



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

# Kokkuvõte teenusmudeli dokumentide analüüsist

**Katrin Kalda**  
**Mairi Lilleleht**  
**09.10.2022**  
**Jäned**

#minuska

# 2022 aastal on planeeritud külastada kõiki ISTE projektis osalevaid omavalitsusi

# 2022

## KOV KÜLASTUSED(piirkondlikud)

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

### MÄRTS

Antsla vald  
Tartu linn

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

### APRILL

Haapsalu linn  
Lääne-Nigula vald  
Rapla vald  
Kohila vald  
Lüganuse vald  
Tapa vald  
Väike-Maarja vald  
Jõhvi vald  
Kohtla-Järve linn

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

### MAI

Kose vald  
Raasiku vald  
Tallinna linn

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

### JUUNI

Jõelähtme vald  
Pärnu linn  
Tori vald  
Põhja-Pärnumaa vald  
Türi Vald

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

### SEPTEMBER

Otepää vald  
Rõuge vald  
Valga vald  
Paide linn  
Järva vald  
Põltsamaa vald

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

### OKTOOBER

Kehtna vald  
Harku vald  
Viljandi linn

# Teenusmudeli sisuliste etappide ja protsessi tegevuste jälgimine ning kaardistamine

Külastuste eesmärgid:

- koguda erinevaid praktikaid ja toetada teenusemudeli rakendamisel,
- viia läbi dokumentide analüüs ning anda koostööpartneritele tagasisidet.

Valimi kriteeriumid:

- ✓ 10 %
- ✓ Suur toetusvajadus, väike toetusvajadus
- ✓ Erinevad BTOd
- ✓ Saanud teenust vähemalt kolm kuud

## Dokumentide analüüs

Küsitud dokumentide põhjal saame osalise ülevaate, kas teenuse osutamine (KOV ja teenuseosutaja tegevused) vastab sisu ja kvaliteediga :

- inimeste hinnatud vajadustele,
- teenusmudeli tegevustele,
- teenuskomponentide kirjeldusele.

## Metoodika

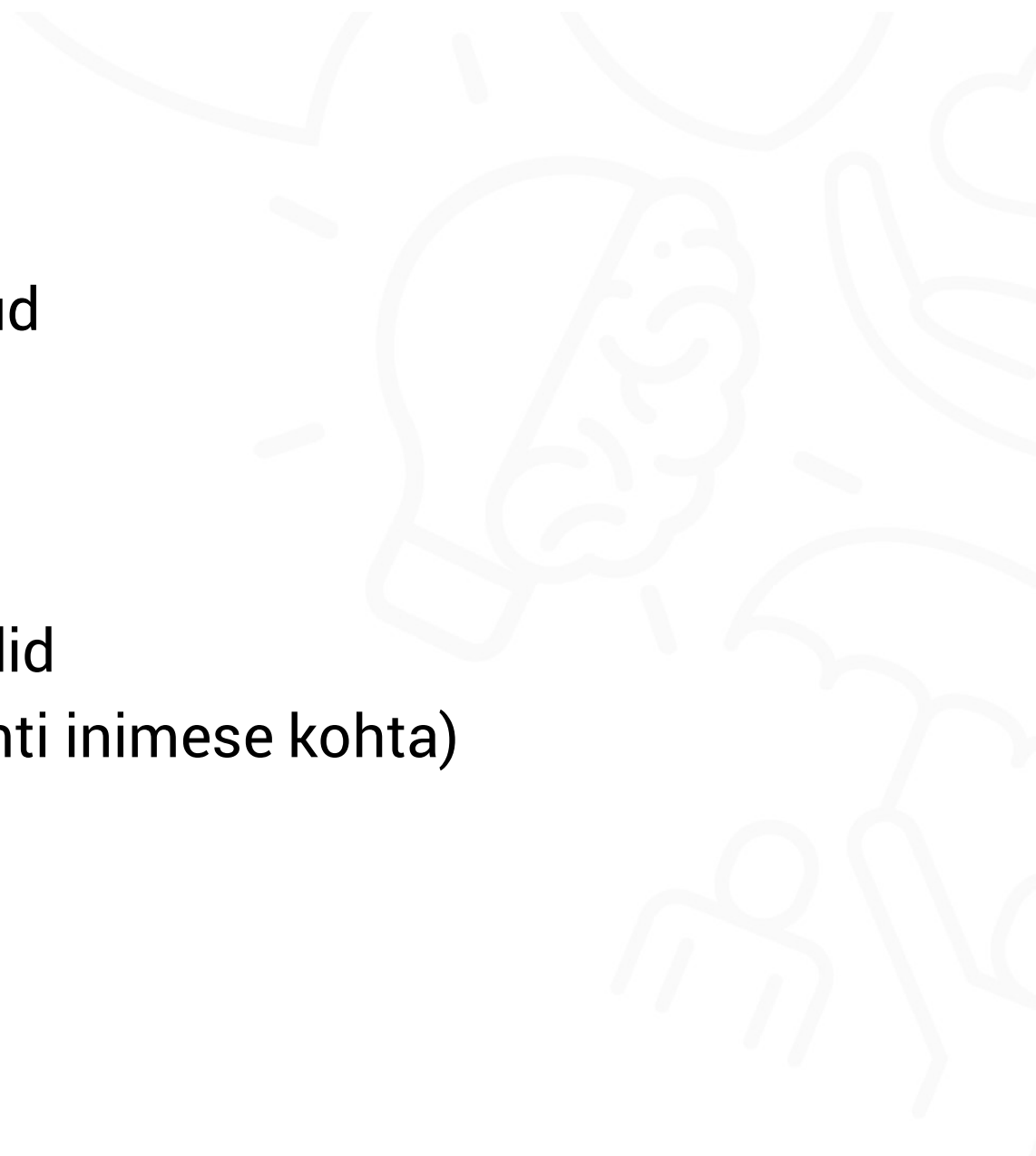
Tutvusime isikutepõhiselt järgnevate dokumentidega:

- ✓ hindamisvahendi TO kokkuvõte;
  - ✓ elukvaliteedi hinnang/hinnangud;
  - ✓ tegevusplaanid;
  - ✓ andmestikud;
  - ✓ kokkuvõttev hinnang.
- 
- ✓ Jälgisime kodulehe teavituse olemasolu ja hinnakirja;
  - ✓ teostasime taustakontrolli, et isik ei saaks samasisulisi dubleerivaid teenuseid.

## Seni tehtu arvudes

Protsessi käigus on läbi vaadatud  
2022. aastal (märts-juuni)

- ✓ 16 omavalitsust
- ✓ 52 teenusekasutaja dokumendid
- ✓ 478 dokumenti (ca 10 dokumenti inimese kohta)



## Hindamisvahendi kokkuvõte

Mis on hästi 😊

- ✓ Hindamised on toimunud kiirelt.
- ✓ Sisukad ja hea ülevaade valdkondadest, milles on abivajadus.
- ✓ Välja on toodud abimeetmed või fookus millele keskenduda.

Tähelepanekud

- ✓ Ei ole märgitud hindamise kuupäeva.
- ✓ Abivajaduse hindamised ei ole lõpetatud.
- ✓ Abivajaduse muutumisel ei ole läbi viidud uut hindamist vaid on muudetud varasemat hindamist.
- ✓ Täidetud ei ole kokkuvõtte osa.
- ✓ Lisamata takistuse põhjus kui hindamine ei ole läbi viidud õigeaegselt.

# Tegevusplaan

## Mis on hästi ☺

- ✓ Tegevusplaan koostamine toimub koos inimesega.
- ✓ Eesmärgid on mõõdetavad ja tegevused on asjakohased.
- ✓ Eesmärkide seadmisel ja tegevuste planeerimisel on võetud aluseks abivajaduse hindamise tulemused.
- ✓ Lisatud on sidususvaldkonna teenused.
- ✓ Sisaldab tulemuse ja mõju regulaarseid vahehinnanguid ja lõpphinnangut, sissekanded on fikseeritud kuupäevadega.
- ✓ Tegevusplaani muudatused on jälgitavad.

## Tähelepanekud

- ✓ Eesmärgid ja tegevused ei ole mõõdetavad (SMART).
- ✓ Ei ole märgitud tegevusplaani koostamise aastat ega kuupäeva.
- ✓ Toetusvajaduse määr erineb hindamisvahendist.
- ✓ Tegevused ei ole spetsialisti poolsed sekkumised.
- ✓ Planeeritud teenusekomponentide nimetused ei ole korrektsed.
- ✓ Ei ole võimalik jälgida muudatusi, puuduvad vahehinnangud, kokkuvõtted ja osutatavad teenusekomponendid.
- ✓ Ei panda kirja inimese lähedasele vajaliku abi ehk pere teenuskomponente.



## Elukvaliteedi hinnang

Mis on hästi 😊

- ✓ Hinnang on täidetud klienti kaasates, küsimusi selgitades, vajadusel kommentaare lisades.
- ✓ On õigeaegselt täidetud.
- ✓ Inimese arvamust/ hinnangut on arvestatud tegevusplaani koostades.

Tähelepanekud

- ✓ Inimese poolt väiksema hindega eluvaldkond (see on tema suurim mure) ei olnud üldse või oli väikeses mahus tegevustega toetatud.
- ✓ Hinnangut ei täideta õigeaegselt.

## Andmestikud

Mis on hästi ☺

- ✓ Teenusekomponente osutatakse inimese viibimise kohas nt kodus, päevakeskuses, pargis, ujulas jne.
- ✓ Andmestike teenuse sisukirjeldused on isikukesksed ja ülevaatlikud.
- ✓ Märkuste lahtris lisatud teenusekasutaja soovid, elukorraldust, võimeid ja muid olulisi aspekte puudutav info.
- ✓ Teenusekomponentide tegevused on kooskõlas komponendi kirjeldustele. Osutajal on vastav pädevus.
- ✓ Tegevused on planeeritud ja eesmärgipärased.
- ✓ Vastavad koondaruandele.

## Tähelepanekud

- ✓ Andmestikes on kirjeldatud, mida teenusekasutaja tegi, kirjeldatud ei ole spetsialisti rolli.
- ✓ Esineb sõna-sõnalisi korduseid, sissekandeid mis ei ole personaalsed.
- ✓ Tegevus ei vasta komponendi kirjeldusele.
- ✓ Osutatakse komponente, mis ei ole tegevusplaanis planeeritud.
- ✓ Teenus ei ole kompleksne (ei osutata planeeritud tegevusi).

## Teavitus projektist ESF info

Mis on hästi 😊

- ✓ KOV kodulehel on olemas ISTE projekti info, hinnakiri + plakatid asukohas.

Tähelepanekud

- ✓ BTO ja LTO kodulehel ei ole märgitud ISTE projekti infot.
- ✓ Info olemasolul ei ole seda värskendatud.

Aitäh, kui välja küsitud valimi isikute dokumentidest esitasid meile

- korrektselt
- õigeaegselt.

AITÄH😊