

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Liina Kirsipuu 183169IAAM

Ohvriabi teenuste põhiprotsessi parendamine

Magistritöö

Juhendaja: Alari Krist

Tehnikateaduse
magistri kraad

Tallinn 2022

Autorideklaratsioon

Kinnitan, et olen koostanud antud lõputöö iseseisvalt ning seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autor: Liina Kirsipuu

19.05.2022

Annotatsioon

Magistritöö raames läbiviidav analüüs käsitleb tänase Eesti sotsiaalhoolekande valdkonna olulist probleemi - ohvriabi teenuste pakkumine on ebaefektiivne ja ebaturvaline valdkondlike IT-lahenduste ebapiisavuse tõttu. Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi spetsialistide tööd toetavad IT-lahendused ei kata täna ära kõiki ohvriabi teenuseid, kuna uutele lisandunud lisandunud teenuste jaoks puudub olemasolevates süsteemides funktsionaalsus.

Ohvriabi töötajad peavad oma tööd tegema paralleelselt kahes infosüsteemis, mis toob kaasa ebavajalikku dubleerimist ja andmete käsitsi sisestamist. Puudub kompaktne ülevaade teenusega seotud andmetest - statistilise info saamine läbi päringute on ajamahukas ja info ei ole piisav või puudub. Täiendava vajaliku info kogumiseks peetakse eraldi Exceli tabeleid kasutajate arvutites. Puuduvad vajalikud liidestused teiste infosüsteemidega. Olemasolevad infotehnoloogilised lahendused ei ole piisavad juhtumikorralduslikuks tööks, mida ohvriabi olemuslikult on, kuna juhtumimenetluse funktsionaalsus on minimaalne. Andmete vähesuse ning killustatuse tõttu kannatab ohvriabi töötajate tegutsemiskiirus ning võib kannatada ka otsuste kvaliteet.

Magistritöös lähtuti ülalkirjeldatud probleemidele lahenduste leidmisel võimekuspõhise planeerimise ja teenusedisaini meetodikatest. Töö tulemusena teostati süsteemi ärianalüüs, kaardistati strateegilised vaated ja eesmärgid, kavandatava lahenduse nõuded, arhitektuuri kavand ning kasutajaliidese valitud vaadete prototüübid. Ohvriabi teenuste jaoks kavandati optimaalseim IT-lahendus, mis aitab muuta ohvriabi töötajate igapäevase töö sujuvamaks, mugavamaks ja kiiremaks.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 87 leheküljel, 8 peatükki, 20 joonist, 7 tabelit.

Abstract

Improvement of the Basic Process of the Victim Support Services

The analysis carried out within the framework of the master's thesis deals with an important problem in the field of social welfare in Estonia today - the provision of victim support services is inefficient and unsafe due to the inadequacy of sectoral IT solutions. Today, IT solutions supporting the work of the Social Insurance Board's victim support specialists do not cover all victim support services, as the existing systems lack functionality in the existing systems.

Victim support workers have to work in parallel in two information systems, which leads to unnecessary duplication and manual data entry. There is no compact overview of the data related to the service - obtaining statistical information through queries is time consuming and the information is insufficient or missing. Separate Excel spreadsheets are kept on users' computers to gather additional necessary information. The required interfaces with other information systems are missing. Existing IT solutions are not sufficient for the case management work that victim support is inherently, as the functionality of case management is minimal. Due to the paucity and fragmentation of data, the speed of action of victim support workers suffers and the quality of decisions may suffer.

The master's thesis was based on the methods of capability-based planning and service design in finding solutions to the problems described above. As a result of the work, a business analysis of the system was performed, the strategic views and objectives, the requirements of the proposed solution, the architectural design and the prototypes of the selected views of the user interface were mapped. The most optimal IT solution was designed for victim support services, which helps to make the daily work of victim support staff smoother, more convenient and faster.

The thesis is in Estonian and contains 87 pages of text, 8 chapters, 20 figures, 7 tables.

Lühendite ja mõistete sõnastik

Abinõu	Teenus (sh kaasnev hüvitis), mis määratakse STARis kliendile OA juhtumimenetluse raames. Abinõu määramisega luuakse süsteemi vastav haldusotsus ning juhtumimenetlusega seotud eriliigiline alammenetlus.
ADS	Maa-ameti aadressiandmete infosüsteem
Delta	Sotsiaalkindlustusametis kasutusel olev dokumendihaldussüsteem
Eriliigiline alammenetlus	Juhtumimenetluse raames isikule abinõu (teenuse) määramisega algatav menetlus, mis puudutab ainult konkreetset abinõud.
FITEK	Internetipõhine ostuarvete haldussüsteem
Juhtum	Sündmus, mis isiku elus on toimunud ja mis on põhjustanud vajaduse pöörduda ohvriabi poole.
Juhtumimenetlus	Isiku pöördumise alusel STAR infosüsteemis algatav menetlus, mis annab aluse isikuandmete töötlemiseks, toimingute tegemiseks ja abinõude määramiseks. Juhtumimenetlusega seotakse kõik STARis isikut puudutavad toimingud ja abinõud.
KLAT	Kinnise lasteasutuse teenus. Mõeldud viimase abinõuna lastele, kelle käitumine ohustab tõsiselt lapse enda elu, tervist ja arengut, või teiste isikute elu või tervist. Teenusele suunamine toimub ainult läbi kohtu.
Klient	Isik, kellele osutatakse ohvriabi teenust. Klient võrdub STARi mõistes subjektiga.
KOV	Kohalik omavalitsus.
Lepitusmenetlus	Lepitusmenetluse eesmärk on saavutada kokkulepe kahtlustatava või süüdistatava ja kannatanu leppimiseks ning kuriteoga tekitatud kahjude heastamiseks. Lepitusmenetlus kohaldub II astme kuritegudele, suunajaks prokuratuur või kohus.
LSV	Lähisuhtevägivald
MARAC	Võrgustikupõhine juhtumikorralduse mudel, mille eesmärgiks on tuvastada kõrge riskiga lähisuhtevägivalla ohvrid ning kindlustada nende kaitse mitmete asutuste spetsialistide koostöös.

MDFT	Mitmedimensiooniline pereteraapia. MDFT on perekeskne programm tõsise riskikäitumise ja mitmekülgse abivajadusega noortele ja nende peredele.
NTK	Naiste Tugikeskus. Teenuseosutaja ehk SKA partner, kes pakub hankelepingu alusel konkreetsetes maakonnas naiste tugikeskuse teenuseid ning esitab SKA-le regulaarselt tegevusaruandeid.
Ohvriabi (OA)	Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi ja ennetusteenuste osakond
Ohvriabi koordinaator, teenuse juht	Töötaja, kes tegeleb konkreetse teenuse juhtimisega (teenuse juht) või koordineerimisega (teenuse koordinaator). Rollid võivad kattuda.
Ohvriabi (OA) töötaja	Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi ja ennetusteenuste osakonna teenistuja
Ohvriabi teenus	Ohvriabi ja ohvriabi töötajate poolt pakutavad ja korraldatavad teenused
Otsus	Menetlusega seotud dokumendi liik STAR infosüsteemis. Juriidiline termin on „haldusakt“, mille kohustuslikud komponendid on defineeritud Haldusmenetluse seaduses.
Pöördumine	Kliendi poolne kontaktivõtmine või info laekumine OA-le juhtumite kohta registreeritakse STARis pöördumisena. Pöördumise kanne annab aluse edasisteks toiminguteks.
PPA	Politsei- ja Piirivalveamet
RR	Rahvastikuregister
SKAIS	Sotsiaalkaitse infosüsteem
SRT	Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus
STAR	Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister
Teenus	Vt abinõu
TEHIK	Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus
Teenuseosutaja (TO)	Juriidiline või füüsiline isik, kes osutab OA kliendile vajalikku teenust (nt psühholoogiline abi).
Toimepanija	Isik, kes on ohvri suhtes vägivaldlateo toime pannud. Toimepanija võib menetluses olla ka klient, kui talle määratakse abinõu (nt vägivaldlast loobumise nõustamine).
Toiming	Igasugune tegevus, mida ohvriabi töötaja juhtumimenetluse või eriliigilise alammenetluse raames teeb ja mida on vajalik STARis kajastada.
WCAG	Veebisisu juurdepääsetavuse juhised, i.k <i>Web Content Accessibility Guidelines</i>
ÄR	Äriregister

Sisukord

Autorideklaratsioon	2
Annotatsioon.....	3
Abstract Improvement of the Basic Process of the Victim Support Services	4
Lühendite ja mõistete sõnastik	5
Sisukord.....	7
Jooniste loetelu	10
Tabelite loetelu	11
Sissejuhatus	12
1 Magistritöö probleemipüstitus ja eesmärgid.....	14
1.1 Probleem.....	14
1.2 Taust ja aktuaalsus.....	18
1.3 Eesmärk ja oodatavad tulemused	20
1.4 Magistritöö skoop ja autori roll	21
2 Avaliku sektori teenuste disain kirjanduse analüüsi alusel	23
2.1 Teenuste parendamise alused	23
2.2 Teenusedisaini kontseptsioon.....	25
3 Kasutatud analüüsimetoodikad.....	32
3.1 Võimekuspõhine planeerimine	32
3.2 Strateegiliste vaadete kaardistamine.....	33
3.3 Teenusedisain	35
3.3.1 Service Blueprint.....	35
3.3.2 Intervjuud siht-ja sidusrühmadega	37
3.3.3 Persoonade loomine.....	38
3.4 Nõuete kaardistamine ja analüüs	39
3.4.1 Kasutusmallide loomine ja nõuete kaardistamine	39
3.4.2 Prototüüpimine ja testimine.....	39
3.4.3 Nõuete prioritseerimine MoSCoW meetodil.....	40
4 Organisatsiooni taust ja strateegiline vaade.....	42

4.1	Sotsiaalkindlustusamet ja selle ülesanded	42
4.2	Organisatsiooni strateegia ülevaade	43
4.2.1	SWOT	44
4.2.2	Eesmärgid ja tulemusnäitajad	46
4.2.3	Organisatsiooniüleene eesmärgimudel	48
4.2.4	Organisatsiooniüleene väärtusvoo mudel	49
4.2.5	Ohvriabi valdkonna väärtusvoo mudel	50
5	Ohvriabi valdkonna teenuste ülevaade	52
5.1	Ohvriabi teenused	52
5.2	Psühholoogilise abi hüvitis	56
5.3	OA teenuste üldine äriprotsess <i>as-is</i>	57
5.4	Menetlussüsteemid	58
6	Lahenduse kirjeldus	61
6.1	Rollid ja õigused	61
6.2	Teenuseplaan	61
6.2.1	Kasutajateekondade kaardistamine	61
6.2.2	Persoonad	62
6.3	Äriprotsessid	65
6.3.1	Kesksed mõisted ohvriabi teenuse äriprotsessis	65
6.3.2	Ohvriabi teenuste strandardvoog <i>to-be</i>	67
6.3.3	Psühholoogilise abi teenuse äriprotsess <i>to-be</i>	69
6.4	Funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded	71
6.4.1	Kasutusmallide diagramm	71
6.4.2	Funktsionaalsed nõuded ja kasutusmallid	72
6.4.3	Mittefunktsionaalsed nõuded	75
6.5	Disain ja arhitektuur	75
6.5.1	STARi menetluste andmestik	76
6.5.2	Äriinfo mudel	77
6.5.3	Komponentdiagramm	83
6.5.4	Andmete migratsioon	87
6.6	Riskianalüüs	89
7	Prototüüp	92
7.1	Vaade 1 – Ohvriabi töötaja töölaud	92
7.2	Vaade 2 – Pöördumise lisamine isiku juhtumimenetlusele	94

7.3 Vaade 3 – Haldusotsuse koostamine hüvitise määramise kohta	96
8 Kokkuvõte	97
Kasutatud kirjandus	100
Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks	103
Lisa 2 – Prototüübi vaated	104
Lisa 3 – Persoonad.....	107
Lisa 4 – Ohvriabi standardtöövoo teenuseplaan.....	109
Lisa 5 – Klassifikaatorid.....	112
Lisa 6 – Täna kasutusel olevate infosüsteemide kasutajaliideste vaated.....	114
Lisa 7 – Funktsionaalsed nõuded.....	116
Lisa 8 – Mittefunktsionaalsed nõuded.....	126
Lisa 9 – Andmemudeli osad	129

Jooniste loetelu

Joonis 1. Lähisuhtevägivalla juhtumid Eestis, 2020.a I pool	19
Joonis 2. Teenuste parendamise ja tarnimise alused avalikus sektoris (OECD)[8]	24
Joonis 3. OA teenuseid toetava infosüsteemi kavandamise etapid.	32
Joonis 4. Sotsiaalkindlustusameti organisatsiooniülene SWOT maatriks.....	45
Joonis 5. Organisatsiooniülene eesmärgmudel.....	49
Joonis 6. Organisatsiooniülene väärtusvoo mudel	50
Joonis 7. SKA ohvriabi teenuse väärtusvoo mudel (<i>heat map</i>).....	51
Joonis 8. OA teenuste üldine äriprotsess as-is.....	58
Joonis 9. Persoon: Ohvriabi töötaja	64
Joonis 10. Ohvriabi standardtöövoo äriprotsessi diagramm.....	69
Joonis 11. Psühholoogilise abi teenuse äriprotsessi diagramm	70
Joonis 12. Ohvriabi teenuste põhivoo kasutusmallide diagramm.	72
Joonis 13. STARi menetluse andmestik.	76
Joonis 14. Ohvriabi domeeni äriinfo mudeli tervikvaade.....	78
Joonis 15. OA andmemudel: aruande teenus, broneeringuteenus, partnerite teenus	79
Joonis 16. OA andmemudel: ohvriabi menetluse teenus, haldusotsuste teenus.....	81
Joonis 17. STAR2 süsteemi loodavad ja muutmist või kasutust vajavad mikroteenused Ohvriabi äridomeeni kontekstis.....	83
Joonis 18. Prototüüp: Ohvriabi töötaja töölaud STAR ametnikurakenduses.	93
Joonis 19. Prototüüp: Kliendi pöördumise lisamine ametnikurakenduses.	95
Joonis 20. Prototüüp: Haldusotsuse koostamine	96

Tabelite loetelu

Tabel 1. Magistritöö probleemi alamosad ja ärilised ilmingud	17
Tabel 2. Ohvriabi teenused.....	53
Tabel 3. Pöördumise lisamise kasutusmall.....	73
Tabel 4. Toetavad teenused STAR2 süsteemis	85
Tabel 5. Psühholoogilise abi hüvitisega seotud migreeritavad andmed (SKAIS1 -> STAR2).....	88
Tabel 6. Kvalitatiivse riskianalüüsi tulemused.....	89
Tabel 7. Riskide maandamise meetmed	90

Sissejuhatus

Magistritöö raames läbiviidav analüüs käsitleb tänase Eesti sotsiaalhoolekande valdkonna probleemi - ohvriabi teenuste pakkumine on ebaefektiivne ja ebaturvaline valdkondlike IT-lahenduste ebapiisavuse tõttu. Sotsiaalkindlustusameti (SKA) ohvriabi spetsialistide tööd toetavad IT-lahendused ei kata täna ära kõiki ohvriabi teenuseid ning ohvriabi alast tööd tuleb teostada mitmes infosüsteemis.

Käesoleva magistritöö eesmärk on Sotsiaalkindlustusameti poolt pakutavate ohvriabi teenuste üldprotsessi kaardistamine ja analüüs ning detailsemalt ühe ohvriabi teenuse - psühholoogilise abi teenuse - analüüs, ärivajaduste kaardistamine ja äriprotsessi modelleerimine koos funktsionaalsuste kirjeldusega. Eesmärgiks on luua ühtne ohvriabi teenuste infosüsteem nii protsesside kui andmete vaates ning standardiseerida täiendavad tööprotsesse toetavad funktsionaalsused (nt menetluste ja toimingute suunamine, menetluste sulgemine, klientide suunamine teenuseosutajate juurde teenuse saamisele jne). Kõik ohvriabi toimingud viiakse üle uuenenud Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrisse (STARi), millega võetakse kasutusele senise kahe (SKAIS ja STAR) infosüsteemi asemel üks keskne infosüsteem.

Teostatav analüüs aitab jõuda lähemale sellele, et Eestis oleks toimiv ja kasutajasõbralik infosüsteem ohvriabi menetluste läbiviimiseks ning psühholoogilise abi teenustele suunamiseks. Samuti võimaldaks infosüsteem senisest märksa paremini andmeid koguda ja hallata, vähendada töö dubleerimist ja Exceli tabelite kasutamist oluliste andmete hoidmiseks ning muuta vähem ajakulukaks aruandluse korralduse.

Seega on projektil otsene mõju kõigi ohvriabi tööga seotud ametnike igapäevatööle ning kaudne mõju kogu ohvriabi valdkonnale laiemalt.

Eesmärgi täitmiseks tehakse erinevate andmekogumismeetodite kaudu (gruupiintervjuud ja töötoad, dokumentatsiooni analüüs) kindlaks üldised vajadused ja ootused infosüsteemile ning kavandatakse planeeritava infosüsteemi funktsionaalsused ning arhitektuurne ülesehitus.

Töö tulemuste alusel viiakse läbi konkreetsete arendusvajaduste- ja mahtude määratlemine, mille alusel oleks võimalik järgmises etapis ellu viia Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrisse ohvriabi teenuste funktsionaalsuste väljaarendamine (sh teenuse hange, detailanalüüs ja arendus).

Töö vormistamisel lähtus autor Tallinna Tehnikaülikooli infotehnoloogia teaduskonna magistr töö koostamise ja vormistamise juhendist.

Autor tänab oma juhendajat, projekti koostööpartnereid ning intervjuudes ning töötubades osalejaid sisendi eest analüüsi valmimise.

1 Magistritöö probleemipüstitus ja eesmärgid

Käesolevas peatükis kirjeldab autor magistritöös käsitletavat probleemi ja selle aktuaalsust, sh annab ülevaate probleemi taustast ja valdkonnast laiemalt ning sõnastab töö eesmärgid. Autor annab ülevaate magistritöö skoobist, oodatavatest tulemustest ja enda rollist.

1.1 Probleem

Magistritöö raames läbiviidav analüüs käsitleb tänase Eesti sotsiaalhoolekande valdkonna probleemi - ohvriabi teenuste pakkumine on ebaefektiivne ja ebaturvaline valdkondlike IT-lahenduste ebapiisavuse tõttu. Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi spetsialistide tööd toetavad IT-lahendused ei kata täna ära kõiki ohvriabi teenuseid ning ohvriabi alast tööd tuleb teostada mitmes infosüsteemis.

Täna pole paljude SKA ohvriabi- ja ennetusteenuste (edaspidi: OA teenused) osutamisel võimalik kasutada infosüsteemi tuge, mistõttu kannatab teenuse kvaliteet - see pole piisavalt kiire ega ülevaatlik. Näiteks hoitakse andmeid osaliselt e-kirjades, kasutajate arvutites asuvates failides või Google Drive dokumentides. Lisaks sellele, et see pole turvaline, on see ohvriabi töötajatele täiendav käsitsi läbi viidav töö, mille ajakulu soovitakse vähendada.

Selles osas, kus OA teenuseid on võimalik osutada IT-toega, on probleemiks andmete killustatus mitme infosüsteemi vahel ning seega kliendi tervikvaate puudumine ja potentsiaalsed andmekaitsealased probleemid. Puudub kompaktne ülevaade teenusega seotud andmetest - statistilise info saamine läbi päringute on ajamahukas ja info ei ole piisav või puudub. Täiendava vajaliku info kogumiseks peetakse eraldi Exceli tabeleid.

Teataval määral on ohvriabi tööks vajalik funktsionaalsus realiseeritud Sotsiaalkaitse Infosüsteemi (SKAIS) loodud ohvriabi moodulis. See lahendus ei ole aga piisav juhtumikorralduslikuks tööks, mida ohvriabi olemuslikult on, kuna juhtumimenetluse funktsionaalsus on minimaalne. Hetkel on paljud ohvriabi uued, lisandunud teenused ilma infosüsteemi toeta. nii üldise ohvriabi töötaja tööprotsessi vaates (kohtumised, suunajate info jne) kui ka eriteenuste puhul. Puuduvad vajalikud liidestused teiste infosüsteemidega. Väike osa ohvriabi funktsionaalsusest on välja arendatud

Sotsiaaltoetuste ja -teenuste andmeregistris (STAR), kus ohvriabi töötajad saavad küll andmeid vastu võtta ja näha, ent ei saa luua menetlusi, mille raames nende tegelik töö peaks toimuma. Andmete vähesuse ning killustatuse tõttu kannatab ohvriabi töötajate tegutsemiskiirus ning võib kannatada ka otsuste kvaliteet.

Arvulised näitajad[1]:

- Vähem kui 50% ohvriabi teenustest on võimalik pakkuda osaliselt SKAISi funktsionaalsuse kaudu. Ülejäänud OA teenuseid osutatakse kontoritarkvara, e-posti jne toel.
- OA suurima väliste teenuseosutajate (TO) arvuga teenus on psühholoogilise abi kulude hüvitis. Selle teenuse osutamise määr on aastatega oluliselt kasvanud. Kui 2008.a oli positiivseid otsuseid 36, siis aastaks 2020 oli neid 2320, ning kriisi mõjul võib nende arv kasvada veelgi. 2021. aasta esimese nelja kuuga on eelmise aasta sama ajaga olnud kasv 10% (750lt 825ni). Kuigi teenuse osutamise kasv on viimastel aastatel olnud suur, ei ole selle teenuse raames täiendatud IS funktsionaalsust - endiselt toimub kliendi teenusele suunamine ning teenuse aruandlus e-posti või dokumendihaldussüsteemi kaudu - TO saadab vajaliku andmestiku Exceli tabeliga menetlejale, kes sisestab andmed käsitsi SKAISi. 2020. aastal tehti selliseid kandeid 7000.
- Hinnanguliselt on andmete killustatusest põhjustatud tööülesannete (erinevates infosüsteemides või failides asuvate andmete käitlemine) ajaline osakaal kuni 30% juhtumikorraldusest.

Sotsiaalkindlustusametis on tänasel päeval ohvriabi teenuste pakkumisel kasutusel kaks infosüsteemi: STAR ehk Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister ning SKAIS ehk Sotsiaalkaitse infosüsteem. Lisaks on teenuste osutamisel kasutusel dokumendihaldussüsteem Delta ning kontoritarkvara.

Sotsiaalkaitse infosüsteem (SKAIS) on riigi infosüsteemi kuuluv andmekogu, mida peetakse seadustest tulenevate SKA avalike ülesannete täitmise eesmärgil, sealhulgas riiklike toetuste, pensionide, hüvitiste ning elatisabi pakkumise, määramise ja maksmise eesmärgil ning ohvriabi, puude raskusastme tuvastamise, abivahendi-, sotsiaalse rehabilitatsiooni ja erihoolekandeteenuse korraldamise eesmärgil[2]. Infosüsteemi kasutavad SKA töötajad.

SKAIS on tänane peamine OA teenuste osutamist toetav infosüsteem, mille funktsionaalsus ei ole tegelike OA vajadustega kooskõlas. SKAISi peamised puudused:

- Infosüsteemi funktsionaalsus ei toeta piisavalt juhtumipõhist tööd - praegune funktsionaalsus on menetluste põhine, kuid tööd soovitakse teha kliendi (juhtumi) põhiselt. Samuti ei ole infosüsteemi kaudu võimalik saata osapooltele teavitusi ega juhtumeid teisele ametnikule suunata.
- Ebapiisav päringute võimekus - kuna andmed on vähe struktureeritud ja suurim osa juhtumiga seotud tegevustest on vabatekstiväljal tekstina, ei ole võimalik päringute kaudu saada vajalikke statistilisi andmeid teenuste osutamise kohta.
- Infosüsteem tervikuna ei vasta muutunud vajadustele ja uutele teenustele - SKAISi ei ole regulatiivsete muudatuste ja uute teenuste lisandumisel edasi arendatud ning lisandunud menetlusprotsesside jaoks pole funktsionaalsust loodud. Magistritöö teostamise ajal oli ette valmistamisel uus ohvriabi seadus, mis näeb ette olulised muudatused psühholoogilise abi teenuse osutamisel. Tegu on suurima hulga väliste teenusepakkujatega teenus, millele analüüsis põhjalikumalt keskenduti ja mille osas lahendusetpanekud välja töötati.

Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister (STAR) on riigi keskne andmekogu, mis on asutatud juhtumikorralduse põhimõttel läbiviidava sotsiaaltöö korraldamiseks. Kasutajateks on kohalike omavalitsuste ja SKA töötajad. STARi loomise peamine eesmärk oli arendada välja elektrooniline töökeskkond, mis aitab sotsiaaltöötajal oma tööd senisest hõlpsamini korraldada: osutada isikule vajalikku abi võimalikult sihitatult ja kiiresti ning optimaalse töömahu ja kulutustega.[3]

Üks STARi põhieesmärke on toetada ja standardiseerida juhtumitööd, mis pikemas perspektiivis parandab ja ühtlustab sotsiaaltöö kvaliteeti kõigis omavalitsustes. Olulisemad tegevused infosüsteemis on abivajavate isikute pöördumiste (toetuste-teenuste taotlused, muu) registreerimine, menetluskäigu haldamine ning selle dokumenteerimine; abivajavate isikute ja nende sotsiaalse võrgustiku (sh leibkonnaliikmed) kirjeldamine; juhtumiplaani koostamine ning selle täitmise hindamine ning isikutele sotsiaalteenuste ja -toetuste määramine.

