

## AS Hoolekandeteenused erihoolekandeteenuste osutamise üldtingimused

### 1. Mõisted

- 1.1. Klient – isik, kellele AS Hoolekandeteenused (edaspidi HKT) osutab (erihooletandeteenuseid).
- 1.2. Eestkostja – piiratud teovõimega kliendi isiklike ja varaliste õiguste ning huvide kaitseks kohtu poolt määratud või seadusest tulenev kliendi esindaja, kelle kohustuste ja sellega seotud ülesannete ulatus tuleneb seadusest ja/või kohtumäärusest. Teenuse osutamise lepingu täitmisel loetakse eestkostja tegevus kliendi tegevuseks kui ei ole kokku lepitud teisiti.
- 1.3. Tegevusjuhendaja – erihooletandeteenust vahetult osutav füüsiline isik, kui ta vastab sotsiaalhoolekandeteenuste seaduse (edaspidi SHS) § 86 sätestatud nõuetele.
- 1.4. Erihoolekandeteenuse osutaja – tegevusjuhendaja või HKT.
- 1.5. Erihoolekandeteenus – SHS-s sätestatud sotsiaalteenused.
- 1.6. Teenused – HKT poolt kliendile osutatavad teenused, sh erihooletandeteenused ja sellega seotud toitlustamise ja majutamise teenus.
- 1.7. Teenuseüksus – teenuseid vahetult osutav HKT struktuuriüksus (edaspidi ka üksus).
- 1.8. Töötaja – kõik HKT töötajad.

### 2. Üldsätted

- 2.1. Teenuste osutamine toimub lepingu (vt p 3.1) alusel, mille moodustavad alljärgnevad dokumendid:
  - 2.1.1. Käesolevad üldtingimused, mis on lepingu lahutamatu osa. Üldtingimustega on kliendil õigus igal ajal üksuses tutvuda;
  - 2.1.2. Vara(de) hoiule võtmise akt(id) (edaspidi akt), kui HKT ja klient on kokku leppinud kliendi asjade hoiule võtmise teenusel viibimise ajaks (vt p 3);
  - 2.1.3. Erihoolekandeteenuse osutaja poolt kehtestatud hinnakiri (edaspidi hinnakiri), millega kliendil on õigus igal ajal tutvuda;
  - 2.1.4. Erihoolekandeteenuse osutaja poolt üksuse jaoks kehtestatud kodukord, millega kliendil on õigus igal ajal tutvuda;
  - 2.1.5. Lepingu lisad, sh kokkulepe, milles sätestatakse teenuse sisu ja selle eest maksmist puudutavad asjaolud (nimetatakse ka kliendilepinguks).
- 2.2. Selguse huvides märgitakse, et kui kliendile osutatava teenuse osas on sõlmitud mitu samasisulist lepingut või lisa (nt seoses teenuse muutumisega), siis kehtib ajaliselt hilisem. Ühtlasi lõpetab ajaliselt hiljem sõlmitud leping või lisa automaatselt varem sõlmitud lepingu või lisa.
- 2.3. Üldtingimused kehtivad ka kõigi üldtingimuste kehtestamise ajal jõus olevate teenuste osutamise lepingute suhtes. Juhul kui üldtingimuste ja selliste lepingute vahel esineb vastuolu, siis lähtutakse üldtingimustest.

2.4. HKT osutab kliendile teenust üldjuhul eesti keeles. Juhul, kui teenust osutava üksuse töötaja valdab muud kliendile arusaadavat keelt, võib vastastikusel kokkuleppel suhtlus kliendi ja töötaja vahel toimuda selles keeles.

### **3. Teenuse osutamise lepingu sõlmimine, aktiga asjade vastutavale hoiule andmine**

3.1. Leping teenuse osutamiseks kliendi ja HKT vahel loetakse sõlmituks ja see jõustub hetkel, kui klient võetakse üksuses vastu ja alustatakse talle teenuse osutamisega.

3.2. HKT võib kliendi soovi korral võtta kliendi asju (edaspidi asjad) nende säilimise tagamiseks vastutavale hoiule. Pooled allkirjastavad kliendi asja(de) hoiule võtmise kohta akti, fikseerides selles nii üleantava asja kui ka seda iseloomustavad olulised asjaolud. Näiteks võib klient anda HKT-le vastutavale hoiule oma passi, internetipanga andmed, id-kaardi ja pangakaardi koos vastavate koodidega. Selguse huvides tuleb märkida, et HKT-l ei ole kohustust kliendi asju vastutavale hoiule võtta.

