Viimsi kogemuslugu

Sotsiaalteenuste supertaotlus

Kristi Berggren

arendusosakond

VIIMSI VALLAVALITSUS

Teekond

1	2	3	4	5
Mis on mureks?	**Olukorra mõistmine**	**Kus on probleemid?**	**Lahendusideed!**	**Kas töötab?**
👉 lähteülesanne kolleegi poolt 👉 kelle mure vajab lahendamist?	👉 protsessiskeem (kui on olemas) 👉 õigusaktid 👉 koduleht 👉 vestlused, vaatlus jms	👉 probleemkohtade tuvastamine: juur-probleemid, pudelikaelad, raiskamised 👉 mustrite otsimine	👉 optimeerime ehk eemaldame raiskavad tegevused, nt liidame sarnased protsessid 👉 automatiseerime ehk viime menetluse manuaalsed tegevused infosüsteemi, loome uusi x-tee ühendusi 👉 (re)disainime ehk muudame teenuse kasutamise mugavamaks, loome midagi uut.	👉 rollimängud, 1:1 👉 taotlusele tagasiside küsimine 👉 inimeste tagasiside töökäigus

VIIMSI VALLAVALITSUS

Mis on mureks?

sotsiaalteenuste taotlemine Spokus

Summarize

Reply | Reply All | Forward

[redacted]

To Kristi Berggren
Cc [redacted]

T 15.10.2024 11:21

You replied to this message on 15.10.2024 13:36.

Tere Kristi

Me oleme Sinuga põgusalt rääkinud Spokus sotsiaalteenuste taotlemise vormi teemadel.
Tegelen nüüd kodulehel teenuste info uuendamisega ning sellega seoses on taotluste esitamise teema jälle päevakorras – hea oleks lisada link Spokusse. Praegu paraku on see võimalus vaid mõne üksiku teenuse puhul ning olemasolevad väljad ka segadust tekitavad.

Kuidas on Sinu lähiaja plaanid? Millal saame koos maha istuda ja otsast hakata vaatama?

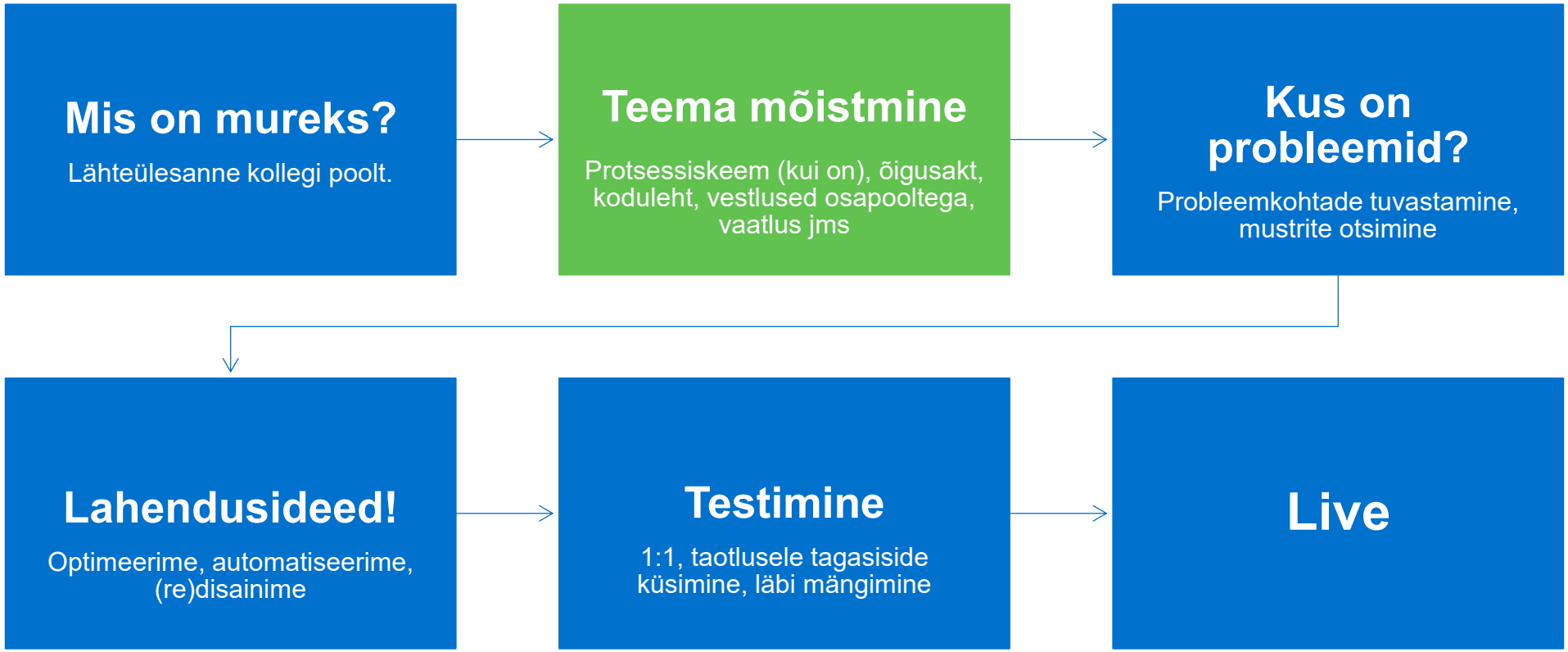
Heade soovidega

[redacted]
sotsiaaltöö peaspetsialist
sotsiaal- ja tervishoiuosakond
Viimsi vallavalitsus
+372 602 8867