STARi funktsionaalsus on täna OA jaoks ebapiisav: PPA edastab STARi kaudu OAle lähisuhtevägivalla infolehti (u 80% OA töötaja juhtumitest), mida OA töötaja saab küll

vastu võetaks märkida, ent juhtumimenetlust selle baasilt STARis algatada ei saa. Seega sisestab OA töötaja STARi kaudu edastatud andmed käsitsi SKAISi.

STARi hakati arendama 2007. aastal ja infosüsteem võeti kasutusse aastal 2010. STARile on pidevalt uut funktsionaalsust lisatud, ent selle arhitektuuri ei ole aastate jooksul oluliselt uuendatud. Tegu on monoliitse *legacy*-süsteemiga, milles kasutatavad tehnoloogiad - eelkõige kasutajaliidese JSF raamistiku osas, aga ka laiemalt - on vananenud. Neil puudub tugi ja nende kaasajastamine ei pruugi enam olla majanduslikult mõistlik.

Teoreetiliselt on järgneva 5 aasta perspektiivis võimalik, et veebibrauserite uuenduste tulemusel ei saa STARi enam ajakohastes brauserites kasutada. Vananenud tehnoloogiate väljavahetamiseta võib STAR muutuda ebaturvaliseks. Lisaks on STAR vananenud kasutajaliidese ja uuendamata töövoogude tõttu kasutajate jaoks ebamugav, aeganõudev ja keeruline. Kokkuvõtvalt, STARi edasine arendamine praegusel arhitektuuril on keerukas, kallis, potentsiaalselt ebaturvaline ning infosüsteemi kasutajakogemus kehv. Eeltoodu valguses on TEHIK võtnud vastu otsuse hakata STARi arhitektuuri uuendama ning teha seda vastavalt äriliste funktsionaalsuste lisamise ja/või uuendamise käigus.[1]

Tabelis 1 on kokkuvõtvalt toodud magistritöö probleemi alamosade ärilised ilmingud.

Tabel 1. Magistritöö probleemi alamosad ja ärilised ilmingud

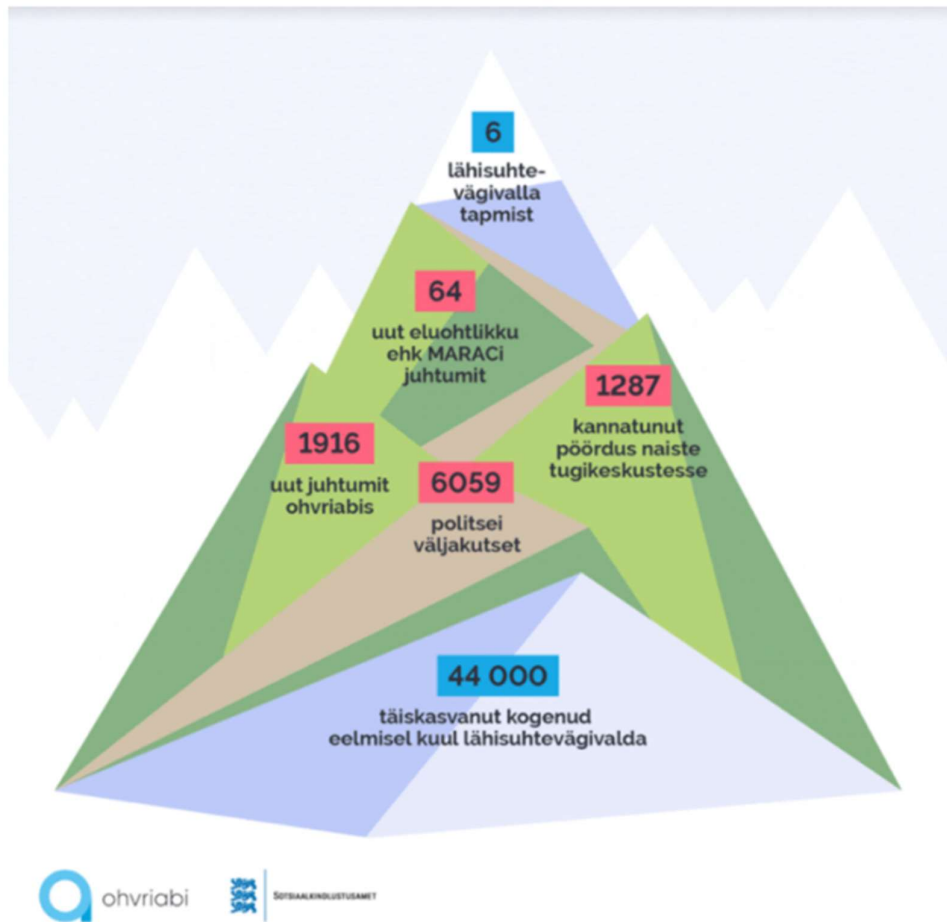
Probleemi alamosa	Äriline ilming
Ohvriabi spetsialistide tööd toetavad IT-lahendused ei kata täna ära kõiki ohvriabi teenuseid ja vajadusi	Paljud OA teenused on infosüsteemi toeta, teenuse pakkumise vähene infotehnoloogiline tugi on takistuseks tööaja efektiivsele ja sisulisele kasutusele.
Ohvriabi alast tööd tuleb teostada mitmes infosüsteemis	Andmeid dubleeritakse ja kopeeritakse, menetluse andmestik on hakitud ja erinevates asukohtades. Puudub kompaktne ülevaade teenusega seotud andmetest.
Andmestik on suures osas struktureerimata	Päringute ja andmeanalüüsi võimalused on ebapiisavad, kannatada võib otsuste kvaliteet ning töö kiirus.

Olemasolevad süsteemid ei toeta kliendi juhtumipõhist tööd	Infosüsteemides kasutatav menetlustel põhinev äriloogika ei võimalda anda kliendi problemaatikast terviklikku ülevaadet ning võib olla takistuseks vajaliku abi pakkumisel.
Psühholoogilise abi teenus vajab lahendust hüvitiste menetlemiseks ja teenuseosutajatega infovahetuse haldamiseks	Infot hoitakse osaliselt Exceli failides ning e-postkastides, arvestus hüvitiste kasutamise osas ning ülevaate saamine kasutatud teenuse mahust on keerukas.
Kasutusel on monoliitne <i>legacy</i> -süsteem, milles kasutatavad tehnoloogiad on vananenud ning millel puudub tugi	Vananenud tehnoloogiate väljavahetamiseta võib STAR muutuda ebaturvaliseks. Lisaks on STAR vananenud kasutajaliidese ja uuendamata töövoogude tõttu kasutajate jaoks ebamugav, aeganõudev ja keeruline.

1.2 Taust ja aktuaalsus

Ohvriabi on tasuta avalik sotsiaalteenus, mille eesmärgiks on säilitada või parandada ohvri toimetulekuvõimet. Ohvriabi korraldus ja rakendus on Eestis Sotsiaalkindlustusameti ohvriabi osakonna ülesanne. Ohvriabitöötajad pakuvad emotsionaalset tuge ja jagavad informatsiooni abi saamise võimaluste kohta, samuti juhendavad ja abistavad suhtlemisel riigi ja kohaliku omavalitsuse asutustega ning teiste ohvrite vajalikke teenuseid osutavate asutustega. Suunised ohvriabiteenuse korraldamiseks annab ohvriabi seadus.[4]

Riigikantselei 2020. a suvel tellitud küsitlusest selgus, et küsitlusele eelnenud kuu jooksul on üle 15-aastastest Eestis elavatest inimestest 4% kogenud vaimset vägivalda ning 1% füüsilist vägivalda oma lähedase poolt. See on hinnanguliselt 44 000 inimest. Lisaks on perevägivallast puudutatud nende inimeste lähedased, sh lapsed. Politsei sai 2020.aasta I poolaastal 6059 perevägivallaga seotud väljakutset. Ohvriabisse jõudis 1916 uut perevägivallaga seotud juhtumit ning naiste tugikeskustesse pöördus 1287 kannatanut. Väga kõrge riskiga perevägivalla juhtumitega tegelevasse koostöövõrgustikku MARACi suunati 62 uut juhtumit. Perevägivalla tagajärjel kaotas elu kuus inimest. Joonisel 1 on visualiseeritud lähisuhtevägivalla juhtumite arvud Eestis 2020.a I pooles.[5]



Joonis 1. Lähisuhtevägivalda juhtumid Eestis, 2020.a I pool

2021.a alguses avaldas Euroopa Liidu Põhiõiguste Amet (FRA) ohvrite uuringu raporti, mille kohaselt esineb vägivalda ja ahistamist üle Euroopa rohkem kui ametlik statistika seda näitab, inimesed ei anna nendest juhtumitest teada ja kõrvalseisjad ei julge sekkuda. Raporti näol on tegemist esimese üleeuroopalise kuriteoohvriks langemise teemalise uuringuga, mille tulemused on mõeldud andma suuniseid, kuidas lihtsustada kuriteost teatamist ja tagada ohvrite õiguste kaitse ning kuidas aidata riikidel ohvreid toetada. Eesti paistis silma riigina, kus oli füüsilist vägivalda kogetud kõige rohkem – viie aasta jooksul puutus füüsilise vägivallaga kokku 18% ja viimase 12 kuu jooksul 10% inimestest. Samas oli valmidus kõrvatvaatajana isiklikult sekkuda võrreldes Euroopa keskmisega suhteliselt madal.[6]

Nende isikute abistamise ja toetamisega tegeleb Sotsiaalkindlustusameti (SKA) ohvriabi võrgustik. Ohvriabiteenus on avalik teenus, mille eesmärgiks on kuriteo, hooletuse või

halva kohtlemise või füüsilise, vaimse või seksuaalse vägivalda ohvriks langenud isikute toimetulekuvõime säilitamine või parandamine.[7] Abi pakutakse nii Eesti kodanikele kui Eestis asuvatele välisriikide elanikele.

Ohvriabi eesmärk on jõuda võimalikult paljude abivajajateni, pakkuda abi ning ennetada vägivalda ja selle raskeid tagajärgi. Ohvriabitöötajad töötavad politseijaoskondades üle kogu Eesti ning pakuvad kuriteo, vägivalda või halva kohtlemise ohvriteks langenutele tuge ja nõustamist. Ohvriabitöötaja pakub kannatanule esmast psühhosotsiaalset nõustamist ning suunab ta edasise abini.[5] Politsei ja ohvriabi teevad igapäevaselt tihedat koostööd.

Seda keerulist tööd aitaks lihtsustada ja nõu paberitööle kuluvat aega vähendada efektiivselt ja kasutajasõbralikult toimiv infosüsteem, millest ohvriabi töötajad puudust tunnevad.

Teostatud analüüs aitab jõuda lähemale sellele, et Eestis oleks toimiv ja kasutajasõbralik infosüsteem ohvriabi menetluste läbiviimiseks ning psühholoogilise abi teenustele suunamiseks. Samuti võimaldaks infosüsteem senisest märksa paremini andmeid koguda ja hallata, vähendada töö dubleerimist ja Exceli tabelite kasutamist oluliste andmete hoidmiseks ning muuta vähem ajakulukaks aruandluse korralduse.

Seega on projektil otsene mõju kõigi ohvriabi tööga seotud ametnike igapäevatoole ning kaudne mõju kogu ohvriabi valdkonnale laiemalt. Loodavat funktsionaalsust hakkavad kasutama kogu riigis üle 100 ohvriabi töötaja, kaudsed kasusaajad on tuhanded teenuseid kasutavad inimesed. Vajadusel saavad loodavaid lahendusi tulevikus kasutusele võtta ka kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad.

1.3 Eesmärk ja oodatavad tulemused

Käesoleva magistr töö eesmärk on Sotsiaalkindlustusameti poolt pakutavate ohvriabi teenuste üldprotsessi kaardistamine ja analüüs ning detailsemalt ühe ohvriabi teenuse - psühholoogilise abi teenuse - tänase (as-is) äriprotsessi ja funktsionaalsuste kaardistus koos parendusettepanekutega (to-be). Eesmärgiks on luua ühtne ohvriabi teenuste infosüsteem nii protsesside kui andmete vaates, koondades kõikide ohvriabi teenuste andmed ühte infosüsteemi.

Eesmärgi täitmiseks tehakse erinevate andmekogumismeetodite kaudu (gruupiintervjuud ja töötoad, dokumentatsiooni analüüs) kindlaks üldised vajadused ja ootused infosüsteemile. Kaardistatakse ohvriabi teenuste põhiprotsess, psühholoogilise abi teenuse protsess ning standardiseeritakse tööprotsesse toetavad funktsionaalsused (nt juhtumite suunamine, juhtumite sulgemine, teenuseosutajate juurde teenuse saamisele suunamine jne). Luuakse kasutajakeskse IT-lahenduse kavand ning kavandatakse OA süsteemi arhitektuur, mis annab aluse süsteemi edasiseks uuendamiseks.

Magistritöö oodatavad tulemused

- töötatakse välja võimekustel põhinev organisatsiooni strateegiline plaan
- koostatakse ülevaade ohvriabi teenuste osutamise tänastest protsessidest ning neid toetavatest IT-lahendustest (as-is)
- viiakse läbi ohvriabi juhtumipõhise menetlusprotsessi standardtöövooga kaardistus (*to-be*) ning psühholoogilise abi teenuse töövooga kaardistus (*to-be*);
- luuakse persoonad ja kasutajatekonnad;
- luuakse ohvriabi teenuste osutamiseks kasutatava funktsionaalsuse kirjeldus ja kaardistatakse tulevase infosüsteemi nõuded;
- koostatakse äriinfomudel koos olemite kirjeldustega;
- luuakse tulevase infosüsteemi kasutajaliidese prototüübi vaated;
- luuakse STARi mikroteenuste domeeni kirjeldus ja komponentmudel;
- koostatakse andmete migreerimise plaan.

Töö tulemuste alusel on kavas konkreetsete arendusvajaduste- ja mahtude määratlemine, mille alusel oleks võimalik järgmises etapis ellu viia Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrisse ohvriabi teenuste funktsionaalsuste väljaarendamine (sh detailanalüüs ja arendus).

1.4 Magistritöö skoop ja autori roll

Käesoleva magistritöö skoopi kuuluvad järgmised tegevused:

- organisatsiooni strateegia ülevaate loomine

- teenuse valdkonna strateegia vaate ja ärivõimekuste kaardistamine
- äriprotsesside kaardistamine
- nõuete kogumine ja analüüs, funktsionaalsuste kirjeldamine
- äriinfomudeli loomine
- kavandatava lahenduse arhitektuurse vaate loomine ja kirjeldamine
- olulisemate prototüübi vaadete loomine

Magistritöö skooopi ei kuulu järgmised tegevused:

- süsteemi turvalisuse aspektide analüüs
- arenduse projektiplaan ja mahuhinnangute andmine
- detailse andmebaasimudeli koostamine
- testlugude kirjeldamine ja testplaani loomine
- süsteemi arendus ja evitus

Magistritöö autor täitis projektis äriarhitekti, äri- ja süsteemianalüütiku rolli. Lisaks autorile kuulusid projektimeeskonda projektijuht, süsteemiarhitekt ning disainer.

2 Avaliku sektori teenuste disain kirjanduse analüüsi alusel

Avalike teenuste osutamine on keskne kokkupuutekoht riigi ja selle kodanike, elanike, ettevõtete ja külaliste vahel. Sellel on suur mõju riigiasutuste töö tõhususele, kodanike rahulolule oma valitsusega ja poliitika edule oma eesmärkide täitmisel. Avaliku sektori teenuste usaldusväärsus ja kvaliteet on olulised tegurid, mis suurendavad usaldust valitsuse vastu. Kodanike ja riigi vahelise suhtluse kvaliteet ei kujunda mitte ainult riigis valitsemiskogemust, vaid mõjutab ka inimeste võimalusi (teenustele, toetustele) ja selle kaudu laiemalt riigis elavate inimeste elusid.[8]

2.1 Teenuste parendamise alused

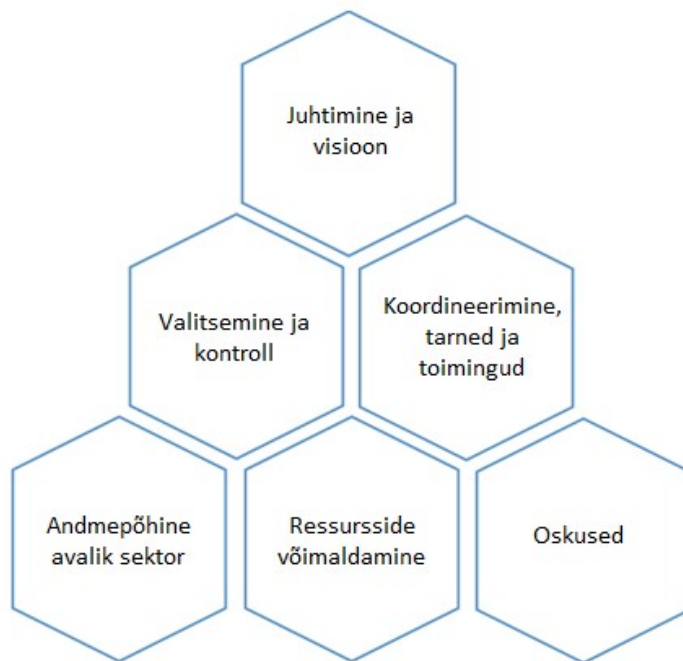
Tehnoloogia tähtsuse suurenemisel ühiskonnas on muutunud järjest olulisemaks mõista, kuidas IKT-põhiseid teenuseid tõhusalt pakkuda ja rakendada. Valitsused on keskendumas üha enam e-valitsemise ja digitaalse transformatsiooni algatuste arendamisele.[9]

Kasvavate kvaliteediootuste täitmiseks, eriti digiajastul, peavad avaliku sektori asutused keskenduma kasutajate vajaduste ja kasutajatekondade terviklikule mõistmisele erinevates digikanalites ning sellega seotud sisemiste protsesside analüüsile, et viia kasutajakogemus parimale võimalikule tasemele. See eeldab sageli protsesside kohandamist ja ümberkujundamist, ühiste standardite määratlemist ja jagatud infrastruktuuri loomist, mille tulemusel saaks tekkida ümberkujundamiseks vajalik baas. Samuti on oluline tagada riigiasutuste koostalitlusvõime, et hõlbustada andmevahetust ja muuta võimalikuks integreeritud mitme kanaliga teenused.[8]

Avalikus sektoris on kasvanud ka teenusedisaini olulisus. Teenusejuhid peavad teenuseid disainima ja re-disainima, et hoida klientide jaoks teenuseid kvaliteetsete, konkurentsivõimeliste ja sihtrühma soovidele ning vajadustele vastavatena. Pärast iga ümberdisainimist peab töötajaskond läbima ümberõppe, et muutunud teenusesüsteeme kasutades pakkuda kõrgetasemelist kliendikogemust.[10]

Viimased aastad on näidanud suurenevat fookuseeritust kasutajate vajadustele ning tõusvat huvi kasutajakesksete teenuste vastu, kuigi samas pööratakse vähe tähelepanu kasutajate eelistuste mõistmisele.[11][12][13] Efektiivne teenusedisain nõuab tähelepanu pööramist paljudele erinevatele faktoritele nagu kulud, teenuse tasandid, tõhusus, müük, kasumlikkus ning inimlikele aspektidele nagu emotsioonid, eelistused, vajadused ja soovid.[14][15]

OECD 2019. a koostatud analüüs *Digital Government Review: Enhancing the Digital Transformation of the Public Sector* (Digitaalse valitsemise ülevaade: avaliku sektori digitaalse transformatsiooni tõhustamine) sõnastab mitmed olulised aluspõhimõtted, mis on eelduseks nii teenuste disaini ümberkujundamise visiooni loomisel kui ka edukaks teenuseosutamiseks vajalike tingimuste väljaarendamisel (joonis 2):



Joonis 2. Teenuste parendamise ja tarnimise alused avalikus sektoris (OECD)[8]

1. Juhtimine ja visioon: poliitikud peavad oluliseks digitaliseerimise, andmete ja tehnoloogia rakendamist riigi tulevikku kujundavate otsustuste tegemisel, kehtestades tegevuskava, mida järgivad kõik ministrid ja avaliku sektori juhid, et mõista kodanike vajadusi ja kaasata neid avaliku poliitika kujundamisse.

2. Valitsemine ja kontroll: teenuste osas pannakse suurt rõhku kvaliteedi tagamisele. Ühise eesmärgi nimel saavad töötada mitu tarnepartnerit, tööde läbiviimisel lähtutakse ühtsetest teenusestandardites kirjeldatud kriteeriumitest ja kulude kontrollist.

3. Koordineerimine, tarned ja toimingud: selle asemel, et teenuseid arendaks vaid üks meeskond, tellitakse see väliselt tarnijalt ja antakse käivitamisel üle kolmandale meeskonnale; teenuseid uuendavad multidistsiplinaarsed meeskonnad, mis koondavad erinevaid vaatenurki ja keskenduvad probleemi optimaalseimale lahendamisele.

4. Andmepõhine avalik sektor: parendatud teenuseid on raske saavutada ilma strateegilise lähenemiseta andmete rollile. Andmed peavad olema valitsussektoris innovatsiooni toetamiseks hõlpsasti jagatavad ning andmete kvaliteet peab olema tagatud. Selle tulemusena arendatakse teenuseid, mis mitte ainult ei asenda olemasolevaid protsesse, vaid kujundavad need ümber, pakkudes väärtust nii teenuste pakkujatele (st avaliku sektori organisatsioonidele) kui ka kasutajatele.

5. Ressursside võimaldamine: tehnoloogiat tuleks näha pigem toetava vahendina, mitte eesmärgina omaette. Tehnoloogia ja muude ressursside keskse pakkumise kaudu on võimalik lahendada üldisemaid avaliku sektori teenustega seotud probleeme, näiteks identiteedi või *hostimisega* seotud vajadusi, või anda juhiseid parimate praktikate kohta.

6. Oskused: teenuste ümberkujundamine võib kodanike vajaduste rahuldamiseks vajalikke rolle ümber kujundada. Võib tekkida vajadus koolitada ümber kauaaegseid töötajaid või laiendada rollide profiili valitsusasutustes ja leida viise, kuidas tarnijatega parimal viisil ühise eesmärgi nimel töötada.[8]

2.2 Teenusedisaini kontseptsioon

Teenusedisain on teenuse kujundamise protsess, mille käigus disainerid loovad jätkusuutlikke lahendusi ja optimaalseid kogemusi nii klientidele kui ka kõikidele kaasatud teenusepakkujatele. Disainerid jagavad teenused osadeks, kohandavad ja peenhäälestavad lahendusi, et need vastaksid antud kontekstis kõikidele kasutajate vajadustele – lähtudes osalejatest, asukohast ja muudest teguritest.[16]

Termini "teenuste disain" võttis kasutusele USA pangandusjuht G. Lynn Shostack 1982. aastal. Shostack pidas teenuste kujundamist ettevõttes juhtkonna ja turundusosakonna

vastutusalaks.[17] Selleks võeti kasutusele "teenuse plaan", mis kirjeldab ettevõttesiseseid protsesse. Nüüd on selle kasutamine aga muutunud laiemaks, kuna seda tööriista kasutatakse ka tegevuse efektiivsuse juhtimiseks. Aja jooksul saavutas teenuste disaini kontseptsioon akadeemikute ja spetsialistide seas üldise heakskiidu. Disainidistsipliini võrgustiku asutas 1991. aastal Kohni rahvusvahelise disainikooli professor dr Michael Erlhoff. Distsipliinile läheneti süstemaatiliselt ning selle olulisimad aspektid olid järgmised[9]:

- Teenust pakkuvate organisatsioonide soov olla konkurentsivõimeline
- Klientide ootuste kasv valiku ja kvaliteedi osas
- Tehnoloogilise arengu võimaluste ärakasutamine, mis mitmekordistab teenuste loomise, tarnimise ja tarbimise võimalusi
- Pakiliste keskkonnaalaste, sotsiaalsete ja majanduslike väljakutsete jätkusuutlik lahendamine
- Uuenduslike sotsiaalsete mudelite ja käitumise soodustamine
- Teadmiste jagamine ja õppimine

Teenusedisain kasutab erinevatest valdkondadest pärinevaid tehnikaid ja uurimismeetodeid nagu näiteks etnograafia, interaktsioonidisain, infoteadused.[18] Valdonna eesmärk on mõista ja kujundada meetodikaid nii organisatsiooni *front-office* kui ka *back-office* jaoks, et luua paremaid, kasutajasõbralikumaid, paremini kasutatavaid ja sobivamaid teenuseid.[19] Tõhus teenusedisain hõlmab teenusekontseptsiooni väljatöötamist, mis meeldib lõppkasutajatele, võttes samal ajal arvesse operatiivseid piiranguid.[20]

Marc Stickdorn ja Jakob Schneider, valkonnas oluliste raamatute *This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*[18] ja *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*[21] autorid, on toonud välja peamised põhimõtted, mille järgi teenuse kujundamine peaks toimuma[16]:

- Kasutajakesksus – teenuse kujundamisel kasutatakse kvalitatiivseid uuringuid, keskendudes kõigile kasutajatele
- Koosloome – disainiprotsessi kaasatakse kõik asjakohased sidusrühmad
- Iteratiivsus - teenusedisain on uuriv, kohanduv ja eksperimentaalne lähenemine, mida viiakse ellu iteratiivselt

- Järjestatus – kompleksne teenus jagatakse eraldi protsessideks ja kasutajatekonna osadeks
- Tõelisuus – visualiseeritakse reaalseid teenusekogemusi, et muuta need kasutajatele käegakatsutavaks
- Terviklus – disain arvestab kõiki puutepunkte, kujundades protsesse läbi kogemuste, kasutajate võrgustike ja suhtluse

Teenusedisain on kasutajakeskne, kuna see seab kliendi disainiprotsessi keskmesse ja eeldab kliendi tõelist mõistmist, lisaks vajaduste statistilistele kirjeldustele ja empiirilisele analüüsile, mida enamasti tehakse. Teiseks on see kaasloome, kuna küsib, kuidas saaksime integreerida teenuse sidusrühmad selle kujundamise protsessi. Teenusedisain eeldab, et teenusedisainerid loovad teadlikult keskkonna, mis hõlbustab ideede genereerimist ja hindamist heterogeensetes sidusrühmades. Kolmandaks, järjestamise põhimõte käsitleb teenusega ühenduse võtmise etappe, tegelikku teenindusperioodi ja sellele järgnevat teenindusjärgset perioodi. Neljandaks hõlmab see tõendamist, et füüsilised artefaktid suurendavad jätkuvalt klientide ettekujutust saadud teenusest. Lisaks võivad need pikendada teeninduskogemust teenindusperioodist kaugemale, kuni teenindusjärgse perioodini, lisades immateriaalsetele teenustele materiaalse komponendi. Ja lõpuks on teenusedisain ka terviklik, sest disainiprotsessi keskmes seab see prioriteediks üldpildi hoidmise, et näha teenuseprojekti laiemat konteksti.[18][9]

Stickdorn and Schneider on oma töös tutvustanud iteratiivse disainiprotsessi erinevaid etappe. [18] [9] Nad väidavad, et igas protsessi etapis võib olla vajalik astuda samm tagasi või isegi alustada uuesti nullist. Samuti kinnitab iteratsioonide vaheline erinevus, et eelmise iteratsiooni vigadest on õpitud.