3.3. HKT poolt vastutavale hoiule võetud kliendi asja kliendile ajutiseks kasutamiseks väljastamine (nt internetipanga andmed, ID-kaart või pangakaart), samuti kliendile tagastamine vormistatakse kirjalikult. HKT vastutab vastutavale hoiule võetud asja säilimise eest, samuti selle eest, et kliendi internetipanga andmeid, ID-kaarti või pangakaarti kasutades ei tehta kliendi huve kahjustavaid tehinguid, üksnes ajal, mil kliendi ID-kaart või pangakaart on akti alusel HKT valduses. Kokkuleppel kliendiga võib HKT aidata kliendil teha tehinguid kliendi varaga erihoolekandeteenuse osana (nt eesmärgiga õpetada klienti varaga tehinguid tegema).

### **4. Teenuse hind ja selle eest tasumine**

4.1. Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi SKA) suunamisotsusega klientide riigieelarvest rahastatavad teenusemaksumused kehtestatakse SHS ja selle rakendusaktidega ning need kaetakse riigieelarvest õigusaktidega ettenähtud korras.

4.2. Tasud muude teenuste eest (edaspidi "tasu"), sh tasu majutuse ja toitlustuse eest (omaosalus), tasu suunamisotsuseta klientide erihoolekandeteenuste eest ja tasud muude teenuste eest kehtestatakse HKT hinnakirjas ja/või lepingus ja need tasud maksab klient. Kui tasu maksavad osaliselt või täies mahus kolmandad isikud, siis määratletakse vastavad isikud ja nende kohustuste suuruse(d) lepingus. Seaduses sätestatud juhul lähtuvad pooled omaosaluse maksmise (eri)juhtude, mahu või piirmäära(de) osas seadusest.

4.3. Tasu arvestamine algab lepingu sõlmimisega ja lõpeb lepingu lõpetamisele järgnevast päevast.

4.4. Tasumine toimub arve alusel, maksetähtajaga 15 kalendripäeva arve esitamise kuupäevast. Arve koostatakse lepingu jõustumise kuupäeva seisuga ja edaspidi kuu esimesel kuupäeval. HKT-l on õigus nõuda ettemaksu.

4.5. Juhul kui poolte vahel on kehtiv leping, kuid erihoolekandeteenuse osutajast mitteolenevatel põhjustel ei ole teenuste faktiline osutamine osaliselt või täies mahus võimalik (nt klient viibib haiglas, kodus jmt), siis toimub tasu arvestamine järgmiselt:

4.5.1. erihoolekandeteenuste ja majutamise eest tuleb tasuda täies ulatuses;

4.5.2. toitlustamise eest tuleb tasuda esimese kolme täispäeva eest ning alates neljandast täispäevast kuni teenusele naasmiseni on klient tasumisest vabastatud, välja arvatud juhul kui klient teavitas eemalviibimisest vähemalt kolm täispäeva ette. Vähem tarbitud teenuste tasaarvestus vormistatakse järgmise kuu arvega.

4.6. HKT-l on õigus tasu suurust kord aastas ühepoolselt muuta. Tasu muutmisest teavitab HKT klienti vähemalt 30 kalendripäeva ette.

4.7. HKT-l on õigus teenuse osutamist piirata kui:

4.7.1. SKA suunamisotsusega klient keeldub sõlmimast omaosaluse tasumise kokkulepet või on viivituses omaosaluse kohase maksimisega enam kui 45 kalendripäeva arve maksetähtaja saabumisest alates;

- 4.7.2. SKA suunamisotsuseta klient on viivituses tasu kohase maksmisega enam kui 30 kalendripäeva arve maksetähtaja saabumisest alates
- 4.8. Juhul, kui SKA suunamisotsusega klient ei kasuta HKT osutatavat erihoolekandeteenust kahe kuu ulatuses ühe kalendriaasta jooksul, vastavalt SHS § 79 lg 3 p 1, või esinevad muud olukorrad, kus kliendi tegevuse või tegevusetuse tõttu SKA keeldub, lõpetab või peatab erihoolekandeteenuse eest HKT-le tasu maksmise, siis on HKT-l õigus nõuda kliendilt nimetatud teenuse eest tasumist sõltumata sellest, kas kliendil on teenuse osas kehtiv SKA suunamisotsus või mitte.

