrollitaks põhjalikult ja erapooletult ning et Teid hoitaks kaebuse lahendamise käiguga kursis;
2. omada informatsiooni ja ligipääsu seaduslikule kaebuste esitamise korrale;
3. olla kindel, et kaebuste esitamise eest Teid ei karistata.

9. Teenuste kvaliteet

Teil on õigus:

1. olla nõustatud ja juhendatud kompetentse isiku poolt;
2. olla informeeritud alternatiivsetest rehabilitatsiooni- ja eneseabi võimalustest.

Kinnitatud:

02.01.2017

Taastujate nõukoda; Heaolu ja Taastumise Kooli juhatus 02.01.2017



Taastumine on võimalik, kaasatus on reaalsus