Etapid on järgmised:

- Uurimine – olukorrast selge arusaama tekkimine nii praeguste kui potentsiaalsete klientide perspektiivist
- Loomine – vigu ei püüta vältida, vaid vastupidiselt pigem läbi töötada palju erinevaid võimalikke vigu
- Refleksioon – käsitleb teenusekontseptsioonide prototüüpimist reaalsusele võimalikult sarnastes oludes, kaasates erinevaid kontekste ja rolle

- Rakendamine – kommunikeeritakse selgelt kontsept, mis on eelnevalt sõnastatud ja testitud. Käsitletakse ka teenuse emotsionaalseid aspekte. Töötajad on kaasatud disainiprotsessi alates selle algusest. Üks rakendamise etapi võtmekomponente on selge arusaam sellest, miks on vaja projekti ellu viia. Ning lõpuks peab ka juhtkond olema veendunud teenuse kontseptsiooni vajalikkuses ning olema valmis esilekerkivate probleemidega tegelema.

Lisaks eelloetletud etappide kirjeldamisele pakkusid Stickdorn and Schneider välja teenusedisaini *toolbox*-i, milles on loetletud arvukalt vahendeid, mida kasutada uurimise ja loomise etappides:

1. Sidusrühmade kaardid. Konkreetse teenusega seotud erinevate rühmade visuaalne või füüsiline esitus.
2. Teenindussafarid. Inimestel palutakse minna "loodusesse" ning uurida ja koguda näidiseid nende arvates headest ja halvadest teeninduskogemustest.
3. Varjutamine. Teadlased sukelduvad klientide, eesliinitöötajate ja kulisside taga olevate inimeste ellu, et jälgida nende käitumist ja kogemusi.
4. Kliendi teekonnakaardid. See lähenemisviis võimaldab pakkuda teenuse kasutaja kogemusest elavat ja samas struktureeritud visualiseerimist. Puutepunkte, kus kasutajad teenusega suhtlevad, kasutatakse sageli teekonna koostamiseks, mida saab nende kogemuste põhjal esitada sidusa loona.
5. Kontekstuaalsed intervjuud. Need viiakse läbi keskkonnas või kontekstis, kus teenindusprotsess toimub. Meetod võimaldab uurijail vahetult jälgida ja uurida käitumist, millest nad on huvitatud.
6. Viis „Miks“-i. Küsimuste ahel, mida kasutatakse konkreetse probleemi uurimiseks, et leida selle algpõhjuseks olevad motiivid.
7. Kultuurilised uuringud. Need on teabe kogumise pakettid, milles kasutajad osalevad enesedokumentatsiooni kaudu. Uuringus osalejad on sel juhul kaasatud tavaliselt pikema ajaperioodi jooksul.

8. Mobiilne etnograafia. Osalejad saavad vabalt valida, kuidas struktureerida uurimust uurijast eraldi, lähtuvalt uurimisküsimustest. Seda saab teha praktiliselt igas keskkonnas nutiseadmete (nt heli-, teksti-, videosalvestiste) abil, mis on võimelised koguma ajast ja asukohast sõltumatut kasutajakeskset teavet. Kui osalejad määratlevad oma puutepunktid, luukase struktureeritud pilt teenuse toimimisest.
9. Päev kellegi elus. See on kogutud uurimismaterjal (sh video, foto), mis on seotud teatud tüüpi klientidega ja annab kirjeldava ülevaate nende tavapäraest igapäevastest tegevustest.
10. Ootuste kaardid. Uurimine ja kaardistamine, mida kliendid ootavad kokkupuutel teenusega. See keskendub kas ühele konkreetsele teenusele või analüüsib konkreetset teenusekategoriat üldisemalt.
11. Persoonad. Väljamõeldud profiilid, mis töötatakse välja selleks, et esindada uuringus konkreetset segmenti või rühma nende huvide alusel. Persoon näitlikustab tegelast, kellest disainimeeskond saab teenuse kujundamisel lähtuda.
12. Ideede genereerimine. Ideatsioonitehnikaid kasutatakse ajurünnakute inspireerimiseks ja struktureerimiseks. Nendeks tehnikateks on näiteks mõttekaardistamine (*mind-mapping*), SWOT analüüs, kuus mõttemütsi.
13. Kõige ebatõenäolisemate stsenaariumide uurimine (*What if...*). Seda lähenemisviisi kasutatakse sageli pigem laiaulatuslike muutuste kui tegelike kogemuste uurimiseks. See aitab organisatsiooni ette valmistada erinevateks võimalikeks muutusteks.
14. Disainistsenaariumid. Hüpotetilised lood, mis on koostatud piisavalt üksikasjalikult, et teenuste pakkumise aspekti sisukalt uurida. Siin saab kasutada lihtteksti, süžeeskeemi ja videoid koos uurimisandmetega, et luua usutav olukord, millel stsenaarium saaks põhineda.
15. Looskeemid (*Storyboards*). Jooniste või piltide seeria, mis visualiseerib teatud sündmuste järjestust. Looskeemiga saab testida uue teenuse prototüübi hüpotetilist rakendamist.

16. Töölaua ülevaade (*Desktop Walk-through*). Teeninduskeskkonna väikesemahuline 3D-mudel, mida saab luua üsna lihtsalt ehitusklotside või siltide abil. See võimaldab kujutatud olukordi iteratiivselt analüüsida ning seda võib vaadelda kui "ellu äratatud" teeninduskeskkonda.
17. Teenuse prototüübid. Teeninduskogemuse simulatsioon, mis liigub informaaalsest rollimängust teenuse üksikasjaliku ja täieliku käsitluse juurde.
18. Teenuse lavastamine. See hõlmab stsenaariumide ja prototüüpide füüsilist esitamist disainimeeskondade, töötajate ja klientide poolt.
19. Agiilne arendus. Tarkvaratehnikast tulenev lähenemine, mis keskendub indiviididele ja interaktsioonidele, vähem protsessidele ja töövahenditele. Iteratiivne meetodika, mis võimaldab projektidel aja jooksul kasvada ja areneda. See lähenemine kohandub nii kliendi muutuvate vajadustega kui ka loodud uurimismaterjalidega.
20. Koosloome. See on üks teenusedisaini filosoofia põhikomponente, kuna selle eesmärk on kaasata kõik töötajad, disainerid, juhid ja kliendid
21. Jutuvestmine. See asetab uue või täiustatud teenuse narratiivi konteksti, kasutades võtmeteadmisi ja ideid, et jutustada lugusid erinevatest vaatenurkadest. Jutuvestmist kasutatakse sageli koos isikuga.
22. Teenuseplaanid (*Service Blueprints*). Tehnika võimaldab täpsustada ja annab detailset teavet teenuse iga üksiku aspekti kohta. See hõlmab visuaalse skeemi loomist, mis hõlmab kasutaja, teenusepakkuja ja teiste asjaomaste osapoolte vaatenurki.
23. Teenuse rollimäng. Seda tehnikat kasutatakse teenuse lavastustest tulenevate ideede uurimiseks ja genereerimiseks. Meetod hõlmab teeninduspersonalile suunatud interaktiivseid koolitusi.
24. Kliendi elutsükli kaardid. Holistiline visualiseerimine kliendi üldisest suhtest teenusepakkujaga. See koondab aja jooksul mitmeid klienditeekondi alates esmasest kontaktist kuni viimase punktini, kus teenuse kasutamine lõpetatakse.

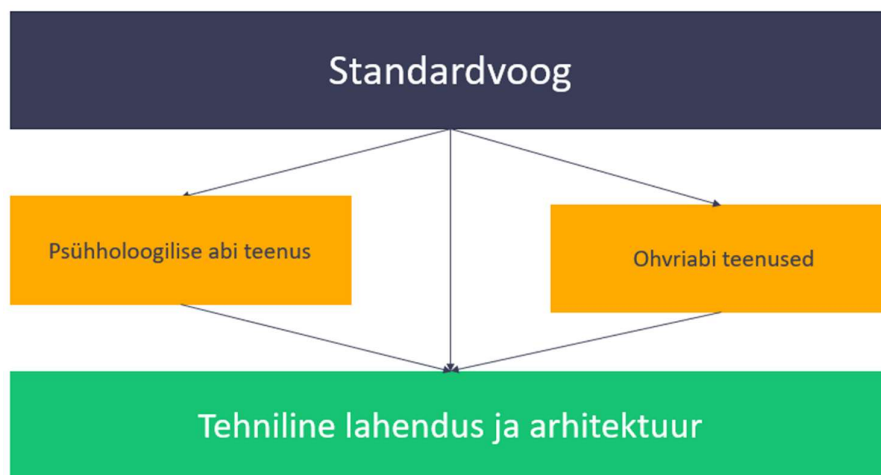
25. Ärimudeli lõuend. Struktuur, mis võimaldab ärimudeleid kirjeldada, analüüsida ja kujundada.

Nimetatud teenusedisaini tehnikad pakuvad väärtuslikku tööriistakomplekti, mis võivad aidata teenuste arendajaid ja avaliku sektori ametnikke nii sotsiaalses kui ka tehnoloogilises keskkonnas. Kõiki neid tehnikaid ei pea samaaegselt kasutama, siiski võib iga tööriista kasutamise tulem anda disainiprotsessi käigus kasulikku sisendit ja täiendavat teavet.[9]

3 Kasutatud analüüsimetoodikad

Peatükis antakse ülevaade analüüsi läbiviimise põhimõtetest ja kasutatud metoodikatest.

Ohvriabi teenuste standardvoog saab olema katus, millest hakkavad lähtuma nii psühholoogilise abi teenus kui kõik muud ohvriabi teenused. Seetõttu oli esimene ülesanne ohvriabi standardvoo analüüs, millele toetudes jätkati psühholoogilise abi teenuse kaardistamisega. Tehniline lahendus saab olema vundament, mis peab toetama kõiki teenuseid ja funktsionaalsusi (Joonis 3).



Joonis 3. OA teenuseid toetava infosüsteemi kavandamise etapid.

3.1 Võimekuspõhine planeerimine

Võimekuspõhine planeerimine (*capability based planning*) on ettevõttearhitektuuri käsitluste raamistik kasutatav meetod, mille abil tuvastatakse, kas muudatused organisatsioonis on kooskõlas ettevõtte strateegiaga. See on äritegevuse planeerimise tehnika, mis keskendub äritulemustele.

Võimekuspõhine planeerimine on äri põhine, juhitud ning ühendab kõigi äri valdkondade poolt nõutud jõupingutused soovitud võimekuse saavutamiseks. Võimekuspõhine

planeerimine hõlmab enamikku ärimudeleid ja on eriti kasulik organisatsioonides, kus samad ressursid on kaasatud mitmesse võimekusse. Sageli tuvastatakse ja täpsustatakse nende võimaluste vajadus äristsenaariumide abil.[22]

Ärivõimekuse mõistet on defineeritud järgmiselt:

- Ärivõimekus või lihtsalt "võimekus" määratleb, mida ettevõtte teeb (*Business Architecture Guild's BIZBOK® Guide V9.0*)[23]
- Ärivõimekus on konkreetne võimekus, mida ettevõtte võib omada või mida konkreetse eesmärgi saavutamiseks on võimalik vahetada (*TOGAF® V9.2*)[24]
- Ärivõimekused on ettevõtte materiaalsed ja mittemateriaalsed ehitusplokid, mis annavad sellele võimaluse teha seda, mida ta teeb (*Jibility PTY*)[25]

IT vaatenurgast on võimekuspõhine planeerimine eriti asjakohane. Võimekuspõhine planeerimine raamistab arhitektuuri arendamise kõiki etappe äritulemuste kontekstis, sidudes selgelt IT-visiooni, arhitektuuri ning rakendus- ja migratsiooniplaanid ettevõtte strateegia, äritegevuse ja ärivaldkonnaga. Paljudes valitsustes on horisontaalne koostalitlusvõime ja jagatud teenused kujunemas nende e-valitsuse juurutamise nurgakivideks ning võimekuspõhine haldamine on sellega seoses olulise tähtsusega.[22]

Võimekuspõhine planeerimine võimaldab organisatsioonil[26]

- Teha kindlaks ärivõimekused
- Hinnata iga võimekuse puhul selle parendamise võimalusi
- Seada vajalikud muudatused tähtsuse järjekorda
- Töötada välja muudatuste tegemise plaan

Muutusi vajavatena tuvastatud võimekused tuleks siduda organisatsiooni strateegiliste eesmärkidega. Nendele võimekustele keskendumine aitab organisatsioonil strateegia elluviimisel õigel teel püsida.[26]

3.2 Strateegiliste vaadete kaardistamine

ArchiMate on modelleerimistehnika ("keel") ettevõtte arhitektuuri kirjeldamiseks. See esitab selge kontseptsioonide komplekti arhitektuuri domeenide ja nendevahelistes suhete osas ning pakub nende domeenide sisu kirjeldamiseks lihtsat ja ühtset struktuuri.

ArchiMate'iga saab modelleerida peaaegu kõiki organisatsiooni äritegevusega seotud käitumuslikke ja struktuurielemente.[27]

ArchiMate võimaldab kaardistada ja modelleerida võimekuste ning väärtusahelas vajalikud strateegilised elemendid, mis aitavad optimeerida ettevõttes olemasolevaid ressursse, et luua oodatavat väärtust.[28]

Domeenidevahelistes suhetes mängivad kesksel rollil teenused. Eristada saab väga erineva iseloomu ja täpsusega teenuseid: neid võivad pakkuda organisatsioonid oma klientidele, rakendused äriprotsessidele või tehnoloogilised vahendid (nt sidevõrgud) rakendustele. Kihiline vaade annab võimaluse vaadata teenusele orienteeritud mudeleid. Kõrgemad kihid kasutavad teenuseid, mida pakuvad madalamad kihid. ArchiMate eristab kolme peamist kihti [29]:

- Ärikiht pakub välistele klientidele tooteid ja teenuseid, mis realiseeritakse organisatsioonis äritegevuses osalejate ja rollide poolt läbiviidavate äriprotsesside kaudu.
- Rakenduskiht toetab ärikihti rakendusteenustega, mida realiseerivad (tarkvara) rakendusekomponendid.
- Tehnoloogiakiht pakub infrastruktuuriteenuseid (nt töötlemis-, salvestus- ja sideteenused), mis on vajalikud rakenduste käitamiseks ja mida teostavad arvuti- ja sideriistvara ning süsteemitarkvara.

ArchiMate modelleerimiskeelt kasutas autor organisatsiooni strateegia vaate ja väärtusahela kirjeldamiseks ning valdkonna väärtusahela kaardistamiseks (peatükk 4.2).

SWOT analüüs on raamistik ettevõtte ressursside ja võimete (tugevused ja nõrkused) ning välisturu olukorra (võimalused ja ohud) hindamiseks.[30] Mitmed uuringud on näidanud, et SWOT analüüs on juhtide seas üks enim kasutatavaid strateegiatööriistu.[31] SWOT mudeli elemendid on magistritöös modelleeritud ArchiMate hinnangukihi (*Assessments*) elementide abil. SWOT analüüsi kaudu kaardistatud hinnangud on aluseks organisatsiooniülese eesmärgmudeli hinnangutele peatükis 4.2.3 (Joonis 5).

3.3 Teenusedisain

Käesolevas peatükis antakse ülevaade analüüsi aluseks oleva teenusedisaini protsessist, mis hõlmasid töötubasid, intervjuusid sidusrühmadega ja inimeste loomist. Töötoad ja intervjuud andsid sisendi *Service Blueprint* meetodil kasutajatekondade ja teenuseplaanide kaardistamiseks.

3.3.1 Service Blueprint

Teenuse osutamise visiooni kirjeldamise alusmeetodina kasutati *Service Blueprint*'i (e.k teenuseplaan). See on tänasel päeval üks populaarsemaid teenusedisaini meetodeid, mis on olnud üle maailma kasutusel juba mitmekümneid aastaid. Tegemine on tehnikaga, mida algselt kasutati teenuste kujundamisel, kuid see on leidnud rakendust ka töö tõhususe probleemide diagnoosimisel. Tehnikat kirjeldas esmakordselt pangajuht G. Lynn Shostack ajakirjas Harvard Business Review 1984. aastal.[17]

Service Blueprint on protsessiskeem, mis näitab teenuse osutamise protsessi kliendi vaatenurgast.[32] Hinnatakse selle meetodi lihtsust, loogilisust ja kasutatavust. Meetod võimaldab kaardistada sündmuste jada teenuse osutamise tervikprotsessi läbi erinevate rollide ja loob tervikprotsessist ühtse nägemuse. See võtab arvesse nii teenuse kasutaja kui teenuse osutaja vajadusi ja võimalusi. Plaan on "elav dokument", mis koostatakse tihedas koostöös, kuna see koondab erinevaid osapooli ja võimaldab jagada teadlikkust üksteise kohustustest. Teenuse kõiki elemente kirjeldades ja visandades võimaldab plaan tuvastada kõige olulisemad valdkonnad, tuues samal ajal välja ka kohad, kus on võimalik tööde või protsesside kattumine või dubleerimine.[18]

Eesmärgiks on leida kõigi osapoolte jaoks lihtsaim, mugavaim ja efektiivseim lahendus. Teenuseplaan määratleb, mis on vajalik teenuse toimimiseks, täpsemalt:

- füüsilised ja digitaalsed puutepunktid
- kliendi tegevused
- töötaja tegevused
- töötaja poolt kasutatavad tehnoloogilised lahendused
- teenuse osutamist toetavad protsessid

Valminud teenusplaani põhjal viiakse läbi analüüs – mida tuleb teenuse puhul edasi arendada, et kirjeldatud terviklahendust pakkuda.

OA teenuseplaanide koostamisel olid kasutusel järgmised komponendid:

- Klienditeekonna etapp. Teekond jaguneb suures plaanis neljaks: mida teeb klient enne, mida teenuse tarvimise alustamiseks, tarbimiseks ja pärast tarbimist.
- Kliendi tegevused. Tegevused, mida klient peab tegema, et teenust tarbida. Need võivad olla veebilehega tutvumine, valikute teemine, otsuse ootamine jm.
- Füüsilised puutepunktid ja kommunikatsioonikanalid teenuse protsessis. Näiteks reaalne inimkontakt esinduses, kõne klienditeenindajale, tutvustavad voldikud vm.
- Digitaalsed puutepunktid. Digitaalsed kommunikatsioonikanalid, läbi mille klient teenusega kokku puutub. Näiteks veebileht, äpp, e-kiri.
- Interaktsioonipiir. Kliendi ja teenuseosutaja kokkupuute koht.
- Füüsilised eestoa tegevused. Reaalsed kontaktid teenuse osutaja ja kliendi vahel. Klient tajub nende kontaktide reaalsust. Need võivad olla jutuajamine klienditeenindajaga esinduses, telefonikõne teenuse osutajalt kliendile jne.
- Digitaalsed eestoa tegevused. Virtuaalsed kontaktid teenuse osutaja ja kliendi vahel. Klient tajub nende kontaktide reaalsust. Need võivad olla näiteks tervitused chatbot'ilt, kinnituse saamine e-mailine jne.
- Nähtavuse piir. Pärst seda piiri kliendid enam ei tea ega taju, mida tehakse teenuse osutamise jaoks.
- Tagatoa tegevused. Kõik tegevused, mis on teenuse toimimiseks vajalikud, aa mida klient ei näe. Need on näiteks liidestuste, infomaterjalide loomine, kodulehe haldamine, pakkumuste koostamine jne.
- Sisemine interaktsioonipiir. See piir eraldab veidi täpsemaid tagatoa tegevusi vähem täpsematest toetavatest protsessidest ja kasutatavatest tehnoloogiatest.
- Toetavad protsessid. Kõik tegevused ja tehnoloogiad, mis toetavad teenuse osutamist, sh ka kolmandate osapoolte poolt osutatavad teenused, kasutatavad tehnoloogiad.
- Probleemid ja tähelepanekud. Erinevad märkmed, millele ekstra tähelepanu pöörata, probleemid, millele veel lahendust ei ole, mõtted, mille ja kelle kaudu lahendusi leida jne.[33]

Service Blueprint teekonnad loodi Miro Board platvormil, mis võimaldab online veebitahvli kasutust ning grupi koostööd reaajas, samuti asünkroonset meeskonnatööd.

Service Blueprint teekonnad ehk teenuseplaani joonised on väga suuremahulised, ning eeldavad tööks suurt ekraani - nt Ohvriabi psühholoogilise abi teenuse AS-IS teenuseplaani. Kuna teenuseplaane A4 formaati enamasti loetaval kujul ei ole võimalik mahutada, on magistritööle teenusedisaini tulemite näidisenähtisena lisatud üks paljudest projekti töötubades loodud teenuseplaanidest, mille tulem on kompaktne ja samal ajal projekti kontekstis olulise tähtsusega (Lisa 3. Ohvriabi teenuse standardtöövoo teenuseplaani).

3.3.2 Intervjuud siht- ja sidusrühmadega

Valdkonna sisuliseks mõistmiseks on olulise tähtsusega nõuete kogumise meetodiks intervjuud siht- ja sidusrühmadega

Intervjuerimine on kvalitatiivne info kogumise meetod, mis võimaldab selgitada välja inimeste vajadusi, harjumusi ja ootusi, aga ka võimalikke probleeme seoses uuritava valdkonna ja teenusega. Intervjuude käigus saadud info võimaldab kujundada ülevaate hetkeolukorrast ning kaardistada uute teenuste loomise ja kasutuselevõtu vajadusi.

Intervjuud viiakse läbi projekti algusfaasis nii varases etapis kui võimalik. Intervjueritavate gruppidesse kaasatakse erinevate tasandite töötajad – nii juhtivtöötajad, kellel on toote esialgne visioon, mis annab analüüsi projektile suuna, kui ka ka eesliinitöötajad ja spetsialistid, kes võivad anda väärtuslikku infot äriprobleemide, valdkonna ja mõnikord isegi poliitilise tausta osas.[34]

Ohvriabi teenuste analüüsi protsessi osana viidi läbi viis individuaal- ja kaheksa gruppintervjuud, kaasates kõik teenustega seotud peamised kasutajagrupid. Intervjuud lindistati ning lindistustelt kirjutati kokkuvõtted.

Läbi viidi poolstruktureeritud intervjuud, mis tähendab, et intervjuude jaoks valmistati ette intervjuukava teemade ja konkreetsete küsimustega, kuid seda kohandati vestluse käigus vastavalt esile kerkinud teemadele. Intervjuude eesmärgiks oli uurida ohvriabi teenuste kehtivaid protsesse ning saada ülevaade seotud osapoolte nägemusest, millisel võiks olla üles ehitatud loodav infosüsteem ja millised peaksid olema selle funktsionaalsused ja seosed teiste infosüsteemidega. Oluline oli saada ka

lõppkasutajapoolne tagasiside ohvriabi teenustele, et tuvastada kitsaskohad, mida loodava infosüsteemi abil saaks lahendada.

Valim koosnes järgnevatest respondentide gruppidest:

- Ohvriabi võtmeisikud: teenuste juhid, osakondade juhid, juristid (10 isikut)
- Psühholoogilise abi teenuse koordinaatorid (4 isikut)
- Ohvriabi töötajad ja menetlejad (4 isikut)
- Psühholoogilise abi teenuseosutajad (5 isikut)
- Ohvriabi teenuse lõppkasutajad (5 anonüümset isikut)

Intervjuud toimusid ajavahemikus november – detsember 2021 Microsoft Teams keskkonnas. Individuaalintervjuude kestus oli keskmiselt tund ja grüpiintervjuude kestus keskmiselt kaks tundi.