## **5. Teenusele tulemine ja teenuselt lahkumine, lepingu lõpetamine**

- 5.1. Klient vormistatakse teenusele üksuses, kuhu ta teenuse saamiseks saabub. Teenusele vormistamise raames fikseeritakse mh kliendile osutatavate teenuste nimekiri, kliendi ja tema kontaktisiku või eestkostja andmed ning kontaktid.
- 5.2. Klient peab teenusele kaasa võtma:
- 5.2.1. fotoga isikut tõendava dokumendi (pass, ID-kaart või juhiluba);
- 5.3. kliendi kontaktisiku või eestkostja (kontakt)andmed;
- 5.3.1. SKA suunamisotsuse (va kui see on otse saadetud HKT-le);
- 5.3.2. kliendi poolt tarvitavate ravimite originaalpakendid;
- 5.3.3. isiklikud hügieenitarbed, vajalikud riided, jalanõud jmt. Samuti vajaminevad abivahendid (prillid, kuuldeaparaat, kargud, kepp jms);
- 5.3.4. Perearsti väljastatud tervisetõend kliendi tervisliku seisundi kohta, muuhulgas peab kliendil olema tehtud kopsuröntgen (mis on tehtud vähem kui 2 aasta jooksul enne teenusele tulemist) või on kliendil digilugu ja ta annab erihoolekandeteenuse osutajale vajaliku juurdepääsu. Erihoolekandeteenuste osutajal on õigus nõuda kliendi tervisliku seisundi kohta täiendavat informatsiooni ja/või dokumente.
- 5.4. Kliendi isiklikud asjad, mille viimine kliendi kasutusse antud ruumi ei ole lubatud või asjad, mida klient soovib teenuse osutamise ajaks HKT-le vastutavale hoiule üle anda, võetakse hoiule akti alusel. HKT vastutab ainult akti alusel hoiule võetud asjade eest.
- 5.5. SKA suunamisotsusega kliendi leping lõpeb suunamisotsuses nimetatud tähtpäeva saabumisega või teenuse osutamise lõpetamisega SHS § 80 lg 1 toodud alusel.
- 5.6. SKA suunamisotsuseta kliendil on õigus leping lõpetada igal ajal ilma põhjust nimetamata, teavitades sellest vähemalt 3 täispäeva ette, millisel juhul leping lõpeb ülesütlemites teates nimetatud tähtpäeval, välja arvatud juhul kui kokku lepatakse muu aeg.
- 5.7. SKA suunamisotsuseta kliendi puhul on HKT-l õigus leping lõpetada üksnes mõjuval põhjusel, mille tõttu ei saa HKT-lt kõiki asjaolusid arvestades teenuse osutamise jätkamist oodata, seda eelkõige (kuid mitte ainult) juhtudel, kui:
- 5.7.1. klient ei avalda informatsiooni, mida teadmata võib teenuse osutamine või sellega jätkamine sisaldada endas sama suurt või suuremat riski, kui teenuse osutamise lõpetamine;
- 5.7.2. klient rikub kodukorda ja asjaolusid arvestades ei saa HKT-lt oodata teenuse osutamise jätkamist kliendile (nt klient on ohtlik töötajatele või teistele klientidele);
- 5.7.3. klient on tasu maksmisega viivituses enam kui 45 kalendripäeva alates arve maksetähtaja saabumisest.
- 5.8. Juhul, kui kliendil ei ole võimalik mistahes põhjusel pärast lepingu lõpetamist üksusest lahkuda (nt puudub vastav SKA suunamisotsus teenuse osutamise jätkamiseks; kliendil puudub koht, kuhu minna jmt), siis jätkab HKT kliendile tasu eest vältimatult vajalike teenuste osutamist kuni kliendi lõpliku lahkumiseni. HKT-l on õigus nõuda vastavat tasu ette.

## **6. Poolte õigused ja kohustused**

- 6.1. Kliendil on õigus:

