Kinnitatud 11.11.2026

TASULISTE TEENUSTE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

Masaan

1. Üldsätted

1.1. Käesolevad üldtingimused sätestavad teenust saava isiku (edaspidi Teenusesaaja) ja Teenusepakkuja (edaspidi Masaan) vahelised õigused ja kohustused.

1.2. Üldtingimused kehtivad Masaani poolt osutatavate tasuliste teenuste kohta. Hangetes või muudes koostöölepingutes võivad kokkulepitud tingimused olla erinevad.

1.3. Masaan pakub toetavaid teenuseid (edaspidi Teenus) inimestele, kes vajavad igapäevaelus tuge ja nõustamist. Teenus võib olla nii individuaalne kui grupiteenus.

1.4. Masaan osutab Teenust meeskondliku teenuseosutamise põhimõttel. Selleks, et tagada parim võimalik Teenuse tulemus Teenusesaaja jaoks, teevad meeskonnaliikmed omavahel koostööd arvestades Masaanis kehtivad isikuandmete kaitse põhimõtteid.

1.5. Teenust osutatakse ainult Teenusesaaja vaba tahte alusel.

1.6. Teenuse sisu, maht ja korraldus lepitakse kokku enne Teenuse alustamist.

1.7. Masaan ei anna garantiid konkreetse tulemuse saavutamiseks, kuna Teenuse tulemuslikkus sõltub Teenusesaaja olukorrast, valmisolekust, võimekusest ja koostöövalmidusest.

1.8. Masaanil on õigus üldtingimusi ühepoolselt muuta, avaldades uuendatud üldtingimused oma kodulehel.

2. Teenuse alustamine

2.1. Teenuse osutamise leping loetakse sõlmituks hetkest, kui:

2.1.1. Teenusesaaja lepib kokku Teenuse kasutamises

2.1.2. Teenusesaaja suunatakse Teenusele kolmanda osapoole poolt

2.2. Vajadusel sõlmitakse kirjalik leping.

2.3. Teenuse alustamisel tehakse esmased kokkulepped sh tasumise osas ja vajadusel koostatakse Teenuse osutamiseks kirjalik plaan.

2.4. Teenuse alustamisega kinnitab Teenusesaaja, et on tutvunud käesolevate tingimustega ja nõustub nendega.

3. Individuaalteenuse broneerimine ja broneeringu tühistamine

3.1. Individuaalse teenuse osutamise aeg lepitakse eelnevalt kokku Teenusesaaja ja Teenust vahetult osutava isiku vahel kasutades selleks mõlemale osapoolele sobivat suhtluskanalit (nt. e-mail, telefon vm);

3.2. kui Teenusesaaja ei saa kokkulepitud ajal Teenust kasutada, tuleb sellest teavitada vahetult Teenust osutavat spetsialisti vähemalt 24 tundi varem;

3.3. õigeaegselt teavitamata jätmise korral on Masaanil õigus küsida tasu kokkulepitud Teenuse eest.

4. Teenuse osutamine

4.1. Masaan osutab Teenust eesti keeles või Teenusesaajaga kokkuleppel teistes keeltes arvestades Teenusesaaja ja Teenust osutava spetsialisti keeleoskust.

4.2. Teenust osutatakse kokkulepitud ajal, kohas ja mahus.

4.3. Masaan võib osutada Teenust kaugteenusena kolmandate isikute tarkvaralahenduste või platvormide kaudu. Sellisel juhul on Teenuse osutajaks Masaan ning kohalduvad käesolevad üldtingimused.

4.4. Teenusesaaja kohustub Teenuse osutamiseks:

4.4.1. andma enda kohta vajalikku ja tõest infot;

4.4.2. teavitama olulistest muudatustest kontakt- ja terviseandmetes;

4.4.3. tegema igakülgset koostööd Teenuse vahetu osutajaga.

4.5. Kõik Teenuse osutamisega seotud tegevused kajastatakse Masaanis kasutusel olevas dokumendihaldusprogrammis. Masaani dokumentatsioon on eestikeelne.