www.viimsi.ee

VIIMSI VALLAVALITSUS

Teenuste mõistmine



VIIMSI VALLAVALITSUS

Teema mõistmine

Esimene kohtumine osakonnaga

- ✓ Algne soov oli teha taotlustes tehnilisi muudatusi ja toota taotluseid juurde
- ✓ Vaja oli mõista teenuste sisu enne kui tehnilisi muudatusi tegema hakkan
- ✓ Otsustasime analüüsida lähemalt 11 sotsiaalteenuse taotlust

VIIMSI VALLAVALITSUS

Teema mõistmine

Teadmata, mis lahenduseni välja jõuame, hakkasime astuma

- ✓ Seadsime kohtumised, kus iga kord lahkasime ühte teenust ja sellega seotud (paber)taotlus
  - Mis on teenuse sisu ja kellele see mõeldud
  - Mis on taotluses hästi/mis on puudu/mis üle?
  - Kuidas toimub menetlemine (sh protsessiskeem) ja mis on menetluse eesmärk?

VIIMSI VALLAVALITSUS

Taotluste analüüs

Täisealine isik

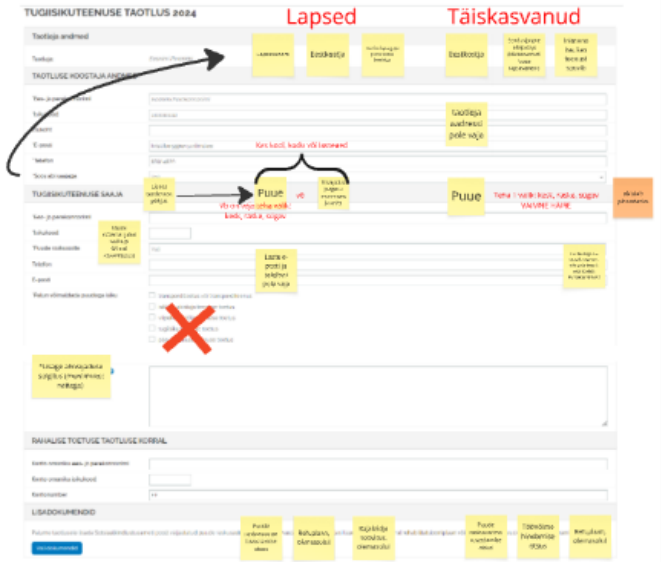
Alaealine isik ehk laps

1. Kellele mõeldud? → 2. Mis on hästi/mis puudu/ mis üle?

Margiti teema

Margiti, Liisa teema

3. Tugiisikuteenus



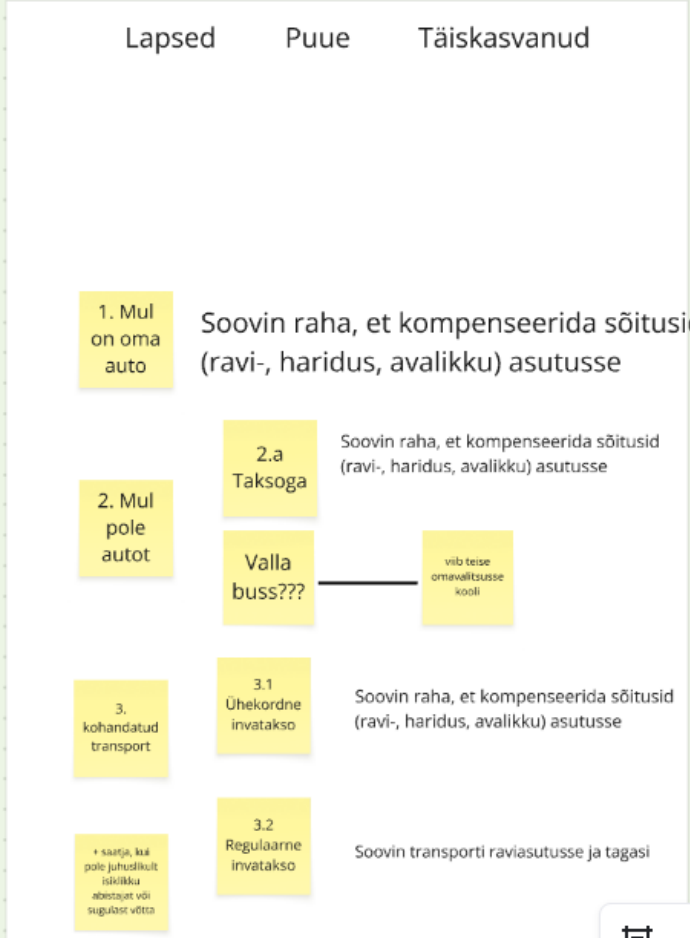
1. Olemasolevate taotluste analüüs. Mis on hästi, mis halvasti