- 6.1.1. saada teenust vastavalt SHS-is sätestatud teenuse kirjeldusele, lepingule, üksuse võimalustele ning kooskõlas kliendile koostatud tegevusplaaniga;
  - 6.1.2. saada õpetust oma (tervise)seisundiga toime tulemiseks, tervise hoidmiseks ja parendamiseks;
  - 6.1.3. nõuda, et HKT hoiab tema (tervise)seisundit, ravi ja eraelu puudutava teabe konfidentsiaalsena (välja arvatud juhtudel, kus HKT-l on õigusaktidest tulenev teabe avaldamise kohustus);
  - 6.1.4. teada temaga tegelevate tegevusjuhendaja(te) ja muude töötajate nimesid;
  - 6.1.5. esitada tekkinud rahulolematuse tõttu kaebusi (vt p 7) või teha ettepanekuid tekkinud probleemide kohta ning saada nende kohta tagasisidet (vt p 7).
- 6.2. Kliendil on kohustus:
- 6.2.1. saabuda teenusele õigeaegselt ning teavitada tegevusjuhendajat kõigist asjaoludest, mis võivad olla olulised või mõjutada tema terviseseisundit või teenuse osutamist (nt suitsetamine, alkoholi ja narkootiliste ainete tarvitamine jmt);
  - 6.2.2. teha igakülgset koostööd kliendi tegevusplaani koostamiseks ja rakendamiseks, samuti aidata oma võimaluste piires kaasa teenuste osutamisele ning igapäeva ja ühistegevuse edendamisele;
  - 6.2.3. järgida kõiki kliendi käitumist reguleerivatest õigusaktidest (seadused, määrused, üksuse kodukord jmt) tulenevaid nõudeid;
  - 6.2.4. tasuda kohaselt teenuste eest ulatuses, mida ei tasu SKA või kolmas isik;
  - 6.2.5. hüvitada HKT-le või kolmandale isikule tekitatud kahju.
- 6.3. HKT-l on õigus:
- 6.3.1. kehtestada kodukord, mis reguleerib kliendi käitumist üksuses ning nõuda kliendilt selle täitmist;
  - 6.3.2. kasutada teenuse osutamisel väliste konsultantide või ekspertide arvamust;
  - 6.3.3. keelduda lepingu sõlmimisest või keelduda juba sõlmitud lepingu raames teenuse osutamisest või mistahes toimingute tegemisest, kui:
    - 6.3.3.1. SKA suunamisotsusega kliendi puhul esinevad seaduses sätestatud alused teenuse osutamise lõpetamiseks (muuhulgas SHS § 80 lg 1 sätestatud alused);
    - 6.3.3.2. teenuse osutamine seab ohtu HKT töötaja või kõrvalise isiku tervise, elu või vara;
    - 6.3.3.3. HKT töötajate erialane ettevalmistus ei võimalda ette võtta/osutada teenuseid, mis konkreetsel juhul oleks vajalik;
    - 6.3.3.4. klient soovib teenuste osutamist tingimustel, mis on vastuolus käesolevate üldtingimustega või kehtivate õigusaktidega;
    - 6.3.3.5. klient on teenuse eest võlgu.
- 6.4. HKT-l on kohustus:
- 6.4.1. osutada kliendile teenust, mis vastab sotsiaalhoolekande üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja osutada seda erihoolekandeteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega;
  - 6.4.2. luua ohutu ja turvaline elukeskkond, tagada teenuse osutamine kliendi väärikust ja privaatsust austaval viisil;
  - 6.4.3. teavitada klienti tema terviseseisundist, vajadusel soovitada tervishoiuteenuse osutaja poole pöördumist;
  - 6.4.4. kliendile teenuse osutamine nõuetekohaselt dokumenteerida ning vastavaid dokumente säilitada;
  - 6.4.5. tagada kliendilt akti alusel vastutavale hoiule võetud asja säilimine. Vastutavale hoiule võetud asja kliendile väljastamine, juhul kui tegemist on asjaga, mida klient soovib aeg ajalt kasutada (nt pass, internetipanga andmed, ID-kaart või pangakaart), ja vastavalt HKT-le tagastamine dokumenteeritakse poolte poolt kirjalikus vormis.

## **7. Vastastikune koostöö, kaebused**

- 7.1. HKT, töötajad ja kliendid on kohustatud üksteisesse suhtuma lugupidamisega ning üksteise väärikust austavalt.
- 7.2. Parima teenuse saamiseks teavitab klient oma parima arusaama järgi HKT-d või tegevusjuhendajat kõigist asjaoludest, mille teadmine on vajalik teenuse osutamiseks, sealhulgas oma tervisest, haiguse kulust, teistest haigustest ja kasutatavatest ravimitest.
- 7.3. HKT või tegevusjuhendaja teavitab klienti pakutava teenuse olemusest ja otstarbest, võimalikest ohtudest ning teistest võimalikest ja vajalikest sotsiaalteenustest (tegevusplaan).
- 7.4. Klient teeb HKT ja tegevusjuhendajaga ja teiste töötajatega parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd.
- 7.5. HKT, tegevusjuhendaja ja teised töötajad arvestavad teenuse osutamisel kliendi isiklike eelistusi niivõrd, kui see on võimalik ja mõistlik.
- 7.6. Pildistamine ja filmimine HKT territooriumil on lubatud ainult HKT kommunikatsioonijuhi ja vastavate subjektide eelneval loal.
- 7.7. Nii klient kui ka üksus lahendavad teenuse osutamise käigus tekkinud kaebused esmajärjekorras omavahel. HKT tagab klientide kaebuste lahendamise süsteemi toimimise, so kliendid saavad neile teenuse osutamise seotud kaebusi või ettepanekuid esitada kaebuste ja ettepanekute kogumiseks üksuses üles seatud postkastide kaudu või elektroonselt HKT ametlikule e-posti aadressile [info@hoolekandeteenused.ee](mailto:info@hoolekandeteenused.ee). Kõik kliendi poolt esitatud kaebused registreeritakse viivitusega.
- 7.8. Üksus vastab esitatud kaebustele 30 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse kirjalikult kliendi poolt esitatud aadressil, kui klient ei ole tagasisidet soovinud muu sidevahendi abil. Kaebustele, mis on esitatud anonüümselt või milles on märgitud, et vastust ei ole vaja, ei vastata.

## **8. Isikuandmete kaitse ja privaatsus**

- 8.1. Kliendi isikuandmete töötlemine toimub üksnes kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega.
- 8.2. HKT, tegevusjuhendaja ja muud teenuse osutamisel osalevad isikud peavad hoidma saladuses neile teenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid kliendi isiku ja tema terviseseisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et dokumentides sisalduvad andmed ei saaks teatavaks kolmandatele isikutele, kui seaduses või kokkuleppel kliendiga ei ole ette nähtud teisiti. Eelnimetatud kohustuse täitmisest võib mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise korral võib klient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid.
- 8.3. Kliendil on õigus määrata, kellele tohib HKT tema (tervise)seisundi kohta infot anda ning kellele infot anda ei tohi, tehes seda vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Kui klient on kindlaks määranud isiku(d), kellele infot anda ei tohi, siis HKT annab infot kliendi kohta kõigile neile huvitatud ning selleks õigustatud isikutele, kellele info andmist klient ei ole ära keelanud. Telefoni teel kliendi (tervise)seisundi kohta infot ei anta.
- 8.4. HKT-l on õigus kliendile teenuse osutamist salvestada teenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil. Koolitamise eesmärgil on HKT-l õigus teenuse osutamist salvestada kliendi loal.

## **9. Teenuse osutaja vastutus**

- 9.1. Erihoolekandeteenuse osutaja vastutab oma kohustuste süülise rikkumise eest.
- 9.2. Erihoolekandeteenuse osutaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama isik, kes kahju nõuab.

## **10. Majutamise erireeglid**

- 10.1. Juhul, kui teenus sisaldab ka kliendi majutamist või kui pooled on kokku leppinud HKT omandis või valduses oleva ruumi või ruumide (edaspidi ruum) kasutada andmise kliendile, siis on klient kohustatud ruumi kasutama hoolikalt ja vastavalt sihtotstarbele, so ruumi kasutamine on seotud alati ja üksnes HKT poolse erihoolekandeteenuse osutamisega. Ruumi kasutamine kliendi või temaga koosolevate isikute poolt mistahes muu õigussuhte alusel ilma HKT poolt osutatava erihoolekandeteenuseta ei ole lubatud ega toimu õiguslikul alusel.
- 10.2. Tasu ruumi kasutamise eest sisaldub teenuse hinnas.
- 10.3. Kui kliendiga sõlmitud erihoolekandeteenuse osutamise leping lõpeb või lõpetatakse, siis tuleb kliendi kasutuses olev ruum vabastada teenuse osutamise viimase päeva jooksul. Juhul, kui klient ruumi ettenähtud ajaks ei vabasta, siis on HKT-l õigus rakendada õiguskaitsevahendeid (sh nõuda ruumi väljaandmist). Lisaks on HKT-l õigus nõuda aja eest, mil klient jätkab ruumi vastavat kasutamist või ei ole seda HKT-le üle andnud, tasu hinnakirjas toodud määras.
- 10.4. Pooled võivad kokku leppida, et ruum registreeritakse kliendi elukohana. Selguse huvides märgitakse, et pärast erihoolekandeteenuse osutamise lepingu lõppemist, millega lõpeb ka kliendi õigus ruumi elukohana kasutada, taotleb HKT vastava rahvastikuregistrisse kantud elukoha aadressi andmete muutmist kooskõlas õigusaktidega.