4.6. Igasugune heli salvestamine, filmimine või pildistamine Teenuse osutamise ajal peab olema osapoolte vahel eelnevalt kokku lepitud, et tagada inimeste privaatsus ja turvaline Teenuse osutamise keskkond.

5. Teenuse eest tasumine

5.1. Teenuse eest tasumine toimub vastavalt kehtivale hinnakirjale:

5.1.1. kolmanda osapoole rahastusel;

5.1.2. kliendi poolt.

5.2. Teenuse kestust arvestatakse 15-minutilise intervalliga ümardades ülespoole.

5.3. Teenuse eest tasumine toimub üks kord kuus arve alusel. Arve esitatakse kokkulepitud osapoolele hiljemalt järgmise kuu 10. kuupäevaks eelmisel kuul kasutatud Teenuse eest. Arve koostamise aluseks on Teenusesaaja või tema esindaja poolt kinnitatud aruandlus.

5.4. Tasumata arvete korral on Masaanil õigus:

5.4.1. nõuda viivist;

5.4.2. peatada või lõpetada Teenuse osutamine.

6. Poolte õigused ja kohustused

6.1. Masaanil on õigus:

6.1.1. keelduda Teenuse osutamisest mõjuval põhjusel, mille tõttu ei saa Masaanilt kõiki asjaolusid arvestades Teenuse osutamise jätkamist oodata, näiteks kui:

6.1.1.1. Teenuse osutamine ei ole ohutu Teenuse vahetule osutajale või teistele Teenusesaajatele või Masaani tööpere liikmetele.

6.1.1.2. Teenusesaaja ei täida kokkuleppeid (nt. jätab Teenuse eest tasumata, jätab korduvalt kokkulepitud kohtumisele kohale tulemata jms.)

6.1.2. muuta igal ajal ühepoolselt Teenuste hinnakirja tehes vastavad muudatused kättesaadavaks Masaani kodulehel ning teavitades Teenusesaajat sellest kirjalikult vähemalt üks kuu ette;

6.1.3. teha vajadusel ja Teenusesaaja nõusolekul võrgustikutööd kolmandate osapooltega Teenusesaaja parimaks toetamiseks.

6.2. Masaanil on kohustus:

6.2.1. osutada Teenust professionaalselt ja kasutada Teenust vahetult osutavate isikutena kvalifitseeritud spetsialiste;

6.2.2. tagada, et Masaani ruumid, mida kasutatakse Teenuse osutamiseks, on selleks sobivad ning vastavad kõikidele nõuetele;

6.2.3. pidada kinni Teenusesaajaga tehtud kokkulepetest;

6.2.4. hoida Teenusesaaja andmeid konfidentsiaalsena.

6.3. Teenusesaajal on õigus:

6.3.1. saada kokkulepitud Teenust;

6.3.2. saada Teenuse kohta vajalikku infot;

6.3.3. anda Teenuse kohta tagasisidet ja teha ettepanekuid muudatusteks.

6.4. Teenusesaajal on kohustus:

6.4.1. pidada kinni Masaaniga tehtud kokkulepetest ja teavitada muudatustest esimesel võimalusel;

6.4.2. tasuda Teenuse eest õigeaegselt;

6.4.3. mitte ilmuda Teenusele alkohoolse, narkootilise, psühhotroopse või muu uimastava toimega ainete kasutamise tunnustega või jääknähtudega;

6.4.4. käituda Masaani ühiselt kasutuses olevates ruumides (koridorid, tualettruumid, ooteruumid jne) teistega arvestavalt, muuhulgas saabuda Teenusele hügieeniliselt puhtana;

6.4.5. mitte tuua Teenuse osutamise keskkonda kõrvalisi isikuid ja elusolendeid ning sobimatuid ja ohtlikke esemeid (nt relvad, noad jm) ilma selles Masaaniga eelnevalt kokku leppimata.

7. Teenuse muutmine ja lõpetamine

7.1. Teenuse muutmine või ühelt Masaani Teenuselt teisele liikumine toimub osapoolte omavahelisel kokkuleppel või vastava suunamise alusel.

7.2. Teenusesaaja võib Teenuse igal ajal lõpetada, tasudes juba osutatud Teenuste eest ning teavitades Masaani sellest vähemalt üks kuu ette.

7.3. Teenuse lõpetamine võib toimuda erinevatel põhjustel:

7.3.1. suunamisotsuse või rahastuse lõppemisel;

7.3.2. Teenusesaajaga püstitatud eesmärkide saavutamisel;

7.3.3. Teenus ei vasta Teenusesaaja vajadustele ja ootustele;

7.3.4. punktis 6.1.1 nimetatud põhjuste kordumisel või punktis 6.4 nimetatud kohustuste mittetäitmisel;

7.3.5. Masaan lõpetab oma tegevuse ja Teenuste osutamise;

7.3.6. Teenusesaaja surma puhul.

8. Vastutus

Masaan ei vastuta:

8.1. mistahes kahju eest, mis on otseselt või kaudselt tekkinud Teenusesaaja tegevuse või tegevusetuse tulemusel, sh Teenusesaaja poolt andmete puudulikul esitamisel või esitamata jätmisel;

8.2. Masaani ruumide ootealas ja üldkasutatavates ruumides toimuvate õnnetuste ja järelevalveta jäetud isiklike esemete eest;

8.3. olukordade eest, mis ei ole tema kontrolli all.

9. Isikuandmete töötlemine ja säilitamine

9.1. Masaan ja Teenust vahetult osutavad inimesed töötlevad Teenuse osutamise käigus või muul viisil kogutud Teenusesaaja isikuandmeid vastavalt kehtivatele andmekaitse nõuetele. Täpsemad isikuandmete töötlemise tingimused on sätestatud Masaani Teenusesaaja privaatsustingimustes.

9.2. Andmeid kasutatakse ainult Teenuse osutamiseks ja seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.

9.3. Teenusesaajal on õigus tutvuda oma andmetega ja nõuda nende muutmist või kustutamist õiguskorras ettenähtud moel, viisil, mahus ja ulatuses.

9.4. Masaan säilitab isikuandmeid seni, kui see on lähtuvalt isikuandmete töötlemise eesmärgist või kehtivate õigusaktide alusel vajalik.

10. Vaidluste lahendamine

10.1. Erimeelsused püütakse lahendada pooltevahelisel kokkuleppel.

10.2. Vajadusel on Teenusesaajal õigus pöörduda kaebuste lahendamiseks muu pädeva asutuse poole.

Kinnitatud 11.11.2026

LISA 1

TASULISED TEENUSED

Masaan osutab kaht liiki tasulisi teenuseid: individuaalseid ja grupiteenuseid.

1. Individuaalteenused

1.1. **Vaimse tervise teenus:** eesmärgiks on aidata teenusesaajal toime tulla vaimsete, emotsionaalsete, psühholoogiliste või muud laadi keeruliste olukordade või seisunditega (nt suured elumuutused, traumad, pereprobleemid jms). Spetsialist loob teenusesaajaga turvalise terapeutilise suhte ning turvalise keskkonna läbi kuulamise, toetamise ja motiveerimise. Spetsialist aitab teenusesaajal näha, mõista ja lahendada üles kerkinud probleeme, sõnastada enda jaoks olulised eesmärgid ja luua nende poole liikumiseks sobiva plaani. Teraapiast/nõustamisest võib abi olla järgmistes olukordades:

- tugevate tunnetega toimetulek
- elumuutused
- haiguse või füüsilise puudega toimetulek
- väärkohtlemine
- pinge- ja stressiallikad perekonnas
- korduvad konfliktid perekonnas
- vaimse tervise probleemid (ärevus, stress, läbipõlemine, suhtlemisraskused, depressioon)
- sõltuvusprobleemid
- paarisuhteprobleemid
- seksuaalsusega seotud probleemid
- pereelu arenguetapid ja kriisid
- eneshinnanguprobleemid
- laste õpi- ja käitumisraskused
- jms.

1.1.1. **Psühholoogiline nõustamine:** professionaalne ja toetav protsess, mis aitab inimesel toime tulla elus ettetulevate väljakutsetega, mis võivad tekitada muresid, pingeid ja tugevaid negatiivseid emotsioone. Selle protsessi käigus töötab psühholoog koos kliendiga, et aidata tal mõista oma sisemaailma ja analüüsida tegureid, mis on viinud keerulise olukorra kujunemiseni. Psühholoog aitab inimesel sõnastada oma mured, hirmud ja soovid, et need saaksid teadlikult uuritud ja töödeldud.

1.1.2. **Pereteraapia:** fookuses on pereliikmete omavaheline suhtlemine ning suhete kvaliteet, perekonna erinevad arengukriisid ning nendega toimetulek. Teraapia tulemuseks võib olla näiteks perekonna toimetuleku paranemine, üksteisemõistmise suurenemine, omavaheline emotsionaalse toetuse jagamine, probleemilahendusoskuste paranemine, muutustega kohanemine jne.

1.1.3. **Loovteraapia** (muusikateraapia, kunstiteraapia): põhjendatud, eesmärgipärane ja planeeritud tegevus, mille puhul kasutatakse töös kliendiga loovaid vahendeid ja tehnikaid. Töö fookus on teraapilisel protsessil. Loovteraapias rakendatakse nn kolmiksuhte printsiipi: terapeut – klient - kunstilooming.

1.1.4. **Tegevusteraapia:** eesmärgipäraste tegevuste kasutamine inimestega, kellel on piirangud somaatilise haiguse või trauma,- psühhosotsiaalse- või arenguhäire, õpiraskuste või kõrgest east tingituna, selleks, et suurendada nende iseseisvust, ennetada puuet ja säilitada tervist. Tegevusteraapia tegeleb tervise edendamise ja heaolu parandamisega läbi tegevuste. Tegevusteraapia eesmärk on häirunud tegevusvõimega isiku tegevusvõime säilitamine ja edendamine, et võimaldada inimestel osaleda igapäevastes tegevustes.

1.1.5. **Mänguteraapia:** lapsekeskne teraapiavorm, mis kasutab mängu lapse loomuliku eneseväljendusviisina. Turvalises ja toetavas keskkonnas saab laps läbi mängu väljendada oma tundeid, kogemusi ja sisemisi pingeid ning õppida nendega ise toime tulema.
Mänguteraapia aitab tugevdada lapse enesehinnangut, arendada vastutuse

võtmist ja enesejuhtimise oskusi ning leevendada stressi. See on toetav nii emotsionaalsete ja käitumuslike raskuste korral kui ka kriisi- ja traumajärgsel perioodil. Mänguteraapia on ka ühtlasi ennetav teraapiavorm. Kui lapse meeleolu või vaimne tasakaal on häiritud, võib just varajane toetamine läbi mängu aidata raskuste süvenemist ennetada.

1.1.6. **Savivälja teraapia:** loovprotsess, mis annab võimaluse oma tundeid kehaliselt välja reageerida, töövahenditeks on kast saviga, kauss veega. Inimene asetab käed savile ja protsess algab. Terapeut on saatja ja toetaja rollis, aidates inimesel väljendada oma tundeid ja lahendada sisemisi konflikte. Rääkima ei pea, kuid võib.

1.1.7. **Kogemusnõustamine:** nõustamisprotsess, mille raames on võimalus kohtuda sarnase kogemusega inimesega, kellega saad jagada oma mõtteid, tundeid, muresid, haiguskogemust ning saada emotsionaalset, sotsiaalset ja ka praktilist tuge. Kogemusnõustamise eesmärgiks on inimese toimetuleku toetamine, motivatsiooni ja enesekindluse suurendamine ning lahendusele suunamine.

1.1.8. **Coaching:** teadlik jõustamise protsess, mis toetab inimest erinevate takistuste ületamisel. See baseerub positiivselt psühholoogial, on inspireeriva olemusega ning julgustab inimest võtma vastutust oma elu ja kogemuste eest. Coach kui partner toetab protsessi, kus coachitav ise töötab oma väljakutsete lahendamise ja eesmärkide mõtestamise kallal.

1.2. Toetava isiku teenus (tugiisik, tegevusjuhendaja)

Toetava isiku teenus ei ole ööpäevaringne teenus. Teenust osutatakse Teenusesaaja kodus või talle sobivas kohas. Teenuse osutamisel tehakse igakülgset koostööd vajalike osapooltega (Teenusesaaja lähedased, eestkoste vm osapooled).

1.2.1. **Toetav hoidmine:** sobib Teenusesaajale, kelle vaimne või füüsiline võimekus ei võimalda tal arendavaid eesmärke ja nende täitmiseks vajalikke tegevusi planeerida või sõnastada. Toetame inimest igapäevatoimingutega elementaarsel tasemel hakkamasaamisel. Siin on rõhk iseseisva toimetuleku säilitamisel ja motiveerimisel igapäevatoimingute teostamisel. Näiteks toetab spetsialist Teenusesaajat asjaajamisel, saadab teda ameti- või tervishoiuasutustes, tuletab meelde ravimite võtmist, motiveerib ja juhendab koduste toimingutes (sh hügieenitoimingud), aitab sisustada vaba aega jne. Spetsialist ei tee Teenusesaaja eest toiminguid ära.

1.2.1.1. Spetsialist on läbinud vähemalt 40-tunnise tegevusjuhendaja ettevalmistava kursuse.

1.2.1.2. Toetav hoidmine nõuab igakülgset koostööd Spetsialisti ja Teenusesaaja lähedaste vahel (pere, eestkoste vm).

1.2.2. **Toetav arendamine:** sobib Teenusesaajale, kelle vaimne võimekus võimaldab tal seada eesmärke ning analüüsida nii iseennast kui ümbritsevaid inimesi ja olukordi. toetame inimest individuaalsete eesmärkide püstitamisel, nende saavutamiseks sobiva tegevusplaani koostamisel ja selle elluviimisel, et tagada Teenusesaaja maksimaalne iseseisvus ja elukvaliteet. Tegemist on pikaajalise teenusega (alates 6 kuud). Toetava arendamise eesmärk on eelkõige Teenusesaaja sotsiaalsete oskuste ja tegevusvõime arendamine ning tema toetamine võimetekohasel panustamisel ühiskonda. Näiteks toetab spetsialist Teenusesaajat erinevate sotsiaalsete olukordade analüüsimisel ja edasiste olukordade planeerimisel, töö või õppimisega seotud plaanide tegemisel ja olukordade lahendamisel ning esmaste vaimse tervise toetamise võtete omandamisel.

1.2.2.1. Teenust vahetult osutav isik on läbinud vähemalt 260-tunnise tegevusjuhendaja koolituse.

2. Grupiteenused

2.1. **Grupinõustamine ja tugigrupid:** pakume erinevaid toetavaid grupinõustamisi (nt sõltuvusnõustamine, kogemusnõustamine) vastavalt vajadusele ning oleme valmis töötama välja ka uusi spetsiifilisi tugigruppe.

2.1.1. Grupinõustamist/tugigruppe läbi viiv spetsialist on läbinud vastava väljaõppe.

2.2. **Päevakeskuse teenus:** pakume võimalust sotsiaalseks suhtlemiseks, käeliseks tegevuseks ja ühistel väljasõitudel (teater, kino, piknik, muuseum) osalemiseks päevakeskuse formaadis. Teenus sobib Teenusesaajale, kes on suuteline iseseisvalt sotsiaalses situatsioonis hakkama saama ning oskab arvestada teiste inimestega.

2.2.1. Päevakeskuses töötavad spetsialistid on läbinud vähemalt 40-tunnise tegevusjuhendaja ettevalmistava kursuse.

2.2.2. Päevakeskuse teenus ei sisalda Teenusesaajate toitlustamist.