+

5. Isikliku abistaja teenus

+

8. Sotsiaaltransporditeenus



Teema mõistmine

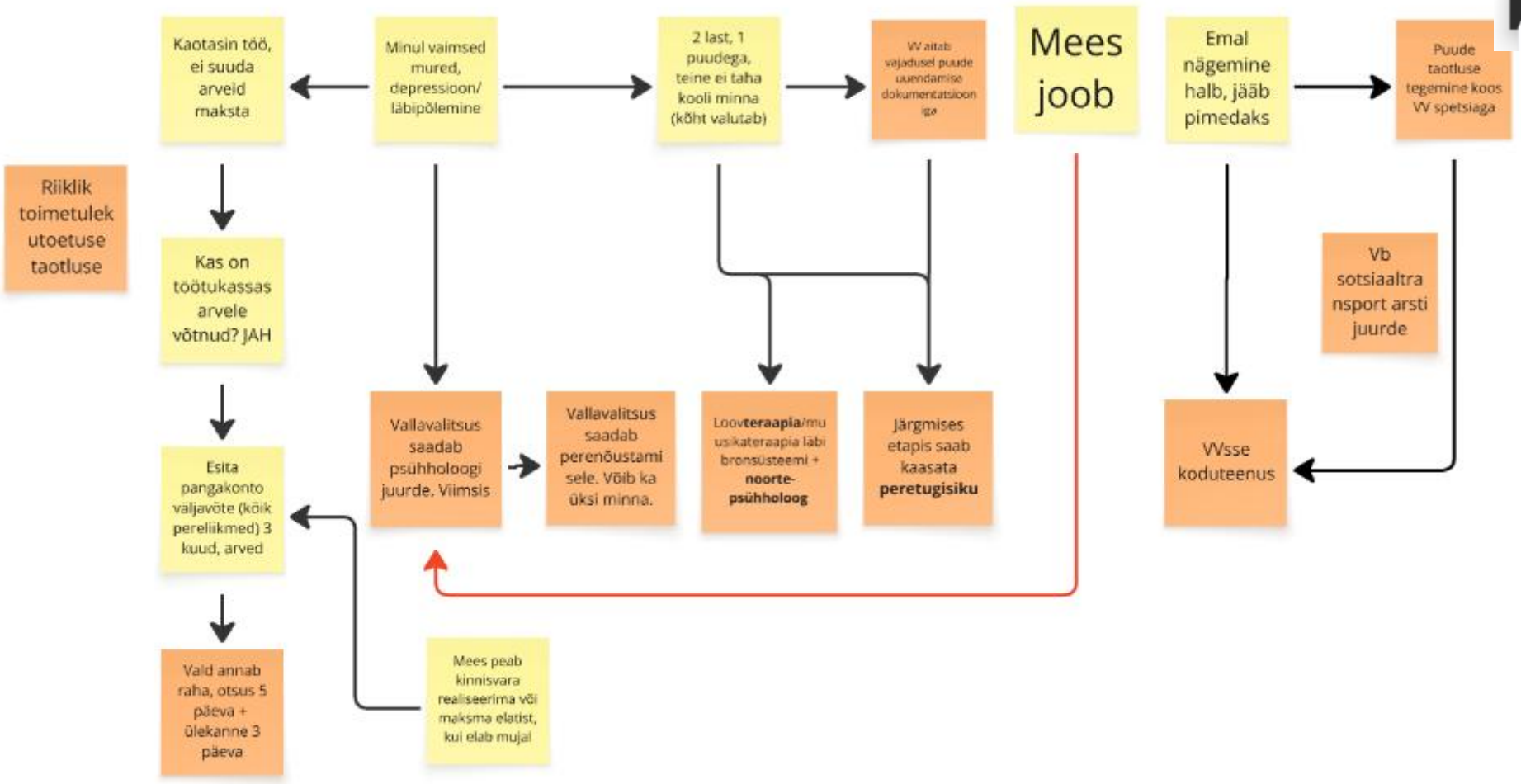
Teadmata, mis lahenduseni välja jõuame, hakkasime astuma

- ✓ Seadsime kohtumised, kus iga kord lahkasime ühte teenust ja sellega seotud (paber)taotlus
  - Mis on teenuse sisu ja kellele see mõeldud
  - Mis on taotluses hästi/mis on puudu/mis üle?
  - Kuidas toimub menetlemine (sh protsessiskeem) ja mis on menetluse eesmärk?
- ✓ Osakond viis minu peal läbi näidis kompleksnõustamise ☺

VIIMSI VALLAVALITSUS

Nõustamine

"In jõuab sotsidesse siis, kui on asi kreenis. See pole EMO siin."



VIIMSI VALLAVALITSUS

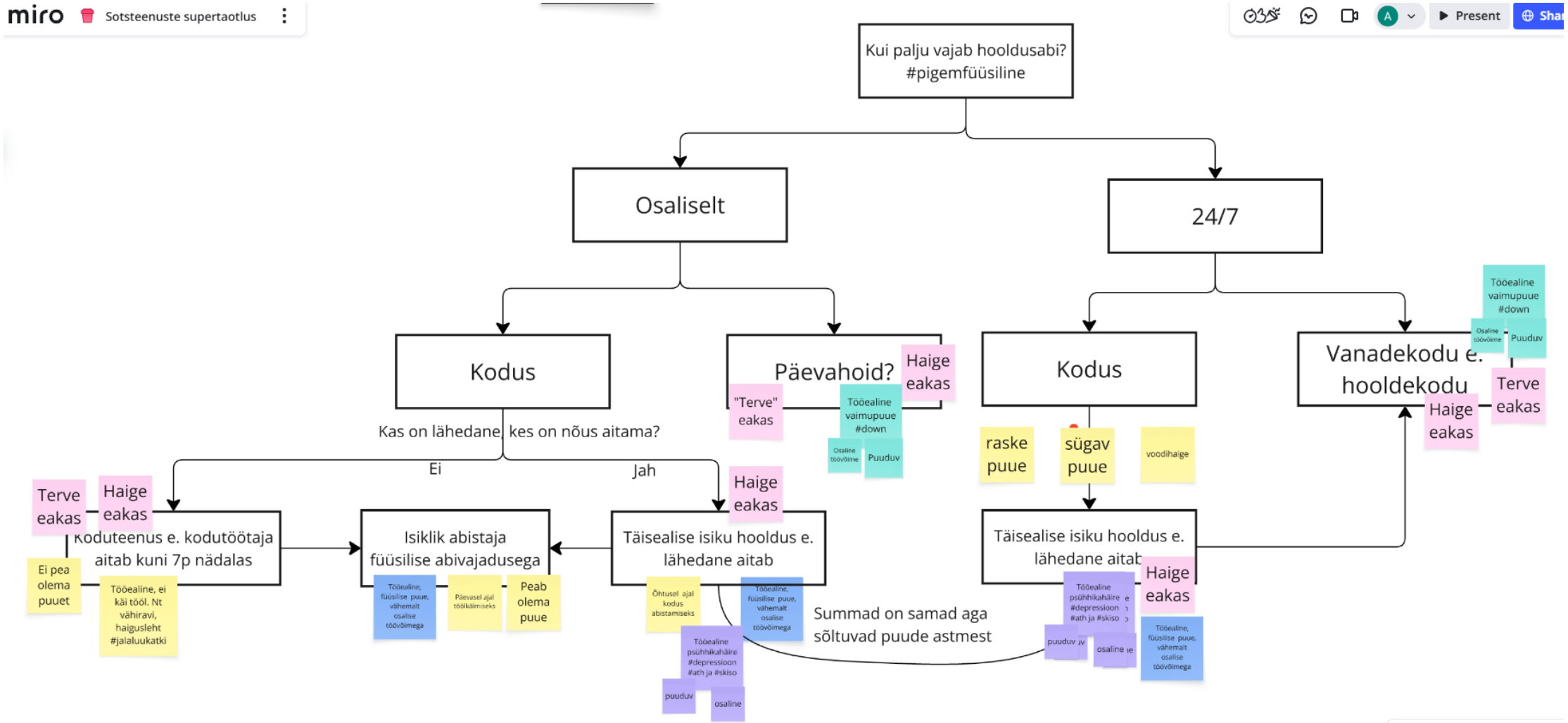
Teema mõistmine

Teadmata, mis lahenduseni välja jõuame, hakkasime astuma

- ✓ Seadsime kohtumised, kus iga kord lahkasime ühte teenust ja sellega seotud (paber)taotlus
  - Mis on teenuse sisu ja kellele see mõeldud
  - Mis on taotluses hästi/mis on puudu/mis üle?
  - Kuidas toimub menetlemine (sh protsessiskeem) ja mis on menetluse eesmärk?
- ✓ Osakond viis minu peal läbi näidis kompleksnõustamise
- ✓ Abivajaduse hindamisloogika loomine

VIIMSI VALLAVALITSUS

Abivajaduse skeem



VIIMSI VALLAVALITSUS

Persoonad kokku teenustega

Persona 1: Linda – eakas inimene terviseprobleemidega

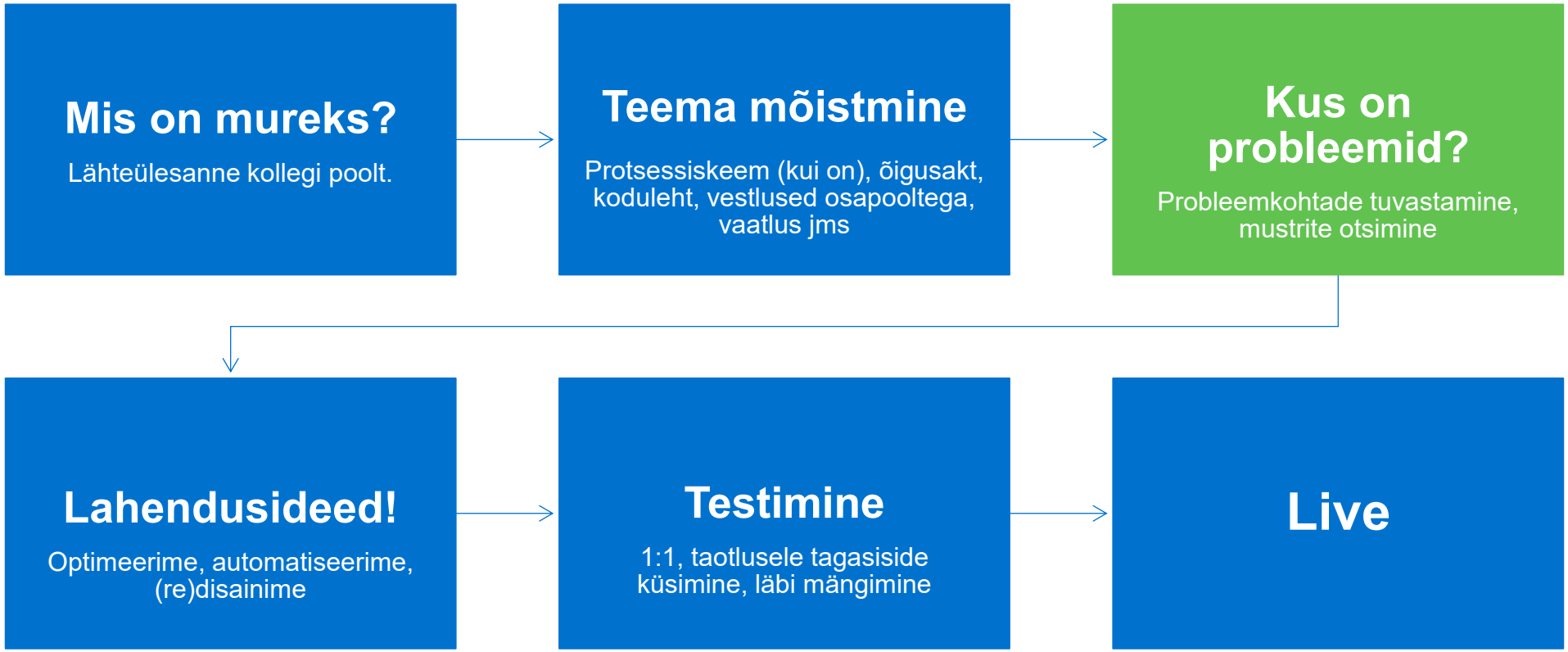
1. **Vanus:** 84
2. **Elukoht:** Viimsi alevik, elab üksi kortermajas
3. **Tervislik seisund:** südamepuudulikkus, liikumisraskused, kerge mäluhäire
4. **Töövõime:** pensionil
5. **Lähivõrgustik:** tütar elab teises maakonnas, saab külastada kord kuus
6. **Abivajadus:** igapäevased toimetused (söögi tegemine, pesu, koristus), mäluga seotud segadused, ei saa iseseisvalt arsti juurde

b) Haige eakas (nt liikumisraskused, dementsus)

	Võimalik abivajadus	Sobivad teenused
1	Vajab igapäevast hooldust kodus	Koduteenus / täisealise isiku hooldus
2	Vajab 24/7 hooldust	Üldhooldusteenus
3	Vajab päevast järelevalvet	Päevahoiuteenus
4	Vajab transporti raviasutusse	Sotsiaaltransporditeenus

VIIMSI VALLAVALITSUS

Probleemide mõistmine



VIIMSI VALLAVALITSUS

Probleemist lahenduseni

- Nõustamine andis teadmise, et inimese muret ei pruugi lahendada ainult 1 teenus, st in peab mitu erinevat taotlust tegema, mida menetleks mitu erinevat ametnikku.
  Tekkis soov leida inimesepõhisem lähenemine.

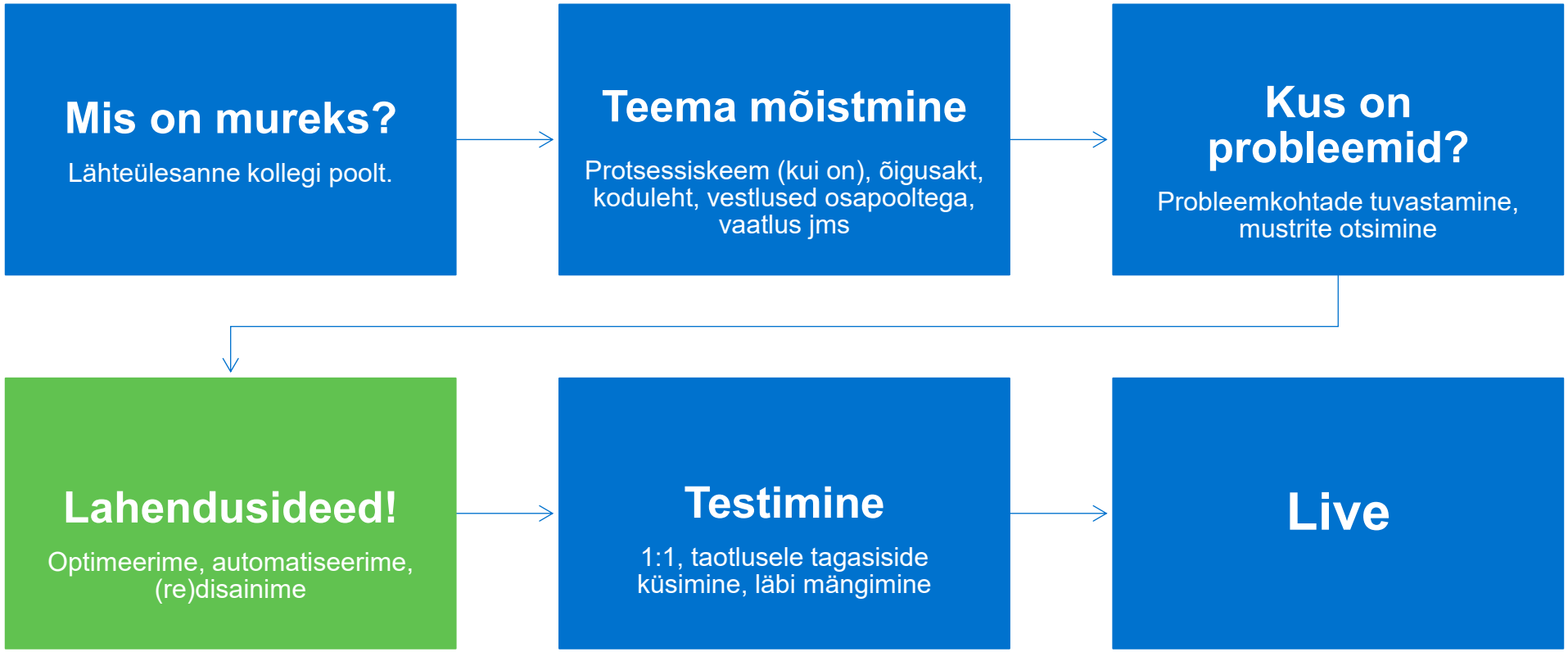
- Kordagi sotsiaalteenustega kokkupuutumata ei pruugi inimene osata konkreetset teenust küsida. Inimene vajab abi, mitte teenust.

- ✓ Teenuste kasutajaid on 3: alaealised, täiskasvanud tööealised ja täiskasvanud eakad.

- Teenuste menetlemine on kõikide teenuste puhul samalaadne ja taotluse ülesehitamisel on võtmekohaks abivajaduse ulatusest ja kohast lähtumine

VIIMSI VALLAVALITSUS

Teenuste mõistmine

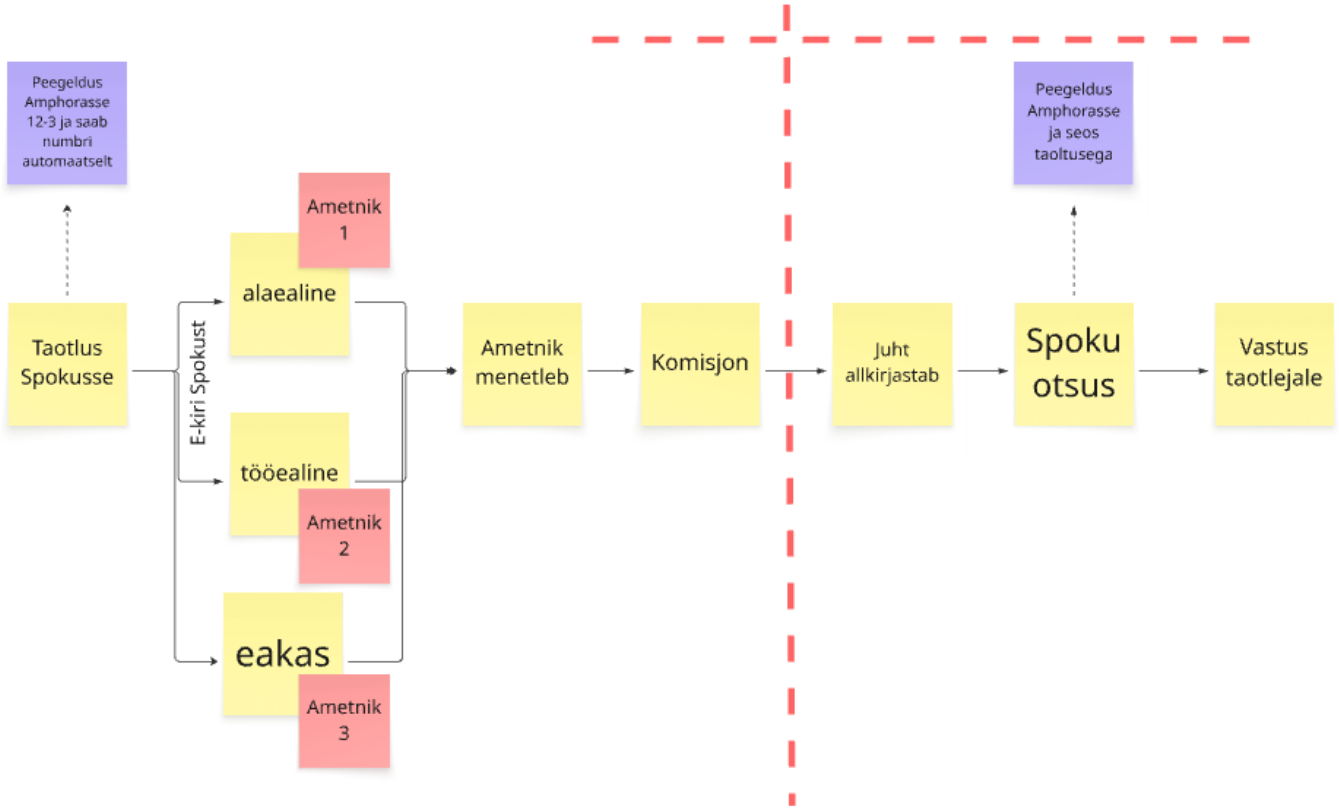


VIIMSI VALLAVALITSUS

Lahendus: supertaotlus!

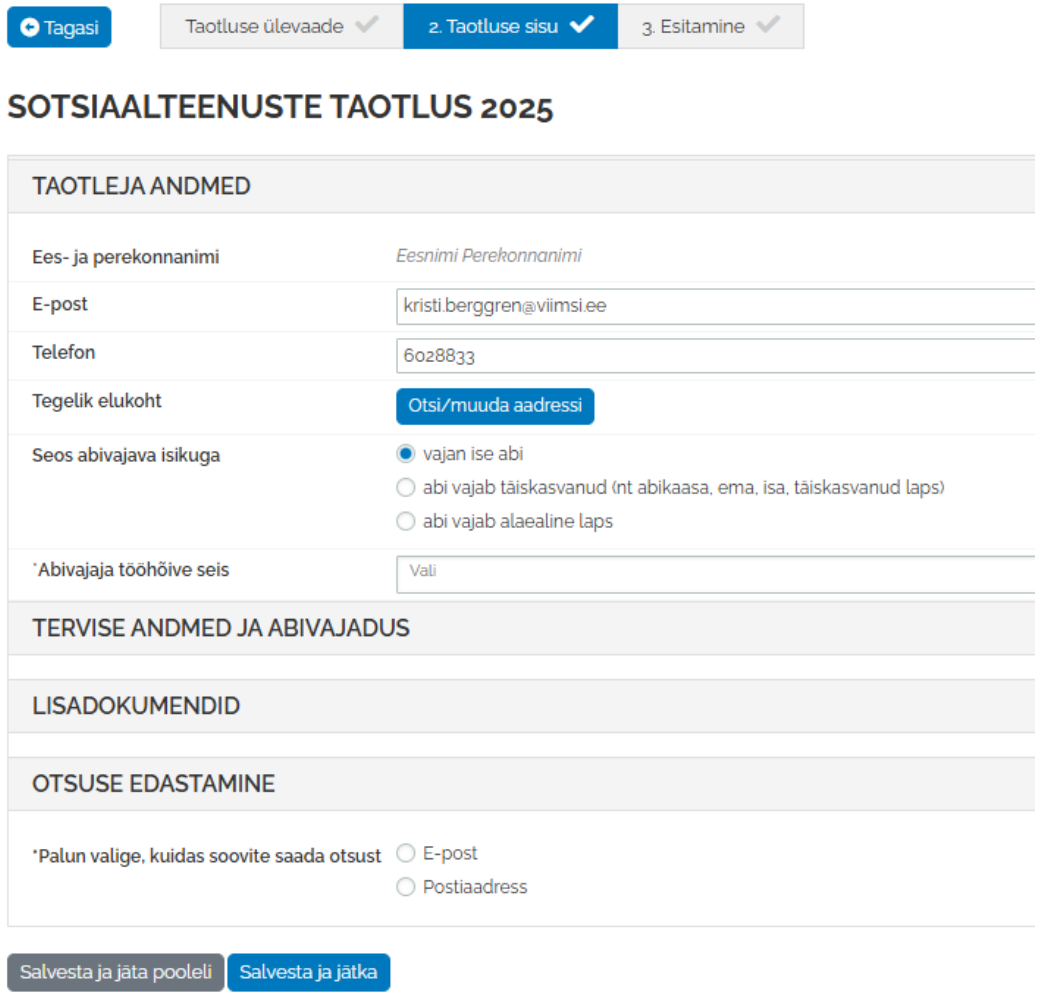
- Üks vorm
- Üks pöördumine
- Üks ametnik
- Üks otsus

Fookus on **abivajadusel**, mitte teenusel. Inimene kirjeldab oma olukorda ja süsteem aitab välja selgitada millised teenused teda tegelikult aitavad.



VIIMSI VALLAVALITSUS

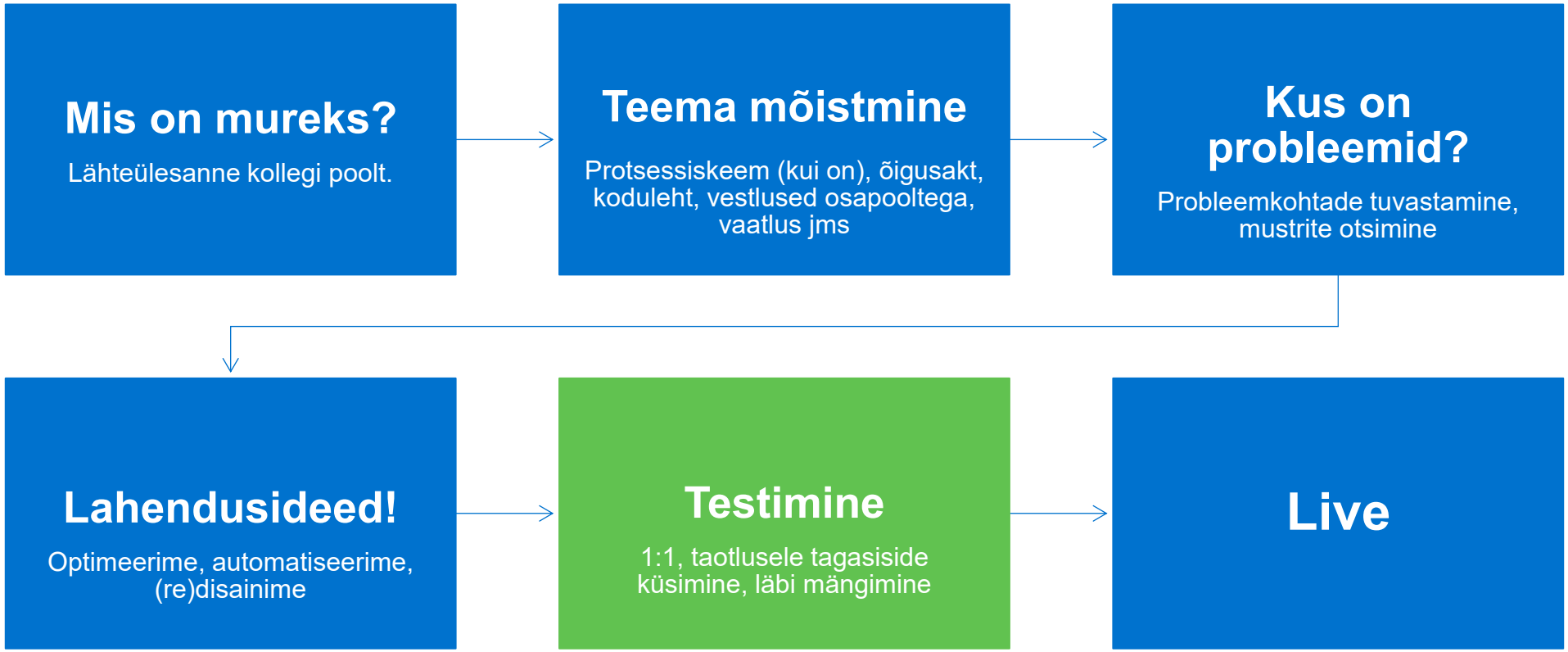
Mida jälgime digitaotluse loomisel?



- Kompaktne, korraga haaratav!
- Juhatame samm-sammult läbi! #järjestikseosed
- Kasutame süsteemi “kõhus” automaatseid päringuid. Digitaotlus vs pabertaotlus!
- Iga killuke infot peab olema väärtuslik menetluse jaoks!

VIIMSI VALLAVALITSUS

Teenuste mõistmine



VIIMSI VALLAVALITSUS

Kuidas läheb? Mis edasi saab?

- 11 digitaotlust, 3 tagasisidet

Kuidas jäite rah...	Soovi korral lis...	Mis mõjutas teie...
⭐⭐⭐⭐ - Pigem jäin rahule		Teenuse taotlemine oli lihtne ja kiire
⭐⭐⭐⭐⭐ - Jäin väga rahule		
⭐⭐⭐⭐⭐ - Jäin väga rahule		Teenuse taotlemine oli lihtne ja kiire

- Jälgme (digitaalset) tagasisidet
- Taotluse muutmine
- Uue loogika alusel menetluse juurutamine
- Sotsiaaltoetuste taotlemise ümberdisainimine
- **Suur unistus:** andmevahetus STARiga (sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister)

VIIMSI VALLAVALITSUS

Täname!

kristi.berggren@viimsi.ee

VIIMSI
VALLAVALITSUS