Tulenevalt analüüsi eesmärgist olid intervjuude käigus käsitletavad teemad järgnevad:

- Ohvriabi teenuste korraldus Eestis ja seotud osapooled
- Ohvriabi erinevate teenuste protsessid ja nende etapid
- Rollid ohvriabi teenuste pakkumisel ja nende rollide omavahelised seosed
- Ohvriabi teenuse klientide tagasiside senisele teenusele ja ootused tulevikuks
- Peamised kitsaskohad praeguse ohvriabi teenuse korralduse juures
- Uue ohvriabi reguleeriva seaduse eelnõust tulenevad nõuded loodavale infosüsteemile
- Ohvriabi teenusega seotud osapoolte ootused loodavale infosüsteemile

3.3.3 Persoonade loomine

Teenusedisaini käigus loodi ohvriabi teenuse persoonad (pt 6.2.2). Persoon on kokkuvõtte üht tüüpi ja samade eesmärkidega kasutajatest. Persoonade loomine on viis, kuidas paljudest allikatest pärit kasutajauuringute andmeid kombineerida väljamõeldud, kuid realistlikuks tegelaseks.[35] Ta esindab kasutajagruppi, inimitüüpi või rolli, kes näitab peamiselt seda, millist funktsionaalsust inimesed kasutavad ning milliste alusteadmistega nad seda teevad. Persoonade loomine aitab kaasa sellele, et välditakse ebavajaliku funktsionaalsuse loomist ning luuakse kasutajate vajadustest lähtuv lahendus.

Disaineritel on läbi persoonade selge ettekujutus tulevasesest kasutajast, mistõttu saavad nad tema käitumist paremini ennustada. Persoonad põhinevad töötubade läbiviimise käigus saadud andmetel ning täiendavatel intervjuudel.[36]

3.4 Nõuete kaardistamine ja analüüs

Nõuete kogumisel olid sisendiks valdkondlikud, regulatiivsed ja tehnilised dokumendid, juhised ja materjalid, samuti töötoad ja grupiintervjuud, mis viidi läbi teenusedisaini protsessis ning analüüsi käigus toimunud arutelud tellijaga.

3.4.1 Kasutusmallide loomine ja nõuete kaardistamine

Süsteemi kirjeldamiseks loodi kasutusmallide (*Use Case*) diagramm ning loodi olulisemate kasutusmallide kirjeldused.

Kasutusmall ehk kasutusjuht on ülevaatlilik kirjeldus süsteemi käitumisest välismaailmaga suhtlemisel.[37] *Software Engineering Body of Knowledge (SWEBOK)*[38] kohaselt kuuluvad kasutusjuhud stsenaariumipõhiste nõuete kaardistamise tehnikate ja mudelipõhiste analüüsimeetodite hulka. Kuid kasutusmallid toetavad ka narratiivipõhist nõuete kogumist, täiendavate nõuete kirjeldamist, süsteemi dokumentatsiooni ja vastuvõtutestide läbiviimist.

Käesolevas magistritöös on tehtud valik ja detailsemalt lahti kirjutatud neli kasutusmalli. Kuna tegu on suurt hulka teenuseid ja nõudeid sisaldava infosüsteemiga, ei olnud kõikide kasutusmallide detailne kirjeldamine otstarbekas. Mahu optimeerimiseks ja ülevaatlikkuse tagamiseks koondati enamik funktsionaalseid nõudeid loendisse, milles oli ühtlasi võimalik nõuded temaatiliselt jaotada ning lisada prioriteetsuse kategooriad (pt 6.4.2).

3.4.2 Prototüüpimine ja testimine

Tulevased kasutajad saavad kavandatavast süsteemist kõige paremini aru siis, kui seda on kirjeldatud visuaalselt, samuti võimaldab see arendusetapis keskenduda tehnilisele realisatsioonile, kuna funktsionaalsus on prototüübis täpselt kirjeldatud. Prototüübi loomine jaguneb mitmesse etappi. Esmalt pannakse paika lehe üldine ülesehitus, seejärel minnakse andmetega samm-sammult täpsemaks. See võimaldab läbi proovida mitmeid võimalikke variante, enne kui süsteem reaalselt arendusse läheb, hoides kokku nii

arenduskulu kui ka aega. Kasutajaliidese prototüüp luuakse kontseptuaalse HTML prototüübina. See tähendab, et kasutajaliidese prototüübis on olemas kõik olulised ekraanivormid, andmeväljad ja nende paigutus, käsunupud ning liikumistee.[36]

Prototüüpimisel tuli arvestada veebilehtede sisu ligipääsetavuse standardi WCAG 2.1 tase AA nõudeid. Nende juhiste järgimine muudab sisu kättesaadavamaks laiemale hulgale puuetega inimestele, kuid WCAG muudab veebisisu kasutatavuse paremaks sageli ka tavakasutajatele.[39]

Valminud prototüübi osas viidi läbi kasutatavuse testimine lõppkasutajate grupi poolt. Kasutatavuse testimise eesmärk on välja selgitada kasutajate käitumine prototüübis, leida neile ebaloogilisena tunduvad kohad ning ühtlasi ka tegevused, mis võivad suure tõenäosusega pooleli jääda või vajada kõrvalist abi näiteks kasutajatoe näol. Prototüübi testimise eesmärk on kasutatavuse probleemide ja loogikavigade tuvastamine enne prototüübi lõplikku kinnitamist.

3.4.3 Nõuete prioritseerimine MoSCoW meetodil

Nõuete prioritseerimiseks kasutati MoSCoW meetodit. Tegu on neljaastmelise prioritseerimise viisiga näitamaks, millised projekti nõuded tagavad parima tasuvuse. Äriliselt poolelt aitab see määratleda konkreetsete tootefunktsioonide olulisuse projekti kontekstis. Infotehnoloogia poole pealt mängib MoSCoW meetod agiilses projektijuhtimises olulist rolli, aidates projektimeeskondadel teostatavaid töid tähtsuse järjekorda seada.[40] MoSCoW meetod on üks kõige laialdasemalt kasutatud ja levinumaid nõuete prioritseerimise tehnikaid.[41]

Prioriteetide kategooriad on järgnevad[40]:

M – „*Must have*“. Esimene kategooria sisaldab kõiki nõudeid, mis on vajalikud projekti edukaks lõpuleviimiseks. Need peaksid olema mittekaubeldavad elemendid, mis tagavad nõuete minimaalse kasutatava alamhulga.

S – „*Should have*“. Teine nõuete kategooria on üks samm M kategooriast allpool; seda saab kasutada tulevase väljalaske nõuete ettevalmistamiseks, ilma et see mõjutaks praegust projekti. Vajalikud elemendid on projekti lõpuleviimiseks olulised, kuid need pole vajalikud. Teisisõnu, kui lõpptootes ei sisaldu „*Should have*“ nõuded, siis toode ikkagi toimib. Kui aga peaks olema elemente, tõstavad need oluliselt toote väärtust.

Väikesed veaparandused, jõudluse täiustused ja uued funktsioonid on kõik näited nõuetest, mis võivad sellesse kategooriasse kuuluda.

C – „*Could have*“. Sellesse kategooriasse kuuluvad nõuded, millel on projektist väljajätmisel palju väiksem mõju. Nõuet võib määratleda: soovitav, kuid ebaoluline element. Selle nõude väljajätmine mõjutab toodet vähem kui M või S kategooria nõude väljajätmine.

W – „*Will not have*“. Viimane kategooria sisaldab kõiki nõudeid, mis ei ole projekti ajakava jaoks prioriteetsed. Elementide määramine kategooriasse W aitab keskenduda kolme ülejäänud kategooria nõuetele, seades samal ajal realistlikud ootused sellele, mida lõpptootes ei sisaldu. Lisaks on see kategooria kasulik, et vältida skoobi kõrvalekaldumist või tendentsi, et toote või projekti nõuded suurenevad arenduse käigus oodatust kaugemale. Mõned nõuded rühmas "ei ole" seatakse lõpuks prioriteediks ja rakendatakse tulevastes projektides; teisi ei kasutata kunagi.

4 Organisatsiooni taust ja strateegiline vaade

Sotsiaalkindlustusamet teenindab kõiki Eesti inimesi ja pea igaüks puutub mõnes eluetapis (näiteks lapse sünd või pensionile jäämine) sotsiaalkindlustusametiga kokku. Avaliku sektori organisatsioonina on Sotsiaalkindlustusameti tegevus, selle väärtused ja eesmärgid suunatud eeskätt avalikke huve ja elanikkonna heaolu teenivatele aspektidele. Riigieelarveline rahastus tagab teenuste pakkumise võimekuse, samas peab teenuste pakkumine olema tulemuslik ning organisatsiooni arengusuunad ühtsed ja selged nii sisestele kui välistele osapooltele. Käesolevas peatükis antakse sissevaade ameti tegevusvaldkonda ning analüüsitakse organisatsiooni strateegiat.

4.1 Sotsiaalkindlustusamet ja selle ülesanded

Sotsiaalkindlustusamet (SKA) on Sotsiaalministeeriumi valitsemisalas tegutsev valitsusasutus, mis täidab õigusaktidest tulenevaid ülesandeid oma tegevusvaldkonnas ning teeb riiklikku järelevalvet ja kohaldab riiklikku sundi seaduses ettenähtud alustel ja ulatuses.[42]

Sotsiaalkindlustusamet osutab jooksvalt teenuseid umbes 700 000 inimesele, olles suurima eelarvega valitsusasutus. Sotsiaalministeeriumi valitsemisala 2021. aasta eelarve moodustas 50% Eesti riigieelarve kulude mahust ning Sotsiaalkindlustusameti eelarve moodustas 56% Sotsiaalministeeriumi valitsemisala eelarvest ehk umbes veerandi Eesti riigi eelarvest.[43]

Ameti peamised ülesanded on:

- riiklike pensionide ja sotsiaalkaitse toetuste ja hüvitiste määramine ja maksmine;
- alusetult tehtud sotsiaalkaitsekulutuste tagasinõudmine;
- puude tuvastamine ja raskusastme määramine;
- riiklike sotsiaalteenuste korraldamine;

- ohvriabi- ja lepitusteenuse korraldamine;
- rändega seotud teenuste korraldamine;
- sotsiaalmaksu maksmine erijuhtudel;
- riiklike lastekaitseteenuste korraldamine;
- riigisisese ja rahvusvahelise lapsendamise korraldamine;
- riikliku järelevalve ja haldusjärelevalve tegemine;
- sotsiaalteenuste tegevuslubade väljaandmine;
- osalemine tegevusvaldkonnaga seotud poliitika ning strateegiate, arengukavade ja õigusaktide väljatöötamisel ja rahvusvahelistes projektides;
- vaiete menetlemine;
- oma pädevuse piires riigi ja ameti esindamine kohtus.

2019. aastal avati koostöös TEHIKu ja arenduspartneritega Sotsiaalkindlustusameti iseteenindusportaal, kus inimesed saavad ise oma toetusi, hüvitisi ja teenuseid hallata. Iseteenindusportaal on pidevas arenduses ja täienemises ning teenuseid lisandub sinna jooksvalt, vastavalt arenduste valmimisele.

E-teeninduse laiem eesmärk on pakkuda kliendikeskseid ja proaktiivseid teenuseid, mis tähendab, et kui inimesel on õigus toetustele või hüvitistele, siis pakub riik seda talle ise. Sotsiaalkindlustusamet soovib liikuda täielikult taotlusevabade teenuste suunas ja iseteenindusportaal on selleks oluline vahend.[44]

4.2 Organisatsiooni strateegia ülevaade

Sotsiaalkindlustusameti arengukava annab ülevaate ameti tegevusstrateegiast, mis on suunatud eeskätt riigi elanikkonna heaolu suurendamisele, samuti on oluline aspekt pakutavate teenuste kõrge tase ja innovatiivsus. Arengukavas on sõnastatud ameti missioon, visioon ja väärtused alljärgnevalt.[45]

Missioon: Tagame inimesele sotsiaalse kaitstuse. Iga inimene võib mistahes eluetapil vajada elukvaliteedi hoidmiseks, taastamiseks või suurendamiseks ühiskonna poolset abi ja toetust. Sotsiaalkindlustusamet suhtleb aktiivselt inimestega, hindab ja analüüsib nende toimetulekuvõimet ja pakub vajadustest lähtuvaid teenuseid.

Visioon: **Tagame inimesele vajaduspõhised ja kasutajamugavad teenused.** Sotsiaalkindlustusamet hindab regulaarselt inimeste toimetulekut ja vajadusi ning prognoosib nende muutusi.

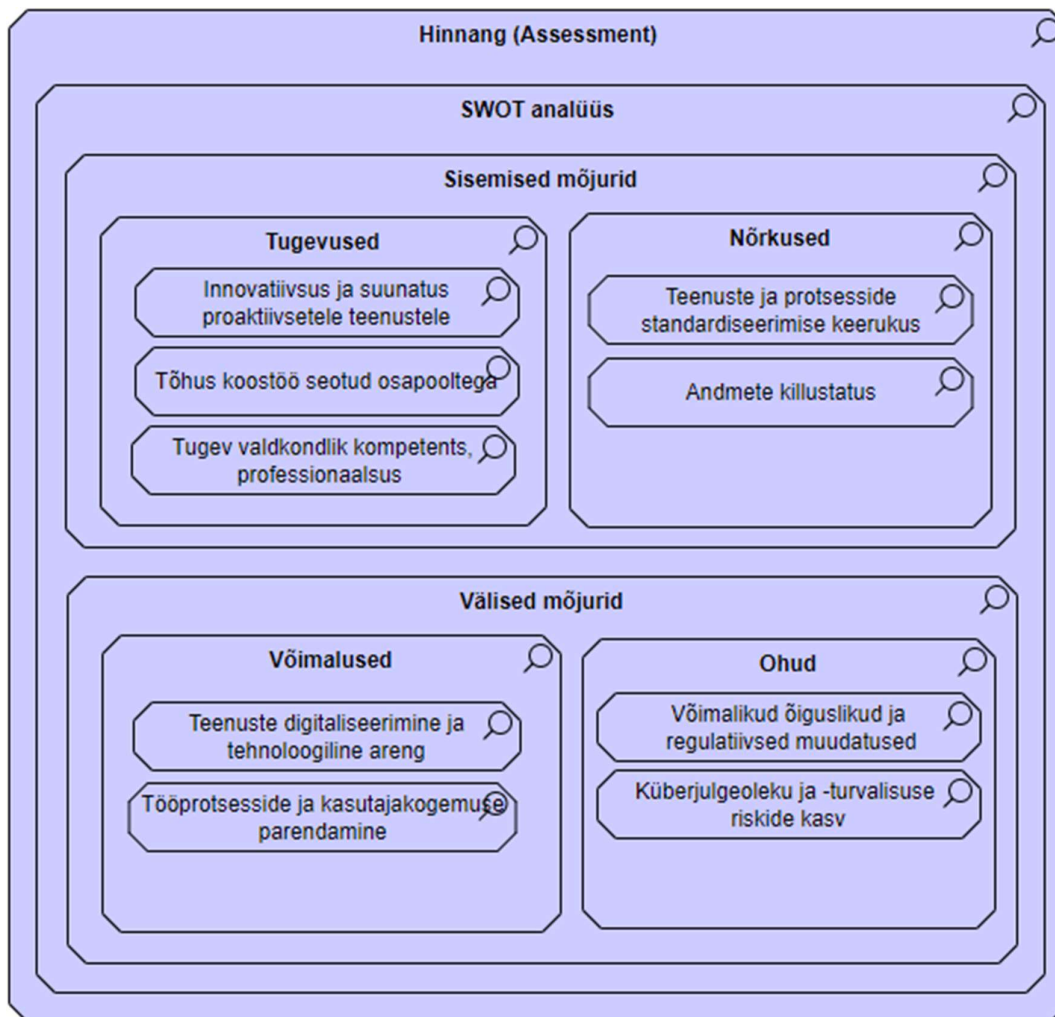
Väärtused:

- **Hoolime inimesest.** Oleme inimese jaoks ja tema lähedal. Hoolime inimesest, nii kliendist, partnerist, kolleegist kui iseendast.
- **Oleme asjatundlikud.** Oleme oma töös analüütilised, tõhusad, tulemuslikud ja räägime selget keelt.
- **Teeme koostööd.** Kuulame, kaasame, usaldame inimest, olgu ta klient, kolleeg või partner. Töötame ühtse meeskonnana.
- **Oleme uuendusmeelsed.** Vaatame tulevikku ja püüdleme loovate lahenduste poole.

4.2.1 SWOT

SWOT-analüüs (ehk SWOT-maatriks) on strateegilise planeerimise ja strateegilise juhtimise tehnika, mida kasutatakse selleks, et aidata organisatsioonil tuvastada arengu ja planeerimisega seotud tugevusi, nõrkusi, võimalusi ja ohte. Tehnika on mõeldud kasutamiseks otsustusprotsesside esialgsetes etappides ja seda saab kasutada mitmesuguste organisatsioonide (tulundusettevõtted, kohalikud ja riiklikud omavalitsused, valitsusvälised organisatsioonid jne) strateegilise positsiooni hindamise vahendina [46].

Joonisel 4 on magistritöö autori poolt koostatud organisatsiooniülene SWOT maatriks, millega määratletakse ameti jaoks olulisimad hinnangud ja mõjurid. SWOT analüüsi sisendiks olid SKA strateegilised dokumendid ja materjalid ning võtmeisikute intervjuud.



Joonis 4. Sotsiaalkindlustusameti organisatsiooniülene SWOT maatriks.

Tugevustena toodi välja innovatiivsus ja suund proaktiivsete teenuste arendamisele, mille pakkumist võimaldatakse täna juba mitmete teenuste ja hüvitiste saamiseks – põhimõte on, et inimene ei pea talle seaduse alusel määratud teenuste või hüvitiste saamiseks taotlust esitama ega dokumente otsima, vaid riik edastab talle vastava info ja võimaluse teenuse/hüvitise vastuvõtmine kinnitada. Samuti on tugevusteks tõhusalt toimiv koostöö oluliste seotud osapooltega, eeskätt teised asjaomased riigiasutused (nt PPA, prokuratuur) või ka era- ning kolmanda sektori asutused (nt abi pakuvad MTÜ-d, teenuseosutajad). Tugevuseks on ka kompetents ja professionaalsus oma tegevusvaldkonnas, mis võimaldab toetada teadmiste ja kogemuste edasiandmise kaudu valdkonna arengut riigis laiemalt.

Nõrkustena saab välja tuua teenuste ja protsesside standardiseerimise keerukuse. Teenuste arendamisel püütakse võimaluste piires protsesse, süsteemi mõisteid ja

toimimisloogikat ühtlustada, et tagada ametiüleselt erinevate teenuste puhul sarnasel tasemel kasutajakogemus ning kasutusmugavus. Nii toimivate praktikate, õiguslike nõuete arvestamise vajaduse kui ka arvuka teenuste/hüvitiste ning nende arendamisega seotud osapoolte hulga tõttu on see organisatsioonis sageli väljakutseks. Nõrkuseks on ka andmete killustatus, mis põhjustab administratiivse tööaja suurt kulu ning andmete käitlemise ebapiisavat turvalisust.

Võimalusteks, mida organisatsiooni arengus ära kasutada, on toodud ühiskonnas toimuv tehnoloogiline areng ning pidev avalike teenuste pakkumise digitaliseerimine. Sellega on seotud ka tööprotsesside ja kasutajakogemuse parendamine, nimetatud võimalused toetavad ka SKA uuenduslike teenuste väljaarendamist ja kasutuselevõttu.

Ohtudeks on võimalikud õiguslikud ja regulatiivsed muudatused, mis mõjutavad teenuste pakkumist ja hüvitiste taotlemise ja maksmise protsesse. Organisatsioon peab olema valmis muudatustele piisava kiiruse ja paindlikkusega reageerima, sh nii inimressursi kui tehnoloogilise ressursi vaatest. Tänapäevases maailmas on ohuks ka küberjulgeoleku ja küberturvalisuse riskide kasv, mis nõuab infosüsteemide arendusel ja kasutusel pidevat kõrget tähelepanu turbemeetmete piisavusele ja andmete käitlemise turvalisusele.

4.2.2 Eesmärgid ja tulemusnäitajad

Järgnevalt on lahti seletatud organisatsiooni eesmärgid (*Goal*), lähtudes analüüsi käigus kogutud andmetest ja organisatsiooni arengukavast.[45] Eesmärkidega on seotud tulemused (*Outcome*), mille mõõdikud ehk tulemusnäitajad on samuti allpool välja toodud. Lahti on seletatud tulemustega seotud tegevussuunad (*Course of Action*).

Ühtlane ja kõrge teenuste kvaliteet

SKA teenustel (ohvriabi) on oluline osa võrgustikutööl. Erinevate osapoolte tegevused ei pruugi tagada sarnaste põhimõtete ja standardite järgimist ning ressursside efektiivset kasutamist. Ameti eesmärk on tagada ühtlane ja kõrge teenuste kvaliteet nii SKA siseselt kui hõlmates kogu SKA teenustega seotud koostöövõrgustikku.

Tulemusnäitaja: SKA klientide ja töötajate rahuloluindeks on vähemalt 80%

Täiustunud andmestik, paranenud andmekvaliteet

Organsatsiooni tegevuse ja teenuste toimimiseks vajalik andmestik on töötajatele mugavalt hallatav, andmed kvaliteetsed ning andmehaldus standardiseeritud vastavalt organisatsiooni ülestele teabehalduse põhimõtetele. Ohvriabi valdkonna andmed on koondatud STAR andmebaasi ning infosüsteemi kaudu on töö klientide ja menetluste andmetega kiire ning teenuste eesmäärke toetav.

Tulemusnäitaja: Administratiivsetele ülesannetele kuluv tööaja osakaal väheneb 30%-lt 10%-le

Vajaduspõhised ja kasutajamugavad teenused

Teenuseid arendatakse viisil, et need oleks inimestele mõistetavad ja lihtsalt kättesaadavad. Hüvitiste valdkonnas on oluline, et hüvitised on õigustatult vajaduspõhised, teenus kasutajamugav ja maksed laekuvad õigeaegselt. Töö korraldatakse nii, et inimene ei pea teenuste saamiseks korduvalt esitama kord juba riigile või kohalikule omavalitsusele esitatud andmeid, tõendeid ja dokumente. Teenuste digitaliseerimine kiirendab ja lihtsustab menetlusprotsesse ja nendega seotud toiminguid.

Tulemusnäitajad: Vähenenud kliendi poolne ajakulu teenuse või hüvitise taotlemiseks ja saamiseks;

OA valdkonna teenustest on digitaliseeritud üle 70%

Organisatsioon on valdkonna kompetentsikeskus

SKA infosüsteemide andmeid kasutatakse sotsiaalpoliitika kujundajate toetamiseks. Kogudes ja analüüsides kliendipöördumisi ning andmeid, on sotsiaalkindlustusamet loonud andmebaasi, mille põhjal saab hinnata ja analüüsida sotsiaalpoliitika tõhusust ning teha poliitika kujundajatele ettepanekud valdkonna arendamiseks. Teenuste arendamisel toetatakse tõenduspõhiste uuringutele ning sekkumismeetmetele. Prognoosides teenuste arendusvajadusi, teeb amet etteulatuvalt ettepanekuid seaduste muutmiseks. Soov on, et seadused võimaldaks inimesel saada teenuseid ja toetusi õigustatud vajadustest ja ootustest lähtuvalt.

Tulemusnäitaja: KOVide ja teiste osapoolte nõustamisaotluste arvu kasv. SKA poolt tehtud valdkondlike regulatsioonide ja õigusaktide muudatusettepanekute arv.

E-kanalite kaudu laekuvate pöördumiste osakaalu kasv

Arendatakse kompleksteenust, mis võimaldab riigi ja kohaliku omavalitsuste pakutavaid hüvitisi ja teenuseid saada vaid ühekordse pöördumisega ning inimesele sobivat teeninduskanalit ja suhtluskeelt kasutades. Suhtlus inimese ja Sotsiaalkindlustusameti vahel soovitakse muuta senisest efektiivsemaks ja vähem ajamahukaks, viies enamiku suhtlusest e-kanalisse (iseteenindus).

Tulemusnäitaja: 20% kõrgem e-kanali kaudu laekuvate pöördumiste arv

4.2.3 Organisatsiooniülene eesmärgmudel

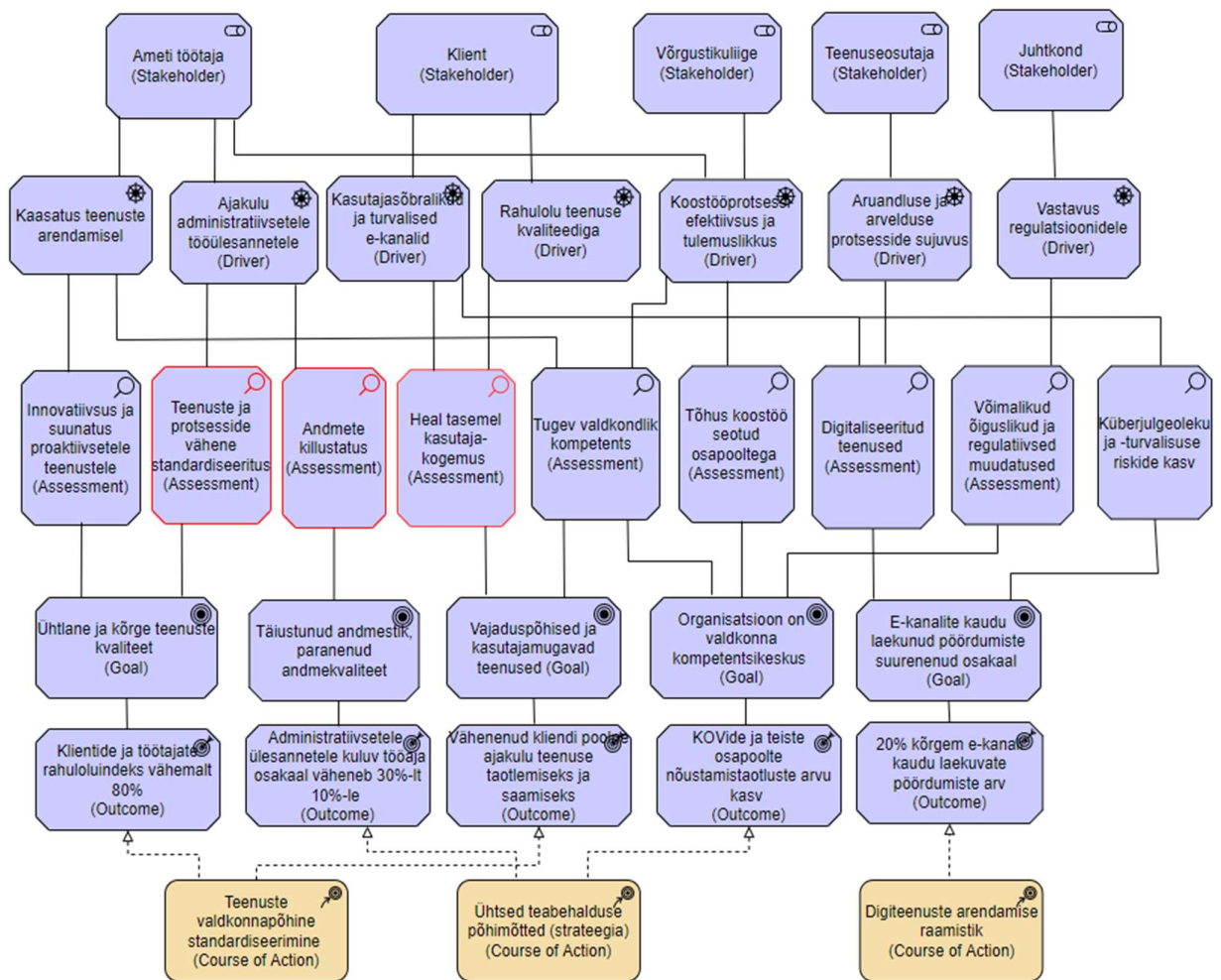
Joonisel 5 on toodud SKA organisatsiooniülene eesmärgmudel, millel on näidatud olulisimad huvitatud osapooled SKA vaatest (*Stakeholder*), mõjurid (*Driver*), hinnangud (*Assessment*) ja strateegilised eesmärgid (*Goal*).

