



KLIENTIDE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

1. Teenuse saajal on õigus:

- 1.1. Saada riiklikele nõuetele vastavat teenust ning olla koheldud hoolivalt ja lugupidavalt.
- 1.2. Olla teistega võrdselt koheldud sõltumata oma soost, rahvusest, rassist, nahavärvusest, keeleoskusest, sotsiaalsest päritolust ja poliitilistest, usulistest või muudest veendumustest.
- 1.3. Olla kaasatud teenuse osutamise kogu protsessi (soovide ja vajaduste hindamine, tegevusplaani koostamine ja elluviimine ning tulemuste hindamine) ja ennast puudutavate otsuste vastuvõtmisse.
- 1.4. Saada infot mujal pakutavate teenuste kohta, kui teenuseosutaja ei saa vajalikku teenust pakkuda.
- 1.5. Teha ettepanekuid teenuse arendamise, osutamise ja töökorralduse osas ning anda teenuste kohta tagasisidet.
- 1.6. Üksustes, kus kliendid omavahel kohtuvad, olla valitud kliendiesindusse, et esindada teenuse saajate huve ja rääkida kaasa asutuse arengus.
- 1.7. Saada vastutav töötaja, kes toetab erinevates eluvaldkondades ja kelle poole võib küsimustega pöörduda.
- 1.8. Teenusega rahulolematuse korral esitada kaebus ja saada õiglane, erapooletu ja võimalikult kiire kaebuse käsitlemine.
- 1.9. Tutvuda teenuse käigus ennast puudutavate dokumentidega ja saada need soovi korral teenuse lõppedes enda kätte, pöördudes selleks vastutava töötaja poole.
- 1.10. Taotleda vajadusel vastutava töötaja vahetamist, pöördudes üksuse juhi poole.

2. Teenuse saaja on kohustatud:

- 2.1. Olema lugupidav ja heatahtlik töötajate ning teiste teenuse saajate vastu.
- 2.2. Küsima selgitusi ja täpsustusi, kui info või juhised jäävad arusaamatuks.
- 2.3. Järgima isiklikku tegevusplaani või -kava ja pidama kinni töötajatega sõlmitud kokkulepetest.
- 2.4. Andma enda kohta teenuse osutamiseks vajalikke andmeid.
- 2.5. Eelnevalt teavitama, kui ei saa kokkulepitud kohtumisel osaleda.
- 2.6. Mitte tarvitama alkoholi ja/või narkootilist joovet tekitavat ainet vahetult enne teenuse kasutamist, teenuse kasutamise ajal ja teenuse osutamise kohas.
- 2.7. Kasutama teenuseosutaja vara heaperemehelikult ning hüvitama enda tegevuse tagajärjel vara hävimise või kahjustamisega seotud kulud.
- 2.8. Pidama kinni üksuste kodukordadest, mille teenuseid ta kasutab.

3. Teenuse saajal on keelatud:

- 3.1. Sotsiaalhoolekande seaduse § 6 alusel teenuseosutaja ruumides, kohtumistel töötajatega ja teenuse saajatele korraldatud üritustel järgmised asjad:
 - 1) relvad ja lõhkeained
 - 2) ained, mida kasutatakse narkootilise, toksilise või alkohoolse joobe tekitamiseks
 - 3) muud asjad, mis võivad kujutada ohtu teenust saava isiku ning teiste isikute elule ja tervisele.
- 3.2. Teenuseosutaja töötajaid ja teisi teenuste saajaid nende nõusolekuta filmida, pildistada või nende vestlusi salvestada.