

# Kokkuvõtte koosloome töötubadest Tugikeskus Käo ja Viimsi valla intervallhoiuteenuse piloteerimise toetamiseks ja isikukeskse teenusmudeli väljatöötamiseks

Tellijat: Päevakeskus Käo  
Teostaja: Trinidad Wiseman OÜ  
Registrikood 11244225  
Akadeemia tee 21/4, Tallinn 12618

Projekti rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondi meetmest:  
„Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ tegevuse 2.2.1  
„Eakatele, erivajadustega ja toimetulekuraskustega inimestele ning  
nende pereliikmetele töölesaamist toetavad hoolekandeteenused“  
eesmärkide saavutamiseks toetuse andmise tingimused (TAT)  
„Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“.



Euroopa Liit  
Euroopa struktuuri-  
ja investeerimisfondid



Eesti  
tuleviku heaks

## Sisukord

<b>Sissejuhatus</b>	<b>2</b>
<b>Koosloome töötoad</b>	<b>3</b>
I töötuba - 5. mail 2017	3
II töötuba - 16. august	3
III töötuba - 10. oktoober	4
IV töötuba - 16. november 2017	4
V töötuba - 22. november 2018	5
Ettepanekud teenuse arendamiseks tulevikus	6
Lisade loetelu	7

## Sissejuhatus

Koosloome protsessi eesmärk oli toetada projekti “Tööturul võrdväärset osalemist toetav intervallhoiuteenus Tallinnas ja Viimsis (2014-2020.2.02.16-0030)” raames intervallhoiuteenuse arendamist Tallinna ja Viimsi piirkonna raske ja sügava vaimu- ning liitpuudega täisealistele teenuse kasutajatele teenuse piloteerimise käigus.

Teenuse arendus ning parendus toimus pilootprojekti käigus koosloome meetodil, kus teenuse arendamisel ja parendusettepanekute tegemisel lähtuti teenuse sihtrühma vajadustest, teenusepakkujate võimalusest ning võimekusest. Koosloome protsessi eesmärk oli parendada koostööd teenuse kasutajate, teenuse osutajate, kohalike omavalitsuste, Sotsiaalministeeriumi ja Sotsiaalkindlustusameti vahel.

Projekti raames moodustati selleks koosloomemeeskond. Meeskonda kuulusid teenuse sihtgrupi esindajad, teenuse pakkujad ning kohalike omavalitsuste esindajad. Ajavahemikul 01.05.2017-28.02.2018 toimus 5 töötuba.

## Koosloome töötoad

### I töötuba - 5. mail 2017

#### **Esimese koosloome töötoa eesmärgid ja tulemid:**

- Koosloome töötoas anti kokkuvõtlik ülevaade varasemast disainiprotsessist ja selle seosest piloodiga. Vaadati üle eelmise koosloome protsessi tulemid - persoon ja klienditeekond.
  - ◆ Märgiti kaardistatud olemasolevale klienditeekonnale kliendi ja teenuseosutaja jaoks probleemsed/ ebamugavad/ keerulised kohad. Arutati nende põhjuste üle.
- Toimus tuleviku klienditeekonna kaardistamine - fookus sellel, kuidas klient teenuseni jõuab? Grupitööna teenusele jõudmise protsessi läbi mõtestamine, et jõuda isikukeskse, paindliku ja efektiivse korralduseni, mis võimaldaks ühtlasi tagada optimaalset ressursikasutust ning ühtlustada osapoolte arusaama nende vastutusest.
  - ◆ Kaardistati tuleviku klienditeekond, lähtudes kolmest erinevast juhtumist:
    - Käo päevakeskuse kliendi jõudmine intervallhoiu teenusele (lisa 1.1);
    - Kooli lõpetava kliendi jõudmine intervallhoiu teenusele (lisa 1.2);
    - Teise päevakeskuse kliendi jõudmine intervallhoiu teenusele (lisa 1.3)
- Tegevusplaani koostamine. Koostööprotsessi kaardistamine ja piloodi ettevalmistus koos teenuse kasutajate ja nende esindajate, teenuse osutajate, rahastajate ja korraldajatega.
  - ◆ Pandi paika tegevusplaani järgmise töötoani (lisa 1.4)

### II töötuba - 16. august

#### **Teise koosloome töötoa eesmärgid ja tulemid:**

- Teenusele jõudmise protsessi läbi mõtestamine, et jõuda isikukeskse, paindliku ja efektiivse korralduseni, mis võimaldaks ühtlasi tagada optimaalset ressursikasutust ning ühtlustada osapoolte arusaama nende vastutusest.
  - ◆ Toimus esimese töötoa tulemite ülevaatus ja arutelu lahtiste küsimuste osas: kuidas defineerida ja piiritleda teenuse sihtgruppi? Kes otsustab, kellel on teenusele õigustus? Millises olukorras ja kui kauaks võib peredel teenust vaja minna? (Lisa 2.1 ja 2.2)
- Teenuse sisulise osutamise protsessi üle vaatamine koos vajalike ressursside planeerimisega (keskkond, töötajad, tugiteenused jm).

- ◆ Toimus tuleviku klienditeekonna kaardistamine kahes grupis fookusega teenuse sisul.
  - Persoona Laura teekond teenusel (lisa 2.3), Laura persoona (lisa 2.3.1)
  - Persoona Ivari teekond teenusel (lisa 2.4), Ivari persoona (lisa 2.4.1)
- Piloteerimise eesmärkide täpsustamine, analüüsiks vajalike andmete ja nende kogumise viisides kokku leppimine.
  - ◆ Toimus arutelu piloodi analüüsiks vajalike andmete kogumise üle.
- Tegevusplaani koostamine. Koostööprotsessi kaardistamine ja piloodi toetamine koos teenuse kasutajate esindajate, teenuse osutajate, rahastajate ja korraldajatega.
  - ◆ Pandi paika tegevusplaani järgmise töötoani (lisa 2.5)

### III töötuba - 10. oktoober

#### **Kolmanda koosloome töötoa eesmärgid ja tulemid:**

- Piloteerimise eesmärkide täpsustamine, analüüsiks vajalike andmete ja nende kogumise viisides kokku leppimine
  - ◆ Jätkus eelmises töötoas alustatud tagasiside kogumise plaani koostamine. Vaadati üle projekti eesmärgid, täpsustati ja täiendati loetelu. Defineeriti eduindikaatorid ning arutleti, kuidas piloodis eesmärkidele ja eduindikaatoritele vastavalt andmeid koguda. Otsustati plaani täpsustamisega jätkata kuni järgmise töötoani.
- Piloodi teenusprotsessi analüüs, tõrgete tuvastamine ning lahenduste leidmine.
  - ◆ Toimus arutelu teemal, millised tõrked on käimasoleva pilootprojekti käigus tuvastatud ja kuidas oleks võimalik neid tulevikus vältida (lisa 3.1).
- Kulumudeli täpsustamine ning optimeerimine.
  - ◆ Toimus arutelu olemasoleva kulumudeli üle ning selle võrdlemine klienditeekonnal kaardistatud ressursidega. Arutleti võimalike optimeerimiskohtade üle ning vaadati erinevate kulumudelite kasutamise plusse ja miinuseid.
- Tegevusplaani koostamine. Koostööprotsessi kaardistamine ja piloodi toetamine koos teenuse kasutajate esindajate, teenuse osutajate, rahastajate ja korraldajatega.
  - ◆ Pandi paika tegevusplaani järgmise töötoani (lisa 3.2).

### IV töötuba - 16. november 2017

#### **Neljanda koosloome töötoa eesmärgid ja tulemid:**

- Tagasiside kogumise plaani viimistlemine, andmete kogumise eest vastutavate isikute kokku leppimine.
  - ◆ Vaadati üle tagasiside kogumise plaani, täiendati eelmistes töötubades ja töötubade vahelisel ajal kirjeldatud eduindikaatoreid ning tagasiside kogumise

- meetodeid. Määratleti, kes hakkavad andmete kogumise eest vastutama (lisa 4.1).
- Kulumudeli ülevaatus ning optimeerimine.
    - ◆ Jätkus arutelu kulumudeli täpsustamise osas - vaadati üle vahepeal täpsustatud kulumudel. Otsustati kulumudeli teemal lisaks konsulteerida Tallinna finantsosakonnaga.
  - Koostöö ja teenuste korraldamise mudeli edasiarendus.
    - ◆ Toimus pilootprojekti riskide kaardistamine ja riskide ennetamise arutelu (lisa 4.2)
  - Tegevusplaani koostamine. Koostööprotsessi kaardistamine ja piloodi toetamine koos teenuse kasutajate esindajate, teenuse osutajate, rahastajate ja korraldajatega.
    - ◆ Pandi paika tegevusplaan järgmise töötoani (lisa 4.3).

## V töötuba - 22. november 2018

### **Viienda koosloome töötoa eesmärgid ja tulemid:**

- Osapoolte tagasiside koostööprotsessile.
  - ◆ Vaadati koos projektimeeskonnaga üle seni tehtud töö eelnevates koosloome töötubades ning arutleti koosloome protsessi üle erinevate osapoolte perspektiivist.
- Kulumudeli ülevaatus
  - ◆ Toimus koos Tallinna finantsosakonnaga täpsustatud kulumudeli esitlus ning arutelu (kulumudel - lisa 5.1)
- Teenusprotsesside üle vaatamine ning parendamine.
  - ◆ Toimus eelnevates koosloome töötubades kaardistatud klientidekondade põhjal koostatud teenusmudeli parendusettepanekute kogumine. Arutati grupitööna: mida saaks paremini teha? Kuidas? Mis pole kindlasti sellisel kujul võimalik? Miks? Mis on kõige olulisemad kohad, mis pakuvad kliendile lisaväärtust, mida tänase teenuse puhul peaks kindlasti kasutusele võtma? (parendatud tuleviku klientidekond - lisa 5.2)
- Ettepanekud teenuse jätkusuutlikkuse tagamiseks - teenuste korraldamise, rahastamise, eri osapoolte koostööga seotult.
  - ◆ Toimus arutelu teemal, kuidas tagada teenuse kvaliteet ja järjepidev areng. Tutvustati kvaliteediringi mudelit.
  - ◆ Viidi läbi Viimsi KOV ja Päevakeskus Käos intervallhoiuteenuse jätkusuutlikkuse SWOT analüüs (lisa 5.3)

Koosloome protsessi tulemusel arutati läbi võimalik tuleviku teenuste korraldus kliendikesksest perspektiivist kaasates kõik teenuse huvipooled. Koostöös töötati välja teenuse kulumudel, tagasiside kogumise plaan ja kaardistati pilootprojekti riskid. Samuti teostati SWOT analüüs teenuse arendamise ja osutamise kohta nii Päevakeskus Käos kui Viimsi vallas. Osapoolte

koostöös valmis optimeeritud ja kliendikeskne kasutajateekonna kirjeldus, millest lähtudes saab tulevikuks seada teenuse arendamise eesmäärke.

## Ettepanekud teenuse arendamiseks tulevikus

Töötubade käigus peetud aruteludes selgus, et suur vastutus kliendikeskse teenusprotsessi arendamisel lasub kohalikul omavalitsusel. Omavalitsuse sotsiaaltöötajad vastutavad selle eest, et teenuse vajajad oleksid teadlikud oma õigustest ja võimalustest ning oskaksid teenuse vajaduse tekkimisel õigesse kohta pöörduda. KOV sotsiaaltöötaja ülesanne on pakkuda abi vajajale terviklikku vajaduste hindamist ning nõustamist, mis võimaldaks inimesel vastu võtta informeeritud otsuseid ja jõuda õigete teenuseosutajateni.

Tänane teenusprotsess on teenuse vajaja jaoks tihti liiga bürokraatiamahukas ja keeruline. Tulevikus tuleks kaaluda info tsentraliseerimist ja digitaliseerimist, mis võimaldaks ressurse kasutada pigem sisulise töö jaoks (klientide nõustamine ja sisuline juhtumikorraldustöö). Näiteks puudub sisuline vajadus vormistada suunamisotsuseid konkreetse teenuseosutaja juurde. Teenusele õigustatuse tuvastamisel võiks teenuse vajajale avaneda võimalus ise sobiv teenuseosutaja valida ning vastavad teenused broneerida. See eeldab teatud infotehnoloogilisi lahendusi, mis infovahetuse erinevate osapoolte vahel efektiivsemaks muudaks.

Töötubades tuli välja selge vajadus infotehnoloogiliste töövahendite järele, mis seda protsessi toetaks ning efektiivsemaks muudaks nii teenuse osutaja ja korraldaja kui ka kasutaja vaatest. Eelkõige arutleti võimaluse üle koondada kõik KOV sotsiaalteenused ühtsesse portaali, millel oleks ka iseteeninduse osa. Portaali saaks infot lisada teenuseosutajad (teenuse kirjeldused (sh pildid, kogemuslood, teenuse põhimõtted, kodukord teenuse ajad etc) ning selle kaudu saaksid kliendid tutvuda erinevate teenuseosutajatega ning broneerida teenuse neile sobivaimas kohas ja ajal.

Teine töövahend, mille olulisus selgeks sai, on e-kooli sarnane lahendus, mis võimaldaks teenuseosutajal ja puudega isiku hooldajal suhelda. Teenuseosutaja peab juba täna hooldatava kohta nõu logi-päevikut ja nende sissekannete ligipääsetavaks muutmise aitaks vähendada puudega isiku hooldajate muretsemist hooldatava pärast - täna on muretsemise üheks põhjuseks teadmatus ja vähene tagasiside teenustelt (vt lisaks tuleviku klienditeekonna kirjeldust - lisa 5.2).

Teenuse jätkusuutikkuse tagamiseks on Lisas 5.3 toodud välja mitmed olulised tegevused, allpool on nimetatud neist mõned:

Riigi ja KOV ühine teenuse rahastamine on võtmetähtsusega, mille jätkumine annab võimaluse hoida saavutatud teenuse kvaliteeti, võimaldab lisaväärtust ning terviklikku lähenemist kliendile. KOV-i poolne koostöö ja ülesannete jaotus võimaldab tugiteenuste paremat kättesaadavust, toetab peredega tööd ja kaasatust teenuse uuendustesse.

Jätkusuutlikkuse võtmes on oluline läbi mõelda teenuse pikaajaline strateegia ning ruumiprogramm, mis arvestab teenuse kasutajate aga ka töötajate vajadusi. Oluline on riigi või KOV toetus nii suure hooldusvajadusega keskkonna kohandamiseks (ligipääs, õueala, invavahendid, ruumide helikindlus).

Intervallhoiuteenust pakutakse raske- ja sügava puudega sihtgrupile, mistõttu töö on suurt hooldustoiminguid nõudev ja rutiinne-, suur oht on töötajate väsimiseks ja kaadri voolavuseks. Organisatsiooni pädevuse ja kogemuste hoidmiseks, on oluline jätkata teadlikku värbamist ning meetmeid töötajate ja meeskonnatöö hoidmiseks, sh motiveeriv ja konkuretsivõimeline palk ning töökeskkond.

Organisatsiooni pikaajaline kogemus ja teenuse hea tase on olulised tegurid konkurentsis toime tulemiseks, samuti teadlik kvaliteedi juhtimine ning jätkuv koostöö vanemate ja partneritega teenuste hindamisel ja arendamisel. Oluline on hinnata järjepidevalt sihtgrupi vajadusi, sh kasutada riiklikku ja KOV statistikat, uuringuid vmt ning sellest tulenevalt planeerida ja arendada teenuseid, et teenuste arendamine toetuks vajaduste analüüsile, kajastuks Käo arengukavas ning oleks ette valmistatud. Oluline on jätkata koostööd ka riigi tasandil, et teenuse osutajal oleks võimalus oma kogemuse pealt teha ettepanekuid teenuse rahastuse osas.

## Lisade loetelu

Lisa 1 - I koosloome töötoa slaidid

Lisa 1.1 - klienditeekond (Käo päevakeskuse kliendi jõudmine intervallhoiu teenusele)

Lisa 1.2 - klienditeekond (kooli lõpetava kliendi jõudmine intervallhoiu teenusele)

Lisa 1.3 - klienditeekond (teise päevakeskuse kliendi jõudmine intervallhoiu teenusele)

Lisa 1.4 - tegevusplaan (mai - august 2017)

Lisa 2 - II koosloome töötoa slaidid

Lisa 2.1 - Teenuse vajaduse hindamine ja teenusele õigustatus (grupiarutelu tulemused)

Lisa 2.2 - Teenuse vajaduse olukorrad (grupiarutelu tulemused)

Lisa 2.3 - Persoon Kaidi teekond teenusel (teenuse sisu)

Lisa 2.3.1 - Kaidi persoona

Lisa 2.4 - Persoon Ivari teekond teenusel (teenuse sisu)

Lisa 2.4.1 - Ivari persoona

Lisa 2.5 - Tegevusplaan (august - oktoober 2017)

Lisa 3 - III koosloome töötoa slaidid

Lisa 3.1 - Piloodi teenusprotsessi tõrked ja võimalikud lahendused

Lisa 3.2 - Tegevusplaan (oktoober - november 2017)

Lisa 4 - IV koosloome töötoa slaidid

Lisa 4.1 - Tagasiside kogumise plaan

Lisa 4.2 - Pilootprojekti riskide kaardistus

Lisa 4.3 - Tegevusplaan (november 2017 - veebruar 2018)

Lisa 5 - V koosloome töötoa slaidid

Lisa 5.1 - Teenuse kulumudel (Käo)

Lisa 5.2 - Tuleviku klienditeekond

Lisa 5.3 - Teenuse jätkusuutlikkuse SWOT analüüs