Hinnangud (*Assessment*) on seotud peatükis 4.2.1 toodud SWOT analüüsiga, kus on tugevused, nõrkused, võimalused ja ohud täpsemalt lahti seletatud. (Punasega on joonisel 5 markeeritud hinnangud, mis on seotud käesoleva magistritöö tulemitega.) Eesmärkide kirjeldused ja tulemusnäitajad on toodud peatükis 4.2.2.

Motivatsioonimudeliga seotud strateegia tasandi tegevussuunad on järgmised (joonis 5):

1. Teenuste valdkonnapõhine standardiseerimine: SKA erinevate valdkondade lõikes püütakse olemuslikult sarnased tööprotsessid standardiseerida, mis aitab kaasa töö efektiivsuse kasvule ja tööaja kasutuse optimeerimisele. Samuti võimaldab see teenuste pakkumise ja tarbimise käigus jõuda ühtlasema ja kõrgemal tasemel kasutajakogemuseni, mille tulemuseks on kõrgem teenusega rahulolu nii klientide kui töötajate poolelt.
2. Ühtsed teabehalduse põhimõtted: Teenustega seotud andmete haldamisel rakendatakse ühtseid teabehalduse põhimõtteid, mis võimaldab vähendada andmete killustatust ning struktureerida ja süstematiseerida andmete haldamist senisest paremal tasemel. Samuti aitab see kaasa andmekvaliteedi ja andmete kasutatavuse paranemisele, mis on SKA teenuste puhul olulise tähtsusega.
3. Digiteenuste arendamise raamistik: Klientidele pakutavate teenuste digitaliseerimine toimub ühtsete põhimõtete alusel, mis võimaldab pakkuda e-

keskkonnas erinevaid teenuseid ühtlaselt kõrge kvaliteediga ning sarnase kasutuskogemusega.

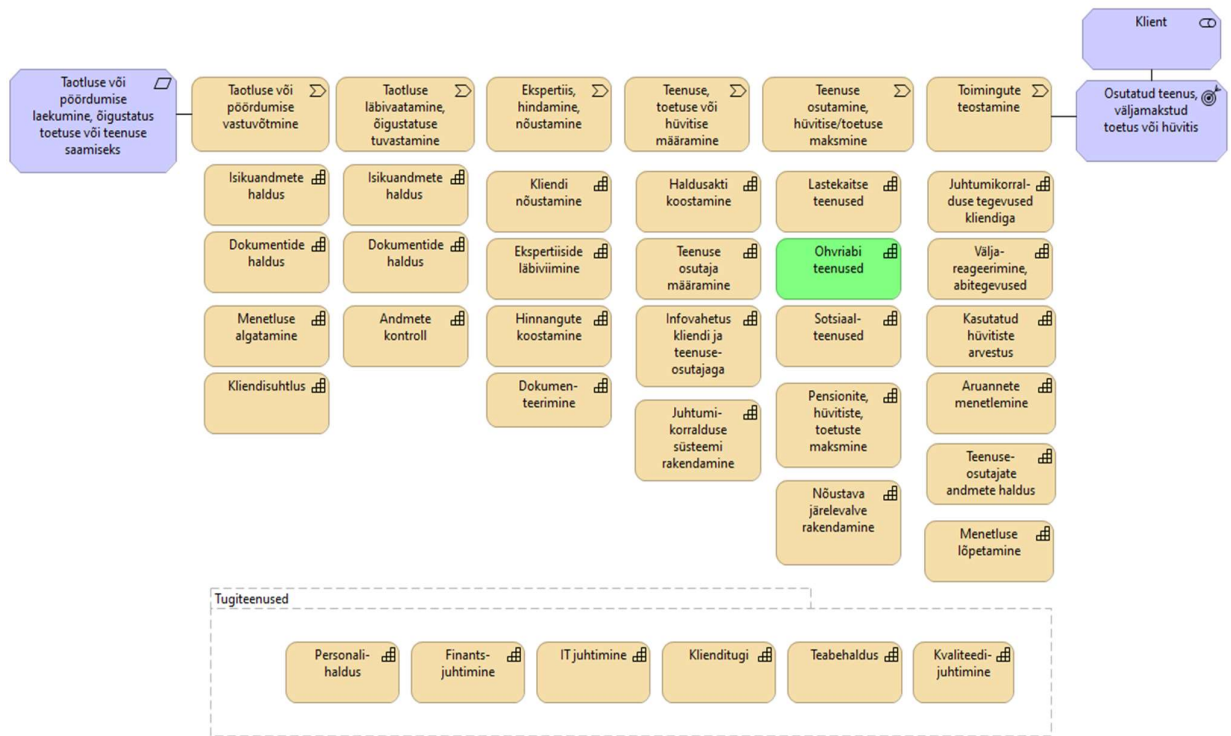


Joonis 5. Organisatsiooniülene eesmärkmudel

4.2.4 Organisatsiooniülene väärtusvoo mudel

Väärtusvoo mudel (*Value Stream Diagram*) kirjeldab ärimudelist lähtuvalt klientidele väärtuse loomise jada – täpsemalt kuidas ja millega organisatsioon klientidele väärtust loob. Lisaks saab väärtusvoo modelleerimist kasutada selleks, et näidata, kuidas ärivõimekused on väärtustega seotud. See muudab nähtavaks, mis on iga võimekuse roll ja tähendus ning tegelik lisandväärtus üldises väärtuse loomise voos. Sellisena võimaldab väärtusvoo diagramm visualiseerida nii kasulikke kui ka ebaproduktiivseid võimalusi, mõõdetuna puhtalt väärtusloome teguritega.[27]

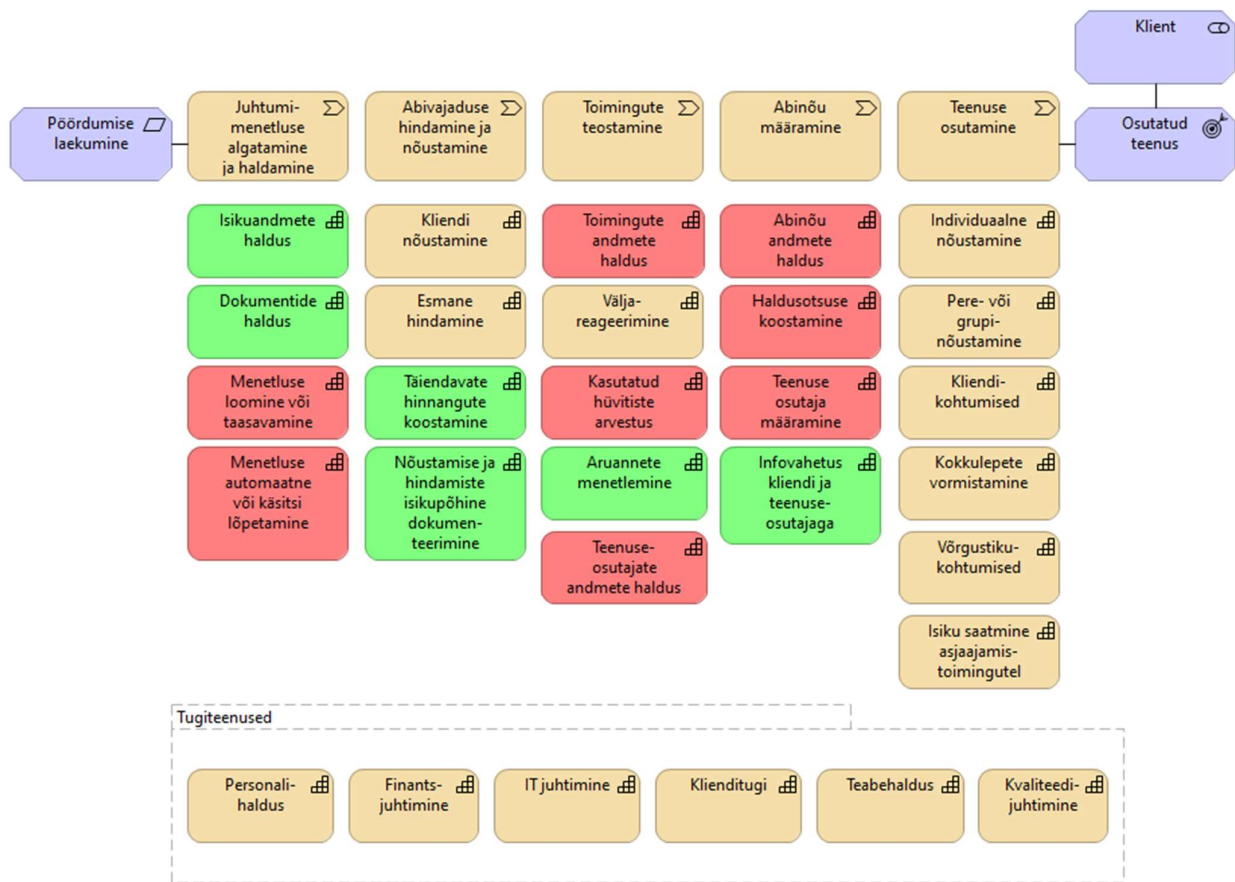
Joonisel 6 on toodud organisatsiooniülene väärtusvoo mudel, millel ohvriabi valdkonna teenused on välja toodud ühena organisatsiooni võimekustest.



Joonis 6. Organisatsiooniülene väärtusvoo mudel

4.2.5 Ohvriabi valdkonna väärtusvoo mudel

Joonisel 7 on toodud ohvriabi valdkonna väärtusvoo mudel, millel kaardistatud võimekuste puhul on ära näidatud, kas ja kui olulisel määral käesoleva analüüsi põhjal ellu viidavad arendused võimekusi mõjutavad.



Joonis 7. SKA ohvriabi teenuse väärtusvoo mudel (*heat map*)

Võimekused on markeeritud järgmiselt:

- **punane** – võimekus puudub või on hetkel väga madalal tasemel. Võimekused luuakse või arendatakse olulisel määral edasi käesoleva analüüsiprojekti ning realiseeruva arendustöö tulemusel.
- **roheline** – võimekus on keskmisel tasemel, paraneb infotehnoloogilise arenduse tulemusel
- **kollane** (st värv muutmata) – võimekus ei vaja parendamist (jääb samaks)

5 Ohvriabi valdkonna teenuste ülevaade

Käesolevas peatükis kirjeldatakse lähemalt ohvriabi valdkonda ja selle raames pakutavaid avalikke teenuseid, mida antud analüüs käsitleb.

5.1 Ohvriabi teenused

Ohvriabiteenus käesoleva seaduse tähenduses on avalik teenus, mille eesmärgiks on kuriteo, hooletuse või halva kohtlemise või füüsilise, vaimse või seksuaalse vägivalla ohvriks langenud isikute toimetulekuvõime säilitamine või parandamine. Ohvriabi teenuste pakkumist reguleerib ohvriabi seadus.[7] Psühholoogilise abi osas kehtib lisaks määrus „Psühholoogilise abi kulu hüvitamise kord ja hüvitise taotluse andmete ning nõutavate dokumentide loetelu“.[47]

Ohvriabiteenuse osutamine seisneb[7]:

- 1) ohvri nõustamises;
- 2) ohvri abistamises suhtlemisel riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustega ning juriidiliste isikutega;
- 3) turvalise majutuse tagamises;
- 4) toitlustuse tagamises;
- 5) vajalike tervishoiuteenuste kättesaadavuse tagamises;
- 6) vajaliku materiaalse abi andmises;
- 7) vajaliku psühholoogilise abi andmises;
- 8) vajaliku tõlketeenuse võimaldamises ohvriabiteenuse raames osutatavate teenuste saamiseks;
- 9) muude ohvri füüsiliseks ja psühhosotsiaalseks taastumiseks vajalike teenuste osutamises.

Ohvriabiteenust osutatakse igas Eesti maakonnas. Info ohvriabiteenuse kasutamise võimaluste kohta on kättesaadav kohaliku omavalitsuse, politsei-, pääste-, tervishoiu-, hoolekande- ja muudes asjaomastes asutustes ning nende veebilehtedel. Ohvriabiteenuse osutamise tagab Sotsiaalkindlustusamet, lähtudes piirkondlikkuse põhimõttest.

Ohvriabiteenuse osutamisel teeb Sotsiaalkindlustusamet koostööd riigi ja kohaliku omavalitsuse asutustega ning juriidiliste isikutega, kaasab ja juhendab ohvriabi vabatahtlikke ning korraldab vabatahtlike koolitust.

Teenuse analüüsimisel lähtuti kehtivast seadusandlusest, valdkondlikest juhenditest ja regulatsioonidest. Analüüsi keerukus seisnes selles, et arvestada tuli ka uue ohvriabi seaduse eelnõuga, mis oli projekti teostamise ajal väljatöötamisel ning mille nõudeid infosüsteemis arvestada tuli, nii palju kui see eelnõu valmimise etapis võimalik oli.

Tabelis 2 on toodud ülevaade ohvriabi teenustest, mille osas teenusedisain ja analüüs läbi viidi:

Tabel 2. Ohvriabi teenused

Teenus	Lühikirjeldus
Ohvriabi baasteenus	Ohvriabi baasteenus hõlmab kliendiga seotud põhitegevusi. Ohvriabi teenuse standardvoog STAR infosüsteemis katab ära baasvajadused, mis ohvriabi töötajal klienditöös esinevad ehk esmane nõustamine ja abivajaduse hindamine, kliendi juhtumimenetluse loomine ja haldamine ning sellega seotud erinevad toiminguid liigid. Tulenevalt kliendi vajadustest on võimalik OA baasteenusele lisada abinõusid (teenused, hüvitised).
Lepitusmenetlus	Eesmärk on saavutada kokkulepe kahtlustatava või süüdistatava ja kannatanu leppimiseks ning kuriteoga tekitatud kahjude heastamiseks. Otsuse kriminaalaja lõpetamiseks lepitusemenetluse teel teeb osapoolte nõusolekul prokuratuur või kohus, vastav määrus edastatakse SKA-sse ning on alus lepitusemenetluse algatamiseks. Lepitusprotsess lõpeb osapoolte vahelise kirjaliku lepituskokkuleppe sõlmimisega.
Psühholoogilise abi hüvitis	Ohvriabiteenuse osutamise raames on süüteo ohvril õigus vajaduse korral saada kuni ühe kuupalga alammäära

	<p>ulatuses psühholoogilise abi kulu hüvitus. Teenust osutavad vaimse tervise spetsialistid, kelle juurde suunab kliendi SKA ohvriabi töötaja. Hüvitus makstakse välja teenuseosutajale vastavalt esitatud aruannetele.</p>
Taastav õigus	<p>Praktika, mille kaudu lahendatakse konflikte ja õigusrikkumisi ning mis võimaldab konflikti läbi tekkinud kahju heastada. Põhineb lahendusprotsessidel, milles osalevad aktiivselt kõik mõjutatud asjaosalised. Protsessi juhib neutraalne vahendaja.</p>
MDFT	<p>Mitmedimensiooniline pereteraapia on programm tõsise riskikäitumise ja mitmekülgse abivajadusega noorte aitamiseks, mille käigus tegeletakse süsteemselt nii noore enda, tema pere kui oluliste pereväliste võrgustikega (kool, sõbrad jm). Sisuliselt on tegu pereteraapiaga, mille eelduseks on suunamine PPAst, lastekaitsest, kohtust, prokuratuurist või kriminaalhooldajalt.</p>
KLAT	<p>Kinnise lasteasutuse teenus - ööpäevane rehabilitatsiooniteenus noortele, kelle käitumine ohustab tugevalt tema enda või teiste elu, arengut ja/või tervist. KLAT teenusele on võimalik suunata kohtu otsusega.</p>
MARAC	<p>Multi-Agency Risk Assessment Conferences - võrgustikupõhine juhtumikorralduse mudel, mille eesmärgiks on tuvastada kõrge riskiga lähisuhtevägivalda ohvrid ning kindlustada nende kaitse mitmete asutuste spetsialistide (võrgustiku) koostöös ning seeläbi vähendada lähisuhtevägivalda ja selle raskeid tagajärgi. Teenuse pakkumisel on kaasatud ka vabatahtlikud.</p>
Vägivallast loobumise toetamise teenus	<p>Teenuse on mõeldud vägivaldsetele, et aidata tal teadvustada oma vägivaldset käitumist, tuvustada talle</p>

	vägivallast hoidumise strateegiaid ning ennetada vägivalla kordumist
Psühhosotsiaalne kriisiabi	Psühhosotsiaalne kriisiabi on toetav ja praktiline abi kaasinimestele kriisiolukorras või selle järel, mis sisaldab erinevaid inimese heaolu- ja turvatunnet ning ratsionaalselt otsustamist ja käitumist toetavaid tegevusi.
Teenused inimkaubanduse ohvritele	Eesmärk on pakkuda füüsiliseks ja psühhosotsiaalseks taastumiseks vajalikke teenuseid inimkaubanduse ohvritele, saatjata alaealistele välismaalastele ja seksuaalselt väärkoheldud alaealistele (nõustamisteenus, psühholoogiline abi ja abistamine suhtlemisel riigi- ja omavalitsuse asutuste ning juriidiliste isikutega, turvaline majutus, tervishoiuteenused, tõlketeenused jm).
Vaimse tervise nõustamine ¹	Vaimse tervise tugiliin ning videonõustamised abivajajatele. Nõustamisteenuseid korraldab Sotsiaalkindlustusamet koostöös Peaasi.ee tiimi, Eesti Psühhiaatrite Seltsi Noorpsühhiaatrite Sektsiooni, vabatahtlike tervishoiuspetsialistide andmebaasiga VAAB.
Kriisitelefoni	24/7 avatud telefoniliin, kuhu saavad helistada kõik abivajajad. Häirekeskusel on võimalik kõnesid kriisitelefoni suunata.
Naiste tugikeskused	Teenuse eesmärk on aidata kaasa naistevastase vägivalla ohvriks langenud naise vägivallast pääsemisele ja iseseisva toimetuleku saavutamisele. NTK-d pakuvad turvalist keskkonda ja nõustamist ning vajaduse korral

¹ Vaimse tervise nõustamine, kriisitelefoni ja naiste tugikeskused ei ole OA standardvoo alla kuuluvad teenused.

	ajutise majutuse teenust nii naisele kui temaga kaasas olevatele lastele.
--	---

5.2 Psühholoogilise abi hüvitis

Süüteo ohvril on vastavalt ohvriabi seadusele võimalus saada ohvriabi kaudu tasuta psühholoogilist abi - OA töötaja suunab ohvri psühholoogilise abi teenusele ning hüvitis makstakse välja teenuseosutajale. Hüvitist on õigus saada ka mis tahes süüteo ohvri lapsel, vanemal ja vanavanemal ning muul sotsiaalhoolekande seaduses nimetatud perekonnaliikmel, kui tema toimetulekuvõime on ohvri suhtes toime pandud süüteo tõttu langenud.[7][48]

Psühholoogilise abi hüvitise saamiseks hindab ohvriabitöötaja esmalt isiku õigustatust ja vajadust psühholoogilise abi järele ning seejärel suunab isiku teenusele välise teenuseosutaja juurde (juriidilise isikuna teenust pakuvad psühholoogid, terapeutid).

Hüvitise määramise reeglid:

- Hüvitise suurus (maksimumlimiit) inimese kohta on hüvitise määramise aasta ühe kuupalga alammäär. Vaikimisi kuvab süsteem hüvitise määramisel esmavalikuna maksimumlimiidi, ohvriabitöötaja saab seda vajadusel vähendada.
- Seksuaalselt väärkoheldud alaealistele ja inimkaubanduse ohvritele ei ole psühholoogilise abi teenuse kasutamisel rahalist piirmäära.
- Limiidi kasutamise periood ei ole piiritletud. Isik saab teenust kasutada kuni limiidi täitumiseni.
- Seksuaalse väärkohtlemise kahtlusega alaealistel ja inimkaubanduse eeldatavatel ohvritel on õigus teenusele 60 päeva.

Psühholoogilise abi kulu hüvitamise eeltingimuseks on praegu SKAIS infosüsteemis juhtumikaardi olemasolu – juhul kui isikul juhtumikaarti ei ole, tuleb see avada. Kaardile kantakse otsene ohver ja temaga seonduvad kaudsed ohvrid (pereliikmed) ja vajadusel toimepanija andmed. Ühe süüteoga seotud erinevatele otsestele ohvritele võib vajadusel teha igaühele oma juhtumikaardi - näiteks võivad erinevad otsesed ohvrid pöörduda

erinevate ohvriabi töötajate poole. Samas võib mitu otsest ohvrit kanda ka ühele juhtumikaardile.

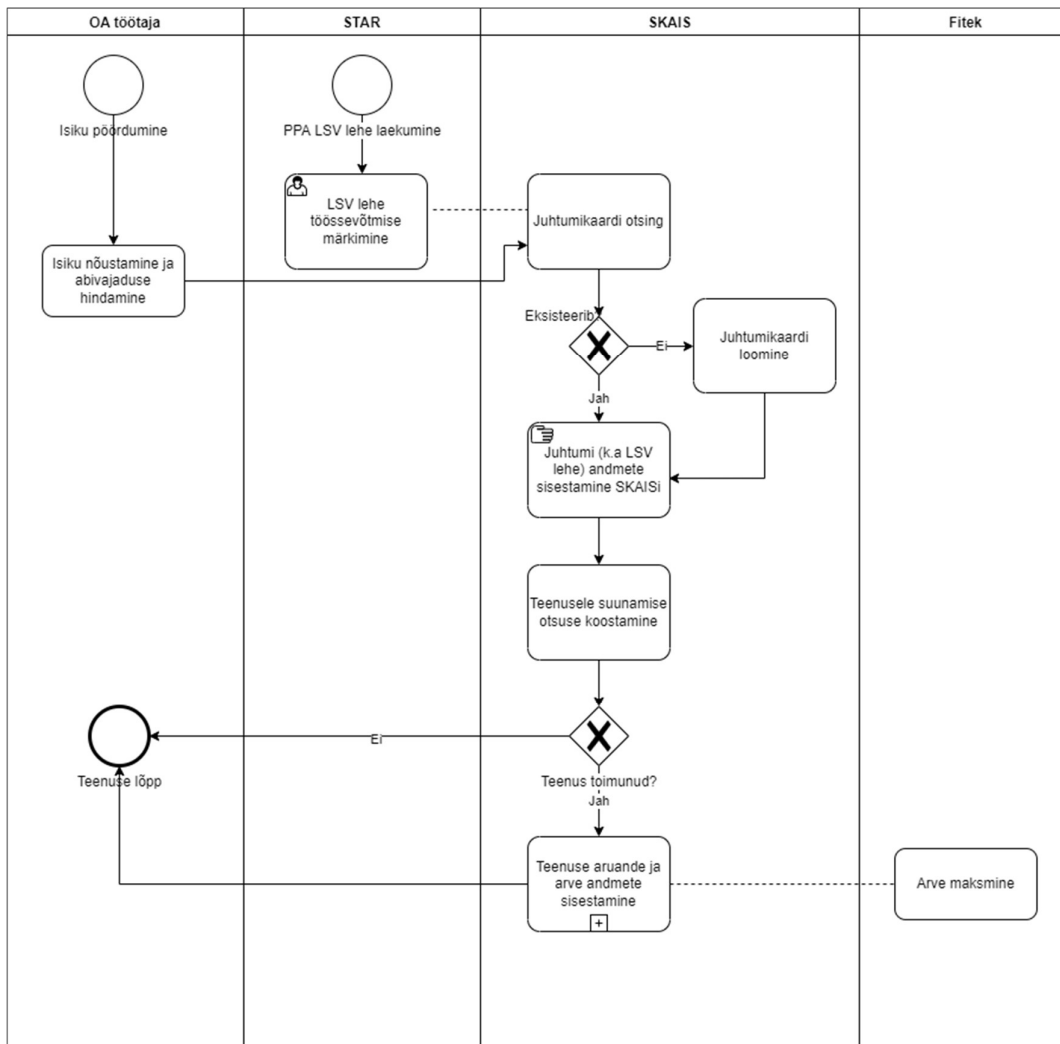
Pärast teenuse osutamist ehk psühholoogilise abi andmist esitab teenuseosutaja (TO) SKA-le aruande, milles kajastuvad kliendid, pakutud teenused ning teenuste mahud. Arveldus toimub otse teenuseosutaja ja SKA vahel e-arvete alusel FITEKis.

Aruande menetluskäigu ja hüvitise väljamaksmise etapid on järgnevad:

1. TO saadab aruande OA menetleja e-posti aadressile
2. Menetleja vaatab aruande läbi
3. Kui aruandes esines vigu, teavitab menetleja sellest e-posti teel TO-d ja laseb vajadusel saata parandatud aruande.
4. Kui aruanne on korras, teavitab menetleja e-posti teel TOd, et võib selle aruande kohta esitada e-arve. Menetleja toob e-kirjas välja kuluaruande koodi, mis tuleb arvele lisada.
5. TO esitab FITEKis e-arve
6. E-arve saabumisel edastab SKA raamatupidaja saabunud e-arded arvele märgitud kuluaruande koodi järgi õigele menetlejale. Menetleja kontrollib arve ja aruande vastavust, lisab arve numbri ja kuupäeva STARis aruandele ja kinnitab, s.o lõpetab aruande menetluse.
7. Peale STARis kinnitamist lisab OA menetleja FITEKis vastavale arvele kommentaari lahtrisse viite rahastusallikale ja kinnitab arve, misjärel makstakse hüvitis teenuseosutajale välja.

5.3 OA teenuste üldine äriprotsess *as-is*

OA teenuste üldine äriprotsess, milles sisaldub ka psühholoogilise abi teenuse hüvitise aruandlus, on toodud joonisel 8.



Joonis 8. OA teenuste üldine äriprotsess as-is.

5.4 Menetlussüsteemid

Täna pole paljude SKA ohvriabi- ja ennetusteenuste osutamisel võimalik kasutada infosüsteemi tuge, mistõttu kannatab teenuse kvaliteet - see pole piisavalt kiire ega võimalda operatiivselt ja asjakohaselt kasutada kõiki SKA-s olemasolevaid andmeid. Vähem kui pooli ohvriabi teenuseid on võimalik pakkuda osaliselt SKAIS ohvriabi funktsionaalsuse kaudu. Ülejäänud OA teenuseid osutatakse kontoritarkvara, e-posti jne toel.

Selles osas, kus OA teenuseid on võimalik IT-toega osutada, on probleemiks andmete killustatus mitme infosüsteemi vahel, andmete vähene taaskasutus ning seega kliendi tervikvaate puudumine ja potentsiaalsed andmekaitsealased probleemid. OA teenuste

osutamiseks kasutatakse riiklikke registreid SKAIS ja STAR, dokumendihaldussüsteemi Delta ning erinevat kontoritarkvara.

Ohvriabi teenuste peamine menetlussüsteem on hetkel SKAIS (SKAISi allsüsteem kannab nime SKAIS OA), kus toimub juhtumimenetluse andmete kogumine. SKAIS OA aga ei vasta piisavalt ohvriabi töö tegelikele vajadustele, andmed ei ole piisavalt struktureeritud ja standardiseeritud. Juhtumimenetluse funktsionaalsus on minimaalne – SKAIS OA võimaldab juhtumite loomist, kliendi andmete lisamist, juhtumi kirjelduse lisamist (vabatekstina) ning psühholoogilise abi teenuse ja inimkaubanduse teenuse suunamise ja kasutamise info käsitsi sisestamist. SKAIS OA-l ei ole liidestusi teiste infosüsteemidega ja puudub ligipääs välistele kasutajatele.

Paljude ohvriabi uute, hilisemate teenuste (nt KLAT, MARAC, lepitusmenetlus jne) jaoks pole SKAIS OAsse funktsionaalsust loodud. Seetõttu puudub ohvriabi teenustest kompaktne ülevaade - statistilise info saamine päringute kaudu on ajamahukas ning saadav info pole sageli piisav. Täiendava vajaliku info kogumiseks peetakse eraldi Exceli tabeleid nii üldise ohvriabi töötaja tööprotsessi vaates (kohtumised, suunajate info jne) kui ka eriteenuste puhul.

Lisaks on piiratud funktsionaalsuses kasutusel infosüsteem STAR. Alates 2020 hakkas PPA edastama Sotsiaalkindlustusametile lähisuhtevägivalla (LSV) infolehti dokumendihaldussüsteemi Delta asemel läbi STARi. Selleks loodi ohvriabitöötajale eraldi piiratud õigustega roll. Ohvriabitöötaja rolliga näeb LSV lehti, mis on ohvriabile suunatud ja selle isikuga seotud KOVi menetluste üldandmeid.

PPA poolt edastatud LSV infolehed moodustavad u 80% OA töötaja juhtumitest ning nende vastuvõtmiseks loodi ohvriabitöötajale STARi eraldi piiratud õigustega roll. OA jaoks STARis välja arendatud funktsionaalsus on aga ebapiisav. OA töötaja saab PPA teateid märkida vastuvõetuks, ent juhtumimenetlust ta nende baasil STARis algatada ei saa. Seega sisestab OA töötaja täna STARi kaudu edastatud andmed käsitsi SKAISi.[1] Näited täna kasutusel olevatest STAR ja SKAIS kasutajaliidese vaadetest on toodud magitritöö lisas 6 (PPAst saadetud LSV infolehtede loetelu STARis, juhtumikaardi info lisamine SKAISi ning isikuga seotud hüvitiste otsing SKAISis).

Praeguse lahenduse kasutamine on OA töötajate jaoks ebamugav ja ajakulukas, kasutajaliides on vananenud nii moraalselt kui tehnoloogiliselt. Andmestik on kahe

infosüsteemi vahel killustunud ning isiku kohta leiduvatest andmetest on põhjalikku ülevaadet võimalik saada keeruline ja aeganõudev.

Ohvriabi teenuste pakkumisel ja haldamisel soovitakse üle minna seniselt menetluspõhiselt lähenemiselt isikupõhisele lähenemisele. See tähendab, et kui seni oli infosüsteemides peamiseks andmeobjektiks menetlus (juhtumikaart), millega seoti isikute andmed, siis uue kontseptsiooni kohaselt on keskseks süsteemi objektiks isik, kellega seotakse kõik temaga seotud pöördumised, menetlused, toimingud ja dokumendid. See lahendab isikuga seotud info killustatuse ning andmete haldamise liigse keerukuse probleemi, mis praegu ohvriabi töötajate igapäevatoos takistuseks võib olla - andmete killustatusest tulenevast ajakulust põhjustatud tööülesannete osakaal on hinnanguliselt kuni 30% juhtumikorraldusest.

6 Lahenduse kirjeldus

Käesolevas peatükis antakse ülevaade ohvriabi teenuse analüüsi erinevate etappide käigus välja töötatud lahendusest.

6.1 Rollid ja õigused

Rollid ja õigused on kavandatavas infosüsteemis määratletud järgmiselt:

- OA töötaja – õigus juhtumimenetlust algatada, abinõud määrata (sh haldusotsuseid luua) ja toiminguid läbi viia.
- OA menetleja - OA töötaja õigustele lisanduvad aruannete sisestamise õigused.
- OA teenuse juht/koordinaator - omab õigust teenuseosutajate, teenuste ja lepingute andmeid hallata. Määrab STARis teenuste kirjeldused, tingimused, lepingupartnerid. Juhtumimenetluse loomise õigused puuduvad, omab juhtumimenetluses andmete vaatamise õiguseid.
- Võrgustikuliige – juhtumiga seotud ohvriabi võrgustiku liige, nt kohaliku omavalitsuse asutuse sotsiaaltöötaja, kellele antakse vajadusel ligipääs juhtumimenetluse andmetele.

6.2 Teenuseplaan

Teenusedisaini etapis toimus ohvriabi teenuste teenuseplaani ehk kasutajateekondade kaardistamine (*as-is* ja *to-be* protsessid) ning personade loomine ja valideerimine. Järgnevalt on kirjeldatud läbiviidud teenusedisaini tegevusi ja tulemeid.

6.2.1 Kasutajateekondade kaardistamine

Analüüsi protsessi osana viidi ohvriabi teenuste spetsialiste kaasates ning teenuseplaani (*Service Blueprint*) meetodit kasutades läbi töötoad, et mõista teenuste infosüsteemi vajadusi. Töötoad toimusid kuuel korral 2021. aasta oktoobri- ja novembrikuus.

Töötubades osalesid SKA ohvriabi erinevate valdkondade spetsialistid, kes andsid ülevaate iga teenuse toimimisprotsessist ning sõnastasid omapoolsed ootused uuele ametnikurakendusele. OA teenused, mille osas töötubades kasutajateekonnad kaardistati, olid lepitusmenetlus, MARAC, psühholoogilise abi teenus, naiste tugikeskus, OA kriisitelefoni, vägivallast loobumise teenused, psühhosotsiaalne kriisiabi, mitmedimensionaalne pereteraapia, inimkaubanduse ohvrite teenused, kinnise lasteasutuse teenus, taastav õigus ja vaimse tervise nõustamine.

Töötubade käigus kaardistati arutelu käigus erinevate teenuste teekonnad ja kasutajate vajadused. Kõikide teenuste kasutajateekondade põhjal formeerus teenusteülene põhitöövoog, mis võtab arvesse teenuste ühisosa ning võimaldab tulevikus erinevaid OA teenuseid võimalikult standardiseeritult STARis välja arendada. Teenuste analüüsi käigus selgus, et ohvriabi standardvooga ei ühildu kolm teenust: naiste tugikeskused, OA kriisitelefoni ja vaimse tervise nõustamine. Ülejäänud teenuste osas leiti ühine optimeeritud teenusepakkumise põhivoog.

Tulenevalt *Service Blueprint* teenuseplaanide mahukusest ning suurest formaadist on magistritööle teenusedisaini tulemite näidisenähtena lisatud vaid üks paljudest projekti töötubades loodud teenuseplaanidest (Lisa 3. Ohvriabi teenuse standardtöövoog teenuseplaan).

Kaardistused said aluseks edasisteks analüüsi tegevusteks, mille käigus täpsustati funktsionaalseid nõudeid ja tehnilisi tingimusi ning loodi ohvriabi standardtöövoog äriprotsessi mudel, funktsionaalsuste kirjeldused, prototüüp ning süsteemi arhitektuurne lahendus.

6.2.2 Persoonad

Persoonad on lõppkasutajate arhetüübid ning põhinevad tegelike lõppkasutajate omadustel. Kasutajauuringu põhjal kaardistati ohvriabiteenusega seotud kasutajad ning kirjeldati nende eesmärgid, vajadused, probleemid ja motivaatorid. See võimaldas luua fookuse ja kujundada meeskonnas selget ja ühist nägemust lõppkasutajate vajadustest.

Persoonad aitavad prioriseerida funktsionaalsusi, lihtsustada disainiotsuste tegemist ning vajadusel kommunikeerida lõppkasutajate vajadusi ka meeskonnast väljapoole.

Ohvriabi teenuste persoonad on järgnevad:

- Ohvriabi töötaja (Joonis 12)
- Teenuseosutaja (Lisa 3)
- Ohvriabi klient (Lisa 3)

Ohvriabi teenuste persoonad valideeriti projekti tööruhmaga kahes töötoas.



- Vähesese töökogemusega OA-s
- Sotsiaaltöö korralduse eriala taust
- Saab rasketel hetkedel kolleegidelt tuge ja jõudu
- Valmisolek suhelda paljude erinevate osapooltega - koostööaldis
- Head teadmised enesehoiust
- Positiivse ellusuhtumisega
- Probleemilahendusele orienteeritud

Eesmärgid ja ülesanded

- Hinnata olukorda, riske ja abivajadust
- Pakkuda esmast tuge, adekvaatset abi ning abivajadusele vastava teenuse korraldamist
- Tagada professionaalne teenuse korraldus (sh asjakohane konfidentsiaalsus jm eetika)
- Sujuv koostöö teiste võrgustiku liikmetega ning ühine infoväli nendega
- Ennetus- ja teavitustöö
- Töö dokumenteerimine

Probleemid

- Tööd tuleb teha mitmes erinevas infosüsteemis
- Kliendi kohta käiv info on killustatud eri seotud osapoolte ja infosüsteemide vahel
- Töö kiirus ja otsuste tegemise kvaliteet kannatavad tehniliste lahenduste ebapiisavuse tõttu
- Ülekoormus, mille tõttu töö kvaliteet kannatab
- LSV lehtede kaudu tulev info on ebaühtlane ja vajab sageli täiendavaid infopäringuid politseilt
- Palju dubleeritud tegevusi ja "käsitööd"
- Abivajaduse hindamise ja vajadusele vastava teenuse valiku keerukus
- Partnerite vähene teenuseteadlikkus
- Kvaliteetsete teenuste (nt psüh.abi) ja sotsiaalprogrammide limiteeritud kättesaadavus
- Kuidas orienteeruda sotsiaalvaldkonnas, mis on selgelt reguleerimata (nt projektididest ja programmidest ei ole selget ülevaadet)
- Muu abivajadusega kliendid
- Liigne bürokraatia

Vajadused

- Soovib, et kogu tööprotsess toimuks ühes infosüsteemis, oleks lihtne ja mugav
- Erinevate teenuste ja osapoolte info oleks ühes kohas
- Manuaalid, juhendid ja süsteemsus töödokumentides
- Ühtlane ja süsteemne mentordamine
- Koolitused, täiendõpe, teadlikkus teenustest
- Kolleegide toetus
- Sujuv koostöö ja suhtlus võrgustikuga ja teenuseosutajatega
- Head ja ühtlased füüsilised töötingimused

Motivaatorid

- Edukad juhtumid - inimeste aitamine
- Mitmekesine ja tähendusrikas töö
- Hea kollektiiv ja organisatsioon
- Paindlik töökorraldus (nii aja- kui sisu mõttes)
- Tunnustus ja märkamine
- Tööandjapoolne usaldus

Joonis 9. Persoon: Ohvriabi töötaja

6.3 Äriprotsessid

Peatükis käsitletakse ohvriabi teenuse äriprotsesse ning nendega seotud keskseid andmeobjekte. Andmeobjektide kirjeldamiseks on magistritöö lisas 5 näited ka süsteemi loodavatest olulisematest klassifikaatoritest.

6.3.1 Kesksed mõisted ohvriabi teenuse äriprotsessis

Juhtumimenetlus

Isiku pöördumise alusel STAR infosüsteemis algatav menetlus, mis annab aluse isikuandmete töötlemiseks, toimingute tegemiseks ja abinõude määramiseks. Juhtumimenetlusega seotakse kõik STARis isikut puudutavad toimingud, abinõud ja dokumendid.

- Kliendil saab STARis olla üks aktiivne OA juhtumimenetlus
- Juhtumimenetlust saab sulgeda ning vajadusel hiljem taasavada või algatada uus juhtumimenetlus
- Uue kliendi puhul luuakse pöördumise salvestamisel süsteemi uus klient koos uue kliendi juhtumimenetlusega
- Kui pöördumisele on lisatud klient, siis seotakse pöördumine automaatselt kliendi olemasoleva juhtumimenetlusega

Kliendi juhtumimenetluse algatamisel ei määrata menetlusele tähtaega. Juhtumimenetluse kestus sõltub kliendile määratud abinõudest ja läbi viidud toimingute ajalisest kestusest. Üldreeglina lõpetab infosüsteem kliendi menetluse automaatselt, juhul kui viimasest kliendiga seotud tegevusest on möödunud aasta. Vajadusel on võimalik korraldaval OA töötajal lõpetada kliendi juhtumimenetlus ka käsitsi, enne süsteemi poolset automaatset lõpetamist.

Pöördumine

Kliendi poolne kontaktivõtmine või info laekumine OA-le juhtumite kohta registreeritakse STARis pöördumisena. Info võib laekuda ka teiselt asutuselt, nt PPA, kes edastab ohvriabile lähisuhtevägivalla juhtumite infolehti, mille alusel SKA-s menetlust alustatakse. Pöördumise kanne annab aluse isikuandmete pärimiseks, juhtumimenetluse algatamiseks, toimingute tegemiseks ning abinõude määramiseks.

Pöördumised on klassifitseeritud liigi alusel (avaldus, taotlus, teade). Pöördumised on klassifitseeritud ka põhjuse alusel (nt lähisuhtevägivald, õnnetusjuhtum, hooletusse või abita jätmine), mis annab võimaluse juhtumite osas edaspidi täpsemat andmeanalüüsi teostada. Esmase pöördumise põhjuse klassifikaatori OA_INITIAL_REQUEST_REASON väärtused on toodud magistritöö lisas 5.

Toiming

Toiming on igasugune tegevus, mida ohvriabi töötaja juhtumimenetluse või eriliigilise alammenetluse raames teeb ja mida on vajalik STARis kajastada. Toimingut on võimalik teisele OA töötajale või KOV-ile edasi suunata. Toimingu lisamist on võimalik käivitada kliendi juhtumimenetluse juurest, pöördumise juurest või alammenetluse juurest.

Toimingute puhul eristatakse

- Süsteemseid ja mittedüsteemseid toiminguid
 - Süsteemne toiming - süsteemi poolt automaatselt sisestatud toiming (näiteks "Menetlusosalise kindlaks tegemine")
 - Mittedüsteemne toiming - kasutaja poolt käsitsi sisestatud toiming (näiteks "Esmane kontaktivõtt")
- Haldusmenetluse seaduse (HMS) toiminguid ja muid toiminguid
 - HMS toiming - tegevus, mis on toiming HMS-i mõistes
 - Toiming - tegevus, mis ei liigitu HMS-i toiminguna

Toimingud on kõikide teenuste puhul samad, isegi kui neid iga teenuse puhul ei kasutata. Ilmestamiseks teenuste sisu, on magistritöö lisas nr 5 toodud välja mõned toimingutega seotud klassifikaatorid (toimingu liigi klassifikaator OA_ACT_TYPE, toimingu tegemise viisi klassifikaator OA_ACT_CHANNEL, toimingu olekute klassifikaator OA_ACT_STATUS).

Abinõu, haldusotsus ja eriliigiline alammenetlus

Abinõu on sisuliselt keskmise või suure keerukusega abi, sh pakutav teenus, kaasnev hüvitis või toetus. Iga abinõu kohta luuakse kasutajaliidesesse vastava abinõu andmetega detailvaade.

Kui kliendile otsustatakse määrata mingi konkreetne abinõu (näiteks pakkuda teatud teenust), siis luuakse süsteemis abinõu määramisel automaatselt eriliigiline alammenetlus, mis koondab konkreetse abinõuga seotud andmeid (dokumendid, pöördumised, toimingud, seotud isikud jm).

Abinõu määramisega luuakse süsteemi vajadusel vastav haldusotsus – vajadus sõltub teenusest ja teenuse pakkumise õiguslikest alustest. Süsteem peab võimaldama kehtiva haldusotsuse tühistamist (lõpetamist või kehtetuks tunnistamist) ehk uue haldusotsuse väljaandmist SKA poolt, millega eelnev otsus kehtetuks muudetakse. Otsuse tühistamisel luuakse automaatsete taustaprotsesside käigus seosed uue otsuse ja senise otsuse vahel.

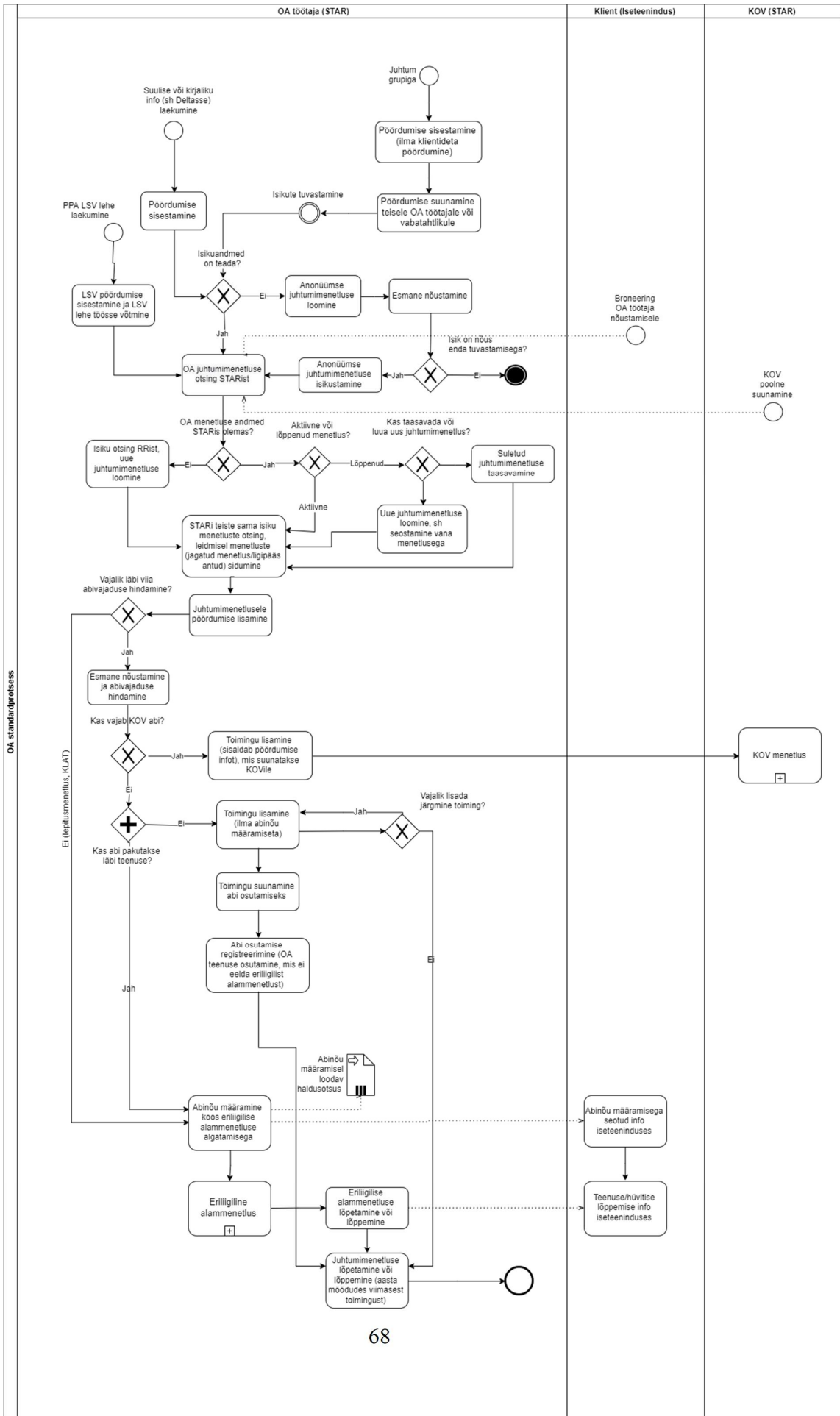
Eriliigilise alammenetluse lõppemise tähtaeg on üldjuhul menetluse aluseks oleva haldusotsuse tähtaeg. Juhul kui OA töötaja soovib tähtaega pikendada, tuleb enne kehtiva otsuse tähtaja saabumist luua STARis uus otsus, millega senine otsus kehtetuks tunnistatakse ning eriliigilisele alammenetlusele uus tähtaeg määratakse.

Eriliigilise alammenetluse andmestik koosneb järgmistest andmetest:

- Kliendid
- Määratud abinõu
- Toimingud (sh "Hindamine")
- Dokumendid
- Aruanded
- Ligipääsud
- Abinõu spetsiifilised andmed:
 - MARAC: Võrgustikutöö, hindamised
 - Lepitusmenetlus: Kohtu/prokuratuuri määrused, aruanded
 - Psühholoogilise abi teenus:
 - TO-de andmed (sh andmed selle kohta, kui palju teenust on kasutatud)
 - Hindamised
 - TO-de aruannete andmed (sh üleslaaditud aruannete failid)
 - Hüvitise andmed (sh limiidid, tähtajad)
 - Haldusotsused

6.3.2 Ohvriabi teenuste strandardvoog *to-be*

Teenusedisaini etapis koostatud kasutajatekonnad ja persoonad olid (lisaks dokumentatsiooni analüüsile ja analüüsikoosolekutele) oluliseks sisendiks äriprotsesside koostamisele ning nõuete kirjeldamisele. Ohvriabi standardvoo äriprotsess BPMN notatsioonis on toodud joonisel 14.



Joonis 10. Ohvriabi standardtöövoo äriprotsessi diagramm

6.3.3 Psühholoogilise abi teenuse äriprotsess *to-be*

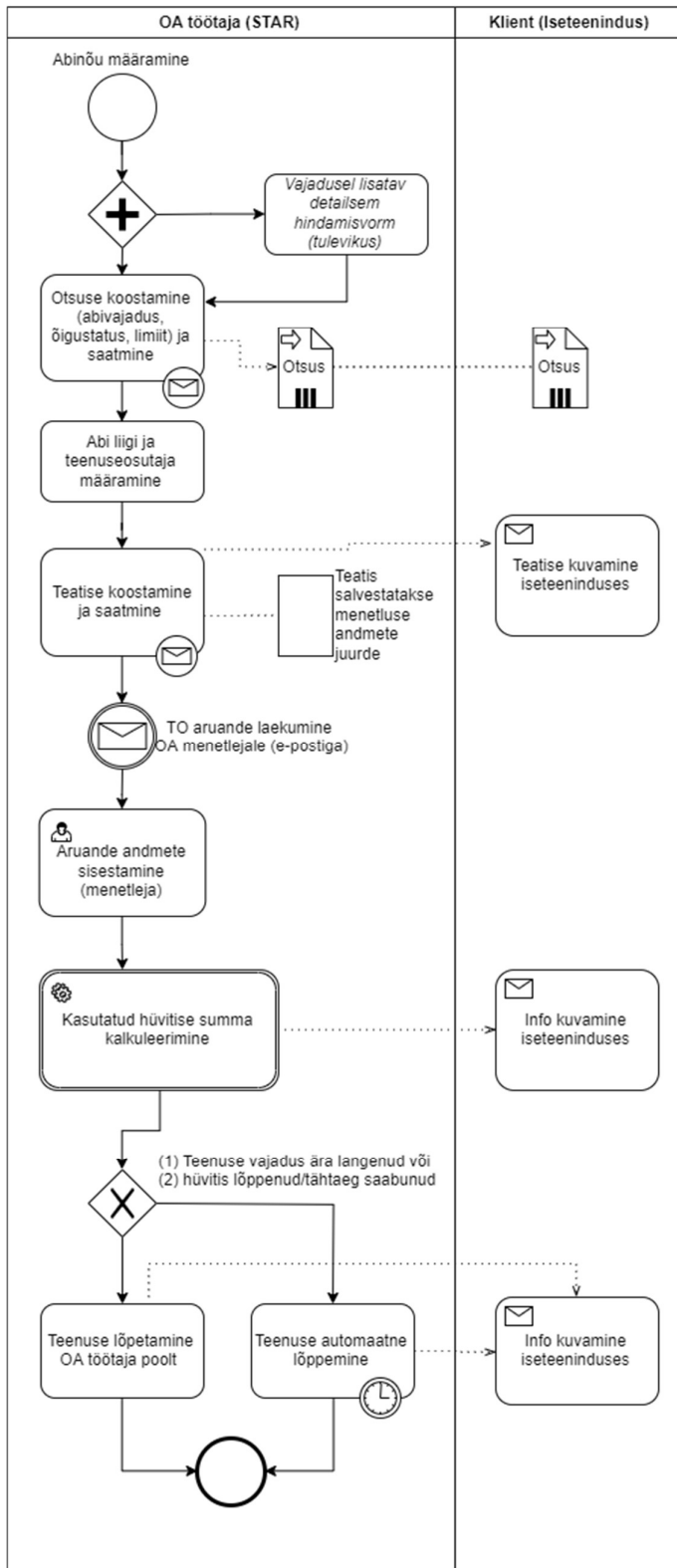
Protsessi alguseks standardvoo kontekstis on kliendile abinõu määramine (valitakse abinõu „Traumast taastumist toetavate vaimse tervise teenuste hüvitis“, vt Joonis 10).

Ärireeglid

- Ühe pöördumise pealt saab määrata ühele isikule ühe psühholoogilise abi (*i.e* Traumast taastumist toetavate vaimse tervise teenuste hüvitis) abinõu.
- Isikule on võimalik määrata abinõu sõltuvalt pöördumise andmete juurde märgitud süüteo klassifikaatorist OA_OFFENSE_PARAGRAPH (Süütegu).
- Vajadusel saab isikule määrata samaaegselt mitu psühholoogilise abi hüvitist, juhul kui abinõud on seotud erinevate pöördumistega.

Detailsed piirangud ja seosed süüteo andmetega, mis võimaldavad abinõu määrata (ehk on eeltingimuseks abinõu määramisel), täpsustatakse detailanalüüsi käigus. BPMN notatsioonis äriprotsessi diagramm on toodud joonisel 11.

Traumast taastumist toetavate vaimse tervise teenuste hüvitise määramine
(Psühholoogilise abi teenus)



Joonis 11. Psühholoogilise abi teenuse äriprotsessi diagramm

6.4 Funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded

Peatükis antakse ülevaade kavandatava infosüsteemi funktsionaalsetest ja mittefunktsionaalsetest nõuetest. Süsteemi kontekstis olulisemad funktsionaalsused on lahti kirjutatud detailsete kasutusmallidena. Magistritöö eesmärki ja antud dokumendi piiratud mahtu silmas pidades on ülejäänud funktsionaalsuste kohta toodud lühikirjeldused ning jaotatud temaatilistesse plokkidesse, mis võimaldas anda infosüsteemi nõuetest parema ülevaate.

Joonisel 12 on toodud ohvriabi teenuse kasutusmallide diagramm, millel on näidatud *Use Case*-d ning aktorid ja nendevahelised seosed STAR2 infosüsteemi kontekstis.

Funktsionaalsed nõuded on loetletud magistritöö lisa 7, detailiselt on lahti kirjutatud neli kasutusmalli (pt 6.4.2, Lisa 7).

6.4.1 Kasutusmallide diagramm

Kasutusmallide diagramm (Joonis 12) kujutab *high-level* tasemel ülevaadet kasutusjuhtude, osalejate ja süsteemide vahelistest suhetest.



Joonis 12. Ohvriabi teenuste põhivoo kasutusmallide diagramm.

6.4.2 Funktsionaalsed nõuded ja kasutusmallid

Kavandatava infosüsteemi funktsionaalsete nõuete loetelu on toodud magistritöö lisas nr 7. Tabelis on toodud süsteemi funktsionaalsed nõuded, mille puhul luuakse detailsed kasutusmallid järgmises etapis ehk detailanalüüsi käigus. Eelanalüüsi jaoks oli vajalik nõuded kaardistada, et saada ülevaade potentsiaalsest arendusmahust. Nõuded prioritseeriti MoSCow meetodil, mis võimaldab arenduse tellijal

finitseerimisvõimalustest või muudest tingimustest tulenevalt vajadusel arendustööd erinevatesse ajalistesse etappidesse jaotada.

Nõuded on jaotatud temaatilistesse plokkidesse:

1. Ametnikurakenduse töölaua funktsionaalsused
2. Toimingute lisamise ja haldamise nõuded ametnikurakenduses
3. Isiku juhtumimenetluse funktsionaalsused ametnikurakenduses
4. Teavituste saatmine juhtumimenetluse osapooltele
5. Psühholoogilise abi hüvitise määramise funktsionaalsused ametnikurakenduses
6. Teenuseosutajate, lepingute ja teenuste andmete haldamine ametnikurakenduses
7. Kliendi suunamine teenusele mitme teenuseosutaja juurde
8. Aruannete menetlemise funktsionaalsused
9. Iseteeninduskeskkonna funktsionaalsused autenditud kliendile

Koostatud on neli detailset OA standardvoo kasutusmalli. Tabelis 3 toodud pöördumise lisamise kasutusmall kirjeldab peatükis 7.2 toodud prototüübi vaadet. Ülejäänud kasutusmallid (UC10.1 Haldusotsuse koostamine, UC10.3 Teatise saatmine, UC11.1 Aruannete otsing) on toodud magistriritöö lisa 7.

Tabel 3. Pöördumise lisamise kasutusmall

Nimi	Pöördumise lisamine menetlusele
ID	UC9
Kirjeldus	Kasutaja saab lisada pöördumise kliendi juhtumimenetlusele
Roll	Ohvriabi töötaja
Eeltingimused	Kasutaja on autenditud Kasutaja omab juhtumimenetluse andmete muutmise õiguseid Kasutaja on ohvriabi töötaja töölaua vaatel või kliendi juhtumimenetluse vaatel
Põhivoog	<ol style="list-style-type: none"> 1. Süsteem kontrollib pöördumise lisamise õigusi 2. Kasutaja käivitab pöördumise lisamise nupust „Lisa pöördumine“ 3. Avaneb pöördumise lisamise modaalaken 4. Kasutaja sisestab pöördumise liigi Valik klassifikaatori OA_REQUEST_TYPE (Pöördumise liik) väärtuste hulgast 5. Kasutaja sisestab pöördumise alaliigi 5.1 Valik klassifikaatori väärtuste hulgast: OA_REQUEST_SUB_TYPE (Pöördumise alaliik) 6. Kasutaja sisestab ühe või mitu esmase pöördumise põhjust 6.1 Valik klassifikaatori OA_INITIAL_REQUEST_REASON (Esmase pöördumise põhjus) väärtuste hulgast 7. Kasutaja sisestab ühe või mitu vägivalla liiki 7.1 Kuvatakse juhul, kui "Esmase pöördumise põhjus" on „Lähisuhtevägivald“ või „Muu vägivald“ 7.2 Valik klassifikaatori OA_VIOLENCE_TYPE (Vägivalla liik) väärtuste hulgast

	<p>8. Õnnetuse liigi andmete sisestamine</p> <p>8.1 Kuvatakse juhul, kui „Esmane pöördumise põhjus“ = „Õnnetusjuhtum“</p> <p>8.2 Valik klassifikaatori OA_ACCIDENT_TYPE (Õnnetuse liik) väärtuste hulgast</p> <p>8.3 Õnnetuse liigi täpsustus (tekstiväli)</p> <p>9. Kasutaja sisestab süüteo andmed:</p> <p>9.1 Süütegu - valik klassifikaatori OA_OFFENSE_PARAGRAPH (Süütegu) väärtuste hulgast</p> <p>9.2 Peamine paragrahv - valik peamistest paragrahvidest (6-7tk): OA_OFFENSE_SUB_PARAGRAPH (Süüteo peamine paragrahv)</p> <p>9.3 Kuvatakse juhul, kui "Süütegu" = "Peamine paragrahv"</p> <p>9.4 Muu paragrahv – tekstiväli, kuvatakse juhul kui süütegu = "Muu paragrahv"</p> <p>9.5 Algamise kuupäev - kuupäeva väli Kuvatakse juhul kui "Süütegu" on üks järgnevatest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peamine paragrahv • Muu paragrahv <p>9.6 Toimumiskoht</p> <p>9.6.1 Toimumiskoha riik (Eesti/Välismaa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valik klassifikaatori väärtuste hulgast: OA_INCIDENT_COUNTRY (Toimumiskoha riik) <p>9.6.2 Toimumiskoht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valik klassifikaatori väärtuste hulgast: OA_INCIDENT_LOCATION (Toimumiskoht) <p>9.6.3 Toimumiskoha täpsustus (tekstiväli)</p> <p>10. Kasutaja sisestab juhtumi aadressi (väli, mis võimaldab sisaldada ADS formaadis aadressi)</p> <p>11. Kasutaja sisestab juhtumi kirjelduse (tekstiväli)</p> <p>12. Vaikimisi kuvatakse andmed:</p> <p>12.1 Pöördumise kuupäev (Kuupäeva väli, vaikimisi jooksev kuupäev)</p> <p>12.2 Pöördumise tegija sisestab süsteem automaatselt (= kasutaja, kes pöördumise andmeid sisestab)</p> <p>13. Kasutaja valib ohvriabi teenuse liigi - valik klassifikaatori OA_VICTIM_SUPPORT_SERVICE_TYPE (Ohvriabi teenuse liik) väärtuste hulgast <i>Alternatiivvoog</i></p> <p>14. Kasutaja salvestab pöördumise andmed (nupp „Lisan pöördumise“)</p>
Alternatiivvoog	<p>Kasutaja saab koos pöördumise lisamisega suunata vajadusel pöördumise teisele kasutajale, sisestades vormile järgmised andmed:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Märkeruut „Suuna pöördumine teisele kasutajale“ 2. Suunatav <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Kohustuslik, kui "Suuna pöördumine teisele kasutajale" on märgitud 2.2. Valik STAR'i kasutajatest 3. Suunamise põhjus (tekstiväli)

	14. Kasutaja salvestab pöördumise andmed (nupp „Lisan pöördumise“)
Järeldingimused	1. Pöördumise andmed on salvestatud ja leitavad pöördumisega seotud isiku juhtumimenetluse juurest.

6.4.3 Mittefunktsionaalsed nõuded

TEHIKu tellimusel valmivate infosüsteemide mittefunktsionaalsete nõuete loetelu on leitav asutuse ametlikus dokumendis „Mittefunktsionaalsed nõuded arendustele“, v2.1.[49] Dokument määrab kvaliteedi- ja mittefunktsionaalsed nõuded (MFN) uutele infosüsteemidele ning nende dokumentatsioonile. Tegu on TEHIK arenduste kvaliteedi- ja mittefunktsionaalsete nõuete põhidokumendiga. Käesolev arendusprojekt järgib dokumendis toodud MFN nõudeid.

Mittefunktsionaalsed nõuded on grupeeritud järgmiselt:

1. Vastavus üldistele standarditele
2. Nõuded rakenduse arhitektuurile
3. Turvalisuse tagamisega seotud nõuded
4. Logimine
5. Testimine
6. Monitooring
7. Nõuded rakenduse lähtekoodile
8. Andmekvaliteet ja standardid
9. Kasutajaliides
10. Dokumentatsioon
11. Versioonihaldus
12. Paigalduspaketi kooste

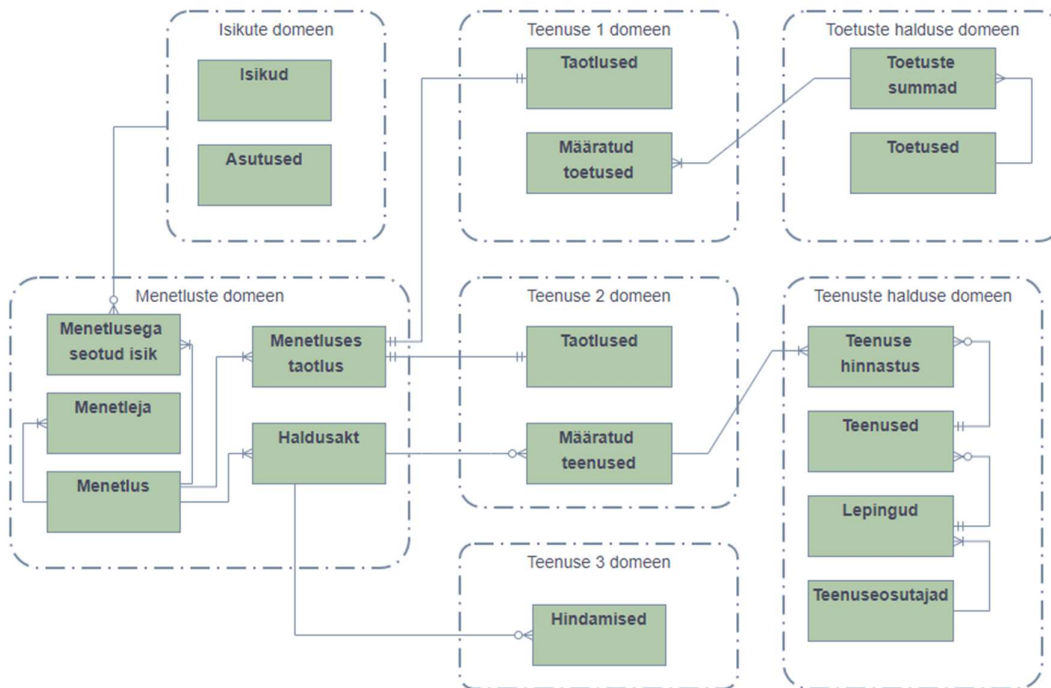
Mittefunktsionaalsete nõuete loetelu on toodud magistritöö lisa 8. Tabelis on välja toodud valikuliselt MFN-id, mis on seotud ohvriabi, sh psühholoogilise abi teenuse funktsionaalsuste ja andmestikuga, samuti kasutajaliidese väljatöötamisega.[49]

6.5 Disain ja arhitektuur

Peatükis antakse ülevaade disaini ja arhitektuuri kavandamise etappide tulemitest. STARi menetluse andmestiku mudel annab pildi kavandatavast menetluste üldraamistikust, mille põhjal on loodud detailsem ohvriabi äridomeeni andmemudel

6.5.1 STARi menetluste andmestik

STARi luuakse keskne menetluste teenus, mis koondab menetluste ülese andmestiku kõikide menetluste kohta (vt joonis 13). Keskne andmestik tagab selle, et kõik menetluste domeenid koguksid ühtemoodi toimingute, määratud toetuste ja teenuste infot, mis on vajalik näiteks statistika koostamiseks, aga ka kliendi kõikide menetluste nimekirja pärimiseks.[50]



Joonis 13. STARi menetluse andmestik.

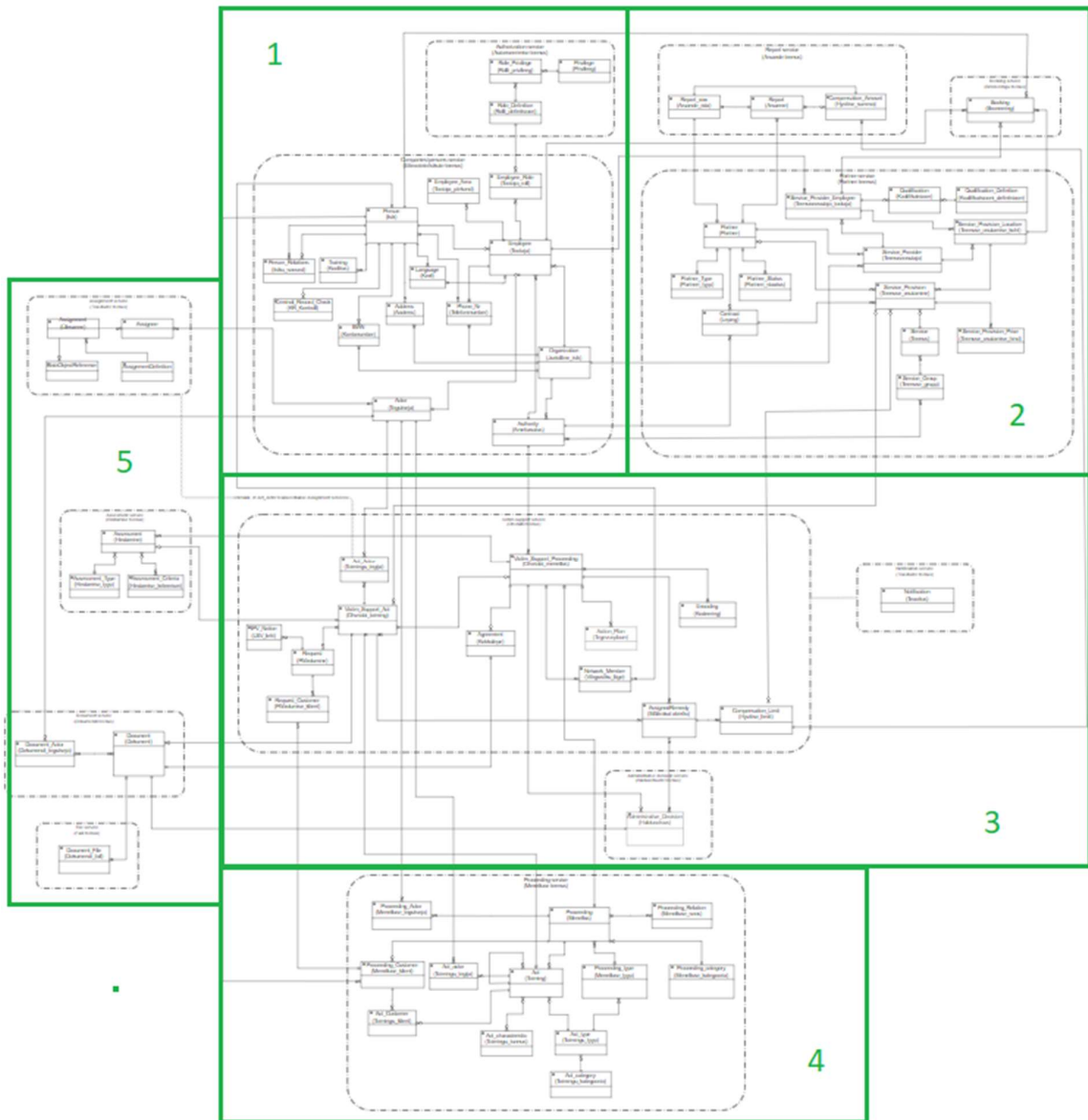
- Isikute domeen - Isikute ja asutuste üldised andmed. Sellest domeenist peab saada teada isikute ja asutuste üldised andmed, kontaktandmed ja aadressid. Menetluse spetsiifilisi andmeid siin ei ole.
- Menetluste domeen - Üldine menetluse olemasolu fakt. Sellest domeenist peab teada saada isiku kõik menetlused.
- Teenuse 1..3 domeenid - ühe konkreetse KOVi või SKA poolt läbi viidava menetluse keskkond. Lihtsamate toetuste nagu „transpordi kompenseerimine“ jaoks ei ole otstarbekas teha iseseisvaid mikroteenuseid ega spetsiifilisi kasutajaliidesid. Seega vajab STAR ka ühte universaalset lihtsustatud menetluste läbiviimiseks mõeldud teenuse domeeni.

- Toetuste halduse domeen - üldine toetuste ja nende hinnastamise haldamine. Domeenis hoitakse infot KOVide poolt pakuvate toetuste ning nende toetuste hinnastamise kohta.
- Teenuste halduse domeen - Üldine teenuste ja teenuseosutajate haldus võimaldab SKA üleselt saada infot teenuste pakujate ning nendega sõlmitud lepingute kohta (sh milliseid teenuseid lepinguga pakutakse ning millise hinna eest).[50]

6.5.2 Äriinfo mudel

Ohvriabi äriinfo mudel on mastaapsuse tõttu tükeldatud käesolevas dokumendis väiksemateks osadeks. Osad 2 ja 3 on kirjeldatud töö põhiosas, osad 1, 4 ja 5 on kirjeldatud magistritöö lisa 9. Peatükis on kirjeldatud andmemudeli teenuste sisu ja olemite tähendust. Tegu on kontseptuaalse andmemudeliga, mille detailid võivad edaspidise detailanalüüsi käigus täpsustuda.

Andmeolemite ja teenuste nimetused on paralleelselt inglise ja eesti keeles tulenevalt tellija nõudest, et andmebaasis kasutatav terminoloogia on inglise keelne.

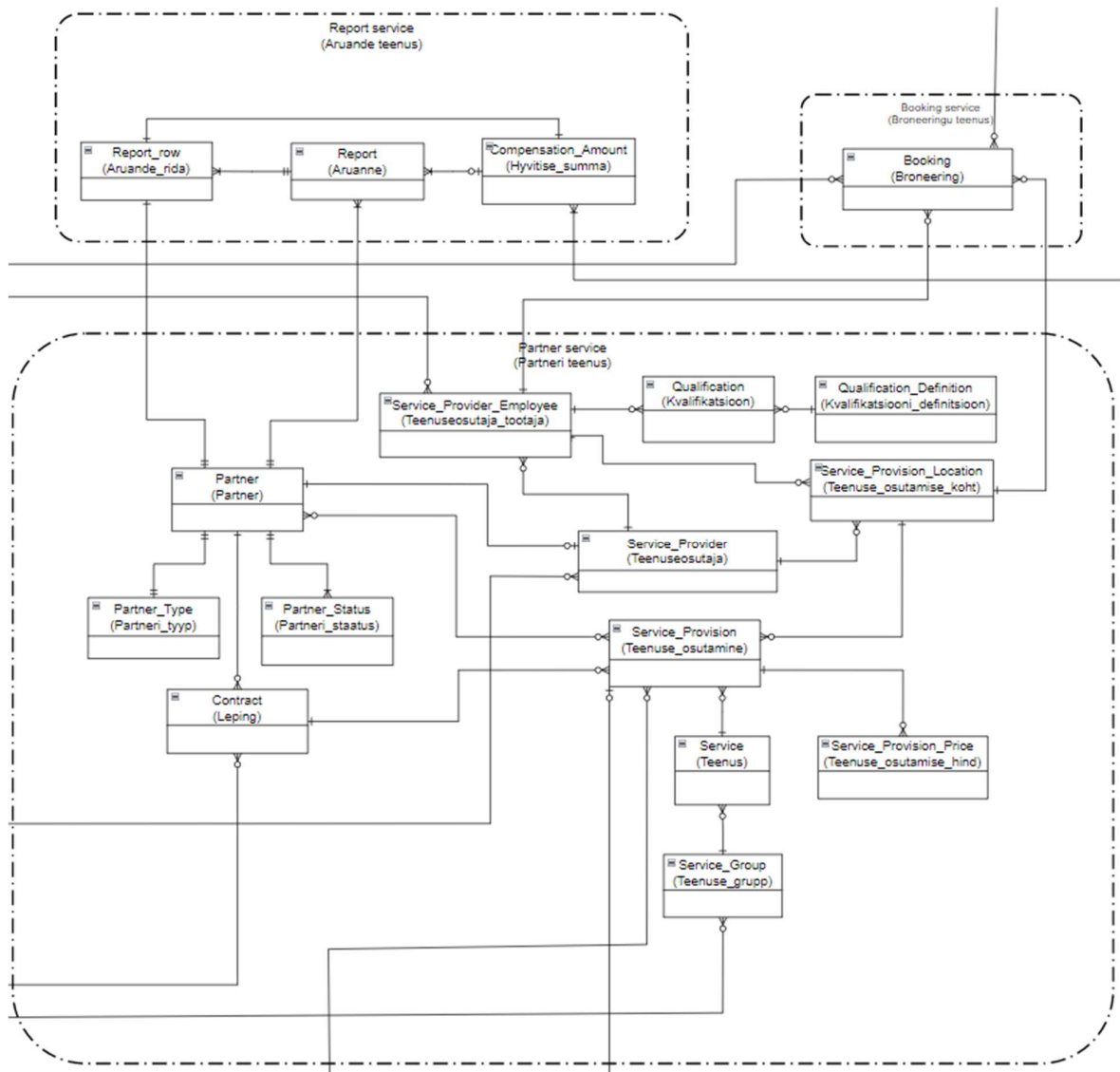


Joonis 14. Ohvriabi domeeni äriinfo mudeli tervikvaade

Äriinfo mudel on osadeks jaotatud järgmiselt:

1. Kasutajate autoriseerimise teenus (*Authorization service*) ning ettevõtete/isikute teenus (*Companies/Persons service*) – teenus, mis hoiab füüsilisi ja juriidilisi isikuid ning nende seoseid. Joonis koos selgitustega on toodud magistritöö lisas 9.

2. Aruande teenus (*Report Service*), broneeringuteenus (*Booking Service*), partnerite teenus (*Partner Service*)



Joonis 15. OA andmemudel: arande teenus, broneeringuteenus, partnerite teenus

Arande teenus (*Report Service*) - teenus sisaldab psühholoogilise abi hüvitise väljamaksmise aluseks olevate aruannete andmeid.

Report_Row - arande rida

Report - aruanne

Compensation_Amount - hüvitise summa

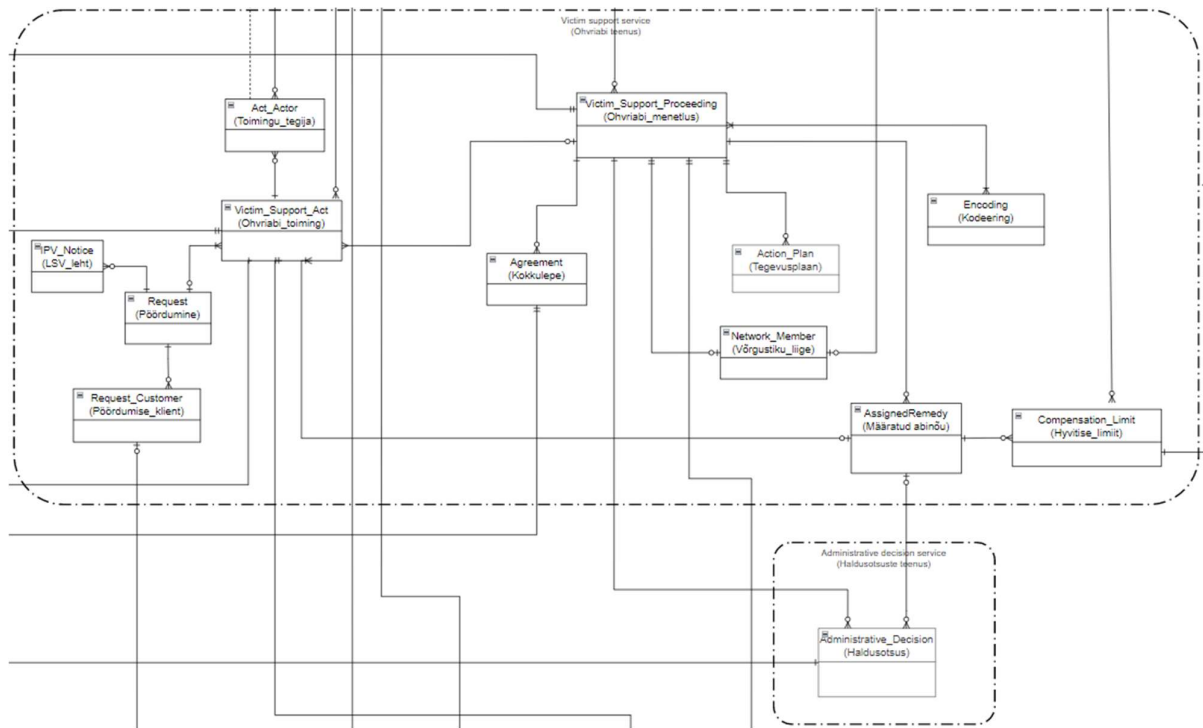
Broneeringuteenus (*Booking service*) - Broneeringuteenus võimaldab isikutel autenditud kasutajatena SKA iseteeninduskeskkonna kaudu teenusele aegu broneerida.

(Teenus arendatakse välja eraldi projekti raames ning selle analüüs magistritöö skoopi ei kuulu.)

Partnerite teenus (*Partner service*)

- Partner (*Partner*) - SKA erinevat tüüpi partnerid STARis. Magistritöö skoobis on partneritena pühholoogilise abi teenuse osutajad. (Partneriteks võivad olla ka vabatahtlikud.)
- Partneri tüüp (*Partner_Type*) - tabelis defineeritakse erinevat tüüpi partnerid (partnerite klassifikaator)
- Partneri staatus (*Partner_Status*) - staatust märkiv klassifikaator, mitteaktiivsuse / pausil oleku algus- ja lõpukuupäevad
- Leping (*Contract*) - Partneriga sõlmitud lepingu(te) andmed. Lepingud on seotud teenustega. Lepingul on algus- ja lõpptähtaeg.
- Teenuseosutaja (*Service_Provider*) -
- Teenuseosutaja/ettevõtte töötaja (*Service_Provider_Employee*) -
- Kvalifikatsioon (*Qualification*) - TO töötaja kutsealane kvalifikatsioon
- Kvalifikatsiooni definitsioon (*Qualification_definition*) - töötaja kutsealase kvalifikatsiooni definitsioon
- Teenuse osutamise koht (*Service_Provision_Location*) - kohad, kus teenust osutatakse
- Teenuse osutamine (*Service_Provision*) – seostabel teenuse osutamise andmestiku jaoks, mis hõlmab teenust, teenuse hinda, teenuste osutajat, lepingut, teenuse asukohta
- Teenus (*Service*) - TO poolt osutatav teenus
- Teenuse osutamise hind (*Service_Provision_Price*) - igal teenusel võib olla erinev hind.
- Teenuste grupp (*Service_Group*) - teenuste grupp, mille alla kuuluvad sama valdkonna teenused (*Service*). Nt psühholoogilise abi teenuse gruppi kuuluvad eraldi teenustena psühholoogiline abi ja psühhosotsiaalne abi.

3. Ohvriabi menetluse teenus (*Victim Support Service*), haldusotsuste teenus (*Administrative Decisions Service*)



Joonis 16. OA andmemudel: ohvriabi menetluse teenus, haldusotsuste teenus

Ohvriabi menetluse teenus

- Ohvriabi menetlus (*Victim_Support_Proceeding*) - Ohvriabi spetsiifiline menetlus STARis, mis omab üks-ühest seost STAR'i üldise menetluse olemiga (*Proceeding*, vt Lisa 9).
- Kokkulepe (*Agreement*) - OA puhul sõlmitakse kokkuleppeid lepitusmenetluse ja taastava õiguse puhul. Väljaspool OA-d on kokkulepped ka perelepituse teenuses. Kokkulepped on seotud üldjuhul mitme isikuga, kelleks on OA töötaja(d) ja kliendid, ning sellega kaasneb allkirjastatud digitaalne või füüsiline dokument
- Võrgustiku liige (*Network_Member*) - isik, kes on konkreetse menetlusega seotud võrgustiku liige (teenustes nagu MARAC, MDFT)
- Kodeering (*Encoding*) - märksõnad, mis lisanduvad OA juhtumimenetluste juurde pöördujate lisamisel. Märksõnade alusel on võimalik teostada OA teenuste osas statistilist andmeanalüüsi.
- Määratud Abinõu (*Assigned_Remedu*) - Teenus või hüvitis, mis määratakse STARis kliendile OA juhtumimenetluse raames. Abinõu määramisega luuakse

süsteemi vastav haldusotsus ning sellega saab siduda erinevaid menetluse toiminguid.

- Hüvitise limiit (*Compensatio Limit*) - Hüvitis võib olla limiidita või limiidiga. Maksimumlimiidi summa võib ajas muutuda ja sõltub valitsuse kinnitatud alampalga määrast.
- Toimingu tegija (*Act Actor*) - Seostabel isku ja toimingu vahel, mis määrab toimingu teostaja menetluses
- Ohvriabi toiming (*Victim Support Act*) - ohvriabi toiming, mis omab üks-ühest seost STAR'i üldise toimingu olemiga (Act)
- Pöördumine (*Request*) – pöördumisena registreeritakse STARis kliendi poolne kontaktivõtmine või info laekumine OA-le juhtumite kohta. Pöördumise kanne annab aluse isikuandmete pärimiseks, juhtumimenetluse algatamiseks, toimingute tegemiseks ning abinõude määramiseks.
- Pöördumise klient (*Request Customer*) - subjekt, kes on pöördumise esitanud

Menetluste teenusega on seotud ka teavituste teenus (*Notification Service*) teavituste edastamiseks menetluse osapooltele (uus teenus, mis arendatakse välja teise projekti raames).

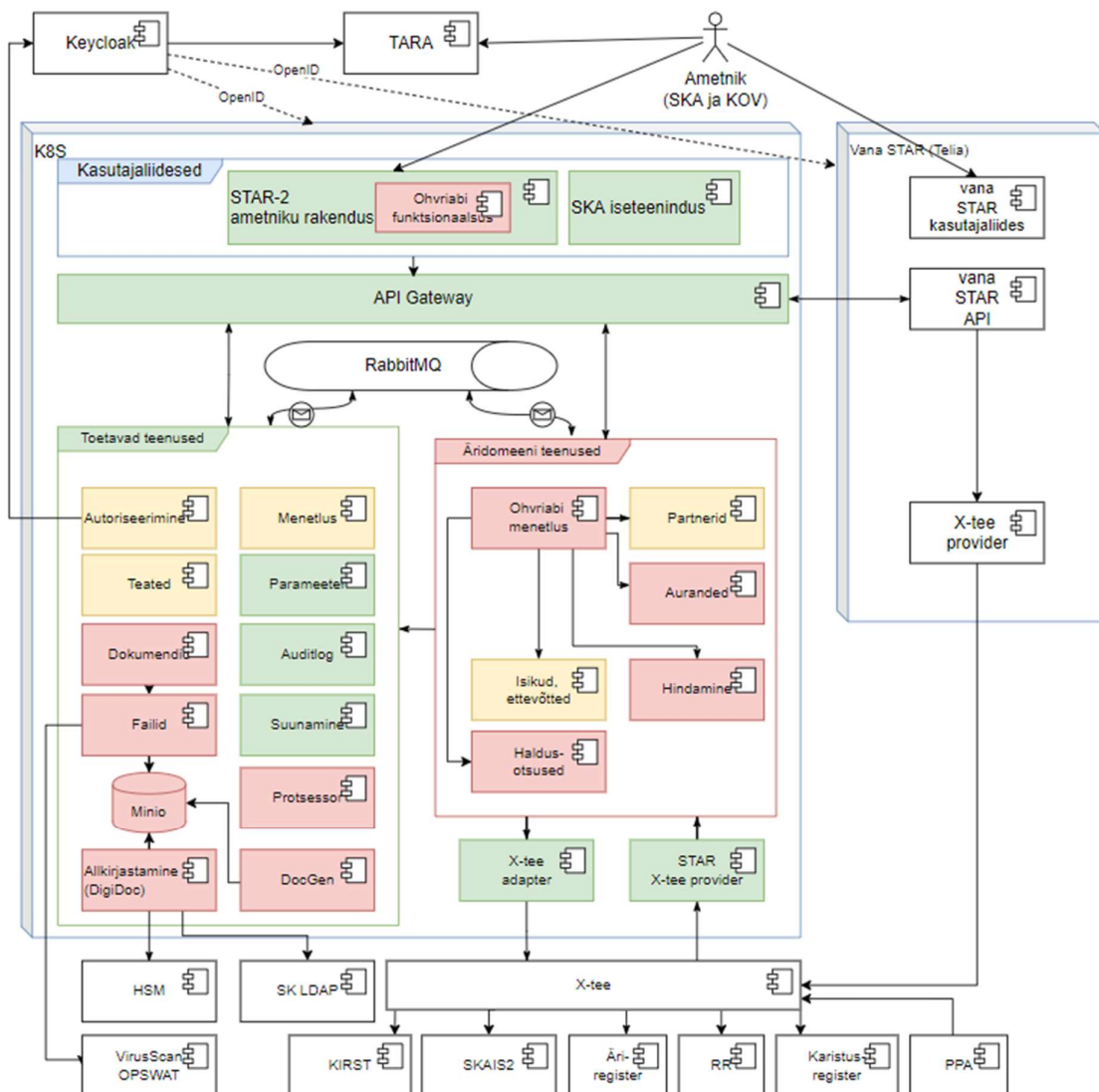
Haldusotsuste teenus – *Administrative Decisions service*. Haldusotsus koostatakse teatud abinõude/teenuste määramisel. Haldusotsust peab saama tühistada ja muuta. Tegu peab olema keskse SKA ülese lahendusega.

4. Menetluste teenus - *Proceeding service*. Teenus hoiab SKA menetlusi ja seoseid erinevate menetluste vahel. Joonis koos selgitustega on toodud magistritöö lisan 9.

5. Suunamise teenus (*Assignment Service*), hindamise teenus (*Assessment Service*), dokumendi teenus (*Document service*), faili teenus (*File Service*). Joonis koos selgitustega on toodud magistritöö lisan 9.

6.5.3 Komponentdiagramm

Järgnevalt on kirjeldatud STAR2 süsteemi loodavad ja muutmist või kasutust vajavad mikroteenused, mis on asjakohased Ohvriabi äridomeeni kontekstis (Joonis 24). Joonise lihtsustamiseks ei ole kujutatud kõiki mikroteenuste vahelisi seoseid, vaid ainult olulisimad. Lisaks ei ole selguse huvides kujutatud ka mikroteenuste vahelist kommunikatsiooni läbi API Gateway. Jooniselt on välja jäetud ka andmebaaside tähised. Järgitakse 'üks andmebaas teenuse kohta' mikroteenuste arhitektuurimustrit - eraldi andmebaas luuakse igale mikroteenusele, mis vajab andmete salvestamise võimekust.



Joonis 17. STAR2 süsteemi loodavad ja muutmist või kasutust vajavad mikroteenused Ohvriabi äridomeeni kontekstis

Joonise värvide legend:

- punane - OA jaoks loodavad mikroteenused
- kollane - varasemalt loodud STAR2 mikroteenused või vana STARi proxy teenused, mida OA jaoks on vaja täiendada
- roheline - varasemalt loodud STAR2 mikroteenused, mida eeldatavasti ei muudeta
- valge - STARi välised teenused

Ohvriabi funktsionaalsust pakuvad kasutajaliidesed

- STAR ametniku rakendus - uues STAR kasutajaliideses serveritakse ametnikele ohvriabi menetluste funktsionaalsust
- SKA iseteenindus - psühholoogilise abi teenuse arenduse hilisemas etapis luuakse klientidele võimalus vaadata teenuse infot läbi SKA iseteeninduse

Ohvriabi teenustega seotud mikroteenused

Ohvriabi funktsionaalsuse mikroteenusteks jaotamise aluseks on kontseptuaalsel andmemudelil väljajoonistunud domeenide kontekstide piirjooned (pt 6.5.2).

- Ohvriabi teenus (*Victim support service*) - ohvriabi domeeni peamine äriloogika. Laiendab STARi menetluste baasäriloogikat, kus keskseteks andmeolemiteks on toiming, pöördumine ning menetlus.
- Partnerite teenus (*Partner service*) – teenusepakkujate info haldamise teenus - teenuseosutajad, pakutavad teenused, hinnakirjad, asukohad, töötajad, vabatahtlikud.
- Aruannete teenus (*Report service*) - teenusepakkujate aruannete esitamise teenus
- Ettevõtete ja isikute teenus (*Companies/Persons service*) – füüsiliste ja juriidiliste isikute andmete haldamise teenus.
- Hindamise teenus (*Assessment service*) - STARi ülene klientide kõikide hindamiste andmeid ja äriloogikat koondav teenus.
- Haldusotsuste teenus (*Administrative decision service*) - haldusotsuste teenus, mis on võimalik ühendada menetluse dokumentide teenusega (*Document service*).

Toetavad teenused

Seoses ohvriabi teenuste menetluste funktsionaalsuse keerukusega on vaja STAR2 süsteemi luua üksjagu toetavat funktsionaalsust pakkuvaid teenuseid, mille väljaarendamine on eelduseks ka edasistele arendustele. Toetavad teenused luuakse universaalsete mikroteenustena, mis võimaldavad nende API põhist kasutamist järgnevate teenuste arendamisel. Toetavad teenused on loetletud Tabelis 12.

Tabel 4. Toetavad teenused STAR2 süsteemis

Teenus	Selgitus
Menetluste teenus <i>Proceeding service</i>	STAR ülene menetluste teenus, mis koondab kõikide menetluste baasinformatsiooni ning menetlustega seotud isikuid.
Ettevõtete/isikute teenus <i>Companies/Persons service</i>	Isikute ja ettevõtete haldamise teenus
Teadete teenus <i>Notification service</i>	Teenus teadete saatmiseks erinevatele osapooltele
Suunamise teenus <i>Assignment service</i>	Kasutajatele määratud ülesannete ja teadete haldamise teenus, sh siseteavitused vastavalt ohvriabi vajadustele
Dokumendi teenus <i>Document service</i>	Dokumentide register, hoiustab dokumentide metaandmeid ja seoseid failide ning äriobjektide vahel. Edaspidi võimaldab dokumentide jagamise, kättetoimetamise ja ühisallkirjastamise funktsionaalsust.
Parameeter <i>Parameter</i>	Klassifikaatorite teenus, vahendab vanas STARs hallatud klassifikaatorite väärtuseid
Auditlog	Kasutajate tegevuste auditlogi teenus
Autoriseerimise teenus <i>Authorization service</i>	Rollide ja privileegide kontrollimise ja haldamise teenus
Faili teenus <i>File service</i>	Teenus, mis tegeleb failide talletamise ja tagastamisega failihoidlast. Äriteenused hoiavad viiteid failidele.
Allkirjastamise teenus <i>Signing service</i>	Teenus võimaldab faile asutuse templiga digitembeldada ning edaspidi vahendada ka digiallkirjastamise võimalust. Selles teenuses on plaanis realiseerida ka teadete krüpteerimislahendus.
DocGen teenus <i>Docen service</i>	Genereerib etteantud andmete ja malli põhjal PDF dokumente.

Protsessor <i>Processor</i>	Regulaarsete taustaprotsesside käivitamise ja teostamise teenus
Minio	S3 protokolliga toetatav faili hoidla
RabbitMQ	Mikroteenuste vahelist asünkroonset sõnumivahetamist juhtiv <i>Message Queue</i>

Välised liidesed

Ohvriabi teenuste funktsionaalsuse arendamine nõuab liidestust järgmiste väliste süsteemidega:

- SKAIS2 - SKA iseteenindust toetav back-end süsteem, kust päritakse klientide puuete ja SRT andmed
- RR - rahvastikuregistri infosüsteem, kust päritakse isikute andmed ja isikute seosed (lapsed, eestkostjad). STAR hoiab isikute andmeid *Person* teenuses ja uuendab isikute andmeid regulaarsete taustatöödega.
- Äriregister - äriregistri infosüsteem, kust päritakse ettevõtete kontaktandmed ning esindamised. Regulaarsete taustatöödega tuleb kontrollida, kas teenuseosutajast ettevõtte juhatuse liikmete seas on toimunud muutusi, sellisel juhul tuleb muuta ka teenuseosutajate kasutajate õigused.
- KIRST - Haigekassa süsteem, kust päritakse klientide ravikindlustuste ja perearstide andmed.
- SK LDAP - emailide krüpteerimiseks on vaja teada isiku ID-kaardi sertifikaati. Selle saab küsida SK LDAP serverist isikukoodi järgi.
- PPA - süsteem juba saadab politsei teateid vanasse STARi. Ohvriabi seisukohast on olulised lähisuhtevägivalla (LSV) lehed, mida edaspidi hakkab töötleva OA teenus. Andmeid päritakse läbi vana STARi API.
- HSM - dokumentide digiteerimiseks kasutatav TEHIKu riistvaraline turvamoodul, kus hoitakse SKA digitemplit.
- VirusScan - TEHIKu poolt hallatav failide viirusekontrolli teenus OPSWAT platvormil pakub asünkroonset API-t viiruste kontrolliks. Kõik kasutaja poolt üleslaetavad failid tuleb kontrollida.

Ohvriabi teenuste menetluste funktsionaalsus on koondatud peamiselt *Victim support proceeding* teenusesse, kus lahendatakse ohvriabi spetsiifiline pöördumiste, toimingute, menetluste ning abinõu määramiste loogika, aga mis vastab üldisele menetluste andmestikule. Menetluse andmestik on osaliselt dubleeritud mõlemas teenuses, kus menetluse ja toimingu toimumise fakt on üks-üheses seoses ja hoiustatakse mõlema teenuse andmebaasis. Andmete sünkroniseerimine käib asünkroonselt sündmuspõhiselt, kui *Victim support proceeding* teenuses luuakse toiming või menetlus, siis saadetakse vastava infoga sõnum RabbitMQ-sse. Sama tehakse toimingu või menetluse andmete muutmise või kustutamise korral. *Proceeding* teenus kuulab teda huvitavaid sõnumeid (toimingute/menetluste loomise/muudatuse/kustutamise sõnumid) ning teeb vajalikud muudatused enda andmebaasis.

6.5.4 Andmete migratsioon

Pärast ohvriabi baasfunktsionaalsuse ning psühholoogilise abi hüvitise määramise funktsionaalsuse väljaarendamist on vajalik teostada andmete migreerimine vanast menetluskeskkonnast SKAIS-ist uude menetluskeskkonda STAR2-te. Samuti on vajalik teatud andmete migratsioon STAR1-st STAR2-te.

Ohvriabi funktsionaalsuse peamised kokkupuutepunktid vana STAR andmestikuga on klassifikaatorid, kasutajad ja rollid/privileegid, asutused/teenuseosutajad, menetlused. Seega võib öelda, et ohvriabi uute teenuste realiseerimisel suuremat andmete migratsiooni vanast STAR keskkonnast vajalik teostada ei ole. Ohvriabi menetluste andmestikku hakatakse puhtalt lehelt looma uude STARi. Küll aga on kokkupuutepunktideks töötajate, klientide ning asutuste andmestik.

Detailanalüüsi käigus tuleb uute teenuste andmeolemite (eriti näiteks hindamise, abinõude, teenuseosutajate mikroteenuste andmeolemid) disainimisel arvestada ka vana STARi vastavate andmeolemite struktuuriga, et tulevane võimalik andmemigratsioon oleks valutum.

SKAIS1 andmebaasist on planeeritud STAR2 süsteemi üle tuua psühholoogilise abi kulude hüvitamise pooleliolevate menetluste andmed peale seda, kui ohvriabi funktsionaalsus on valminud. Vajalik on üle tuua psühholoogilise abi kulude hüvitamise pooleliolevad menetlused, kus isikule määratud hüvitise liimit ei ole täismahus kasutatud. Oluline on siinjuures üksnes menetluse baasandmestik ja hüvitise jääk, mida hakatakse

uues STARs menetlema. SKAIS pooleliolevate menetluste andmete alusel peavad tekkima uude STARi OA juhtumimenetlused, mis hõlmavad endas abinõuna määratud hüvitise jääki. Juhtumimenetlus peab olema seotud isiku, teenuseosutaja ja menetleva ametnikuga. Pooleliolevad juhtumid võivad olla mitu aastat vanad ja neid on praegu andmebaasis orienteeruvalt 3000 kirjet. Samuti tuleb üle tuua informatsioon kõigi isikute kohta, kellele on SKAIS süsteemis määratud hüvitisi või teenuseid.

Vastav informatsioon peab STARi isiku juhtumimenetluse lehel olema nähtav ning lingi kaudu peab olema võimalik liikuda SKAIS süsteemi.

Migreeritavate andmete skoop on toodud Tabelis 5.

Tabel 5. Psühholoogilise abi hüvitisega seotud migreeritavad andmed (SKAIS1 -> STAR2).

Andmed	Kirjeldus
Isikud	Kõigi isikute kohta, kellele on SKAIS1 andmetel hüvitis määratud, peavad tekkima STARi Persons teenuse andmebaasi vastavad kirjed. Üle on vaja tuua isikute baasandmed (isikukood, eesnimi, perenimi), ülejäänud andmed saab pärida RR-st.
Teenuseosutajad	Üle on vaja tuua teenuseosutajate baasandmed (registrikood), ülejäänud andmed saab pärida ÄR-st. Teenuseosutajaga seotud andmed - ServiceProvision (millist teenust osutab), Contract jne valmistatakse ette käsitsi impordi vaheformaadis.
Kasutajad (ametnikud)	Pooleliolevad taotlused on seotud SKA ametnikest kasutajatega, kes taotlusi menetlevad. Uude STARi on vaja tekitada seos töötaja ja OA menetluse vahel. Andmemigratsiooni käigus on vaja luua vastavustabel SKAIS1 kasutajanimede ja ametnike isikukoodide vahel, kusjuures tuleb arvestada, et nende hulgas võib olla lahkunud töötajaid.
Klassifikaatorid	SKAIS1 spetsiifilisi klassifikaatoreid STAR süsteemi üle ei tooda. Vajalik on luua vastavus SKAIS1 ja STAR klassifikaatorite vahel. Kui automaatselt ei ole võimalik vastavust luua, siis lisatakse klassifikaatorite väärtused andmekvaliteedi parandamise käigus.
Juhtumikaardid	Uude tabelisse on vaja tekitada seosed isikute ja SKAIS1 juhtumikaartide vahel (viide juhtumikaardi numbrile). Ühel isikul võib olla mitu juhtumikaarti. Vajalik selleks, et näidata STARi isiku juhtumimenetluse andmestikus viiteid SKAIS1 juhtumitele.

Kasutamata hüvitised	Iga SKAIS1-s poolelioleva ja täismahus kasutamata limiidiga juhtumi kohta luuaks STARi OA juhtumimenetluse andmestik
----------------------	--

6.6 Riskianalüüs

Riskianalüüsi abil määrati kindlaks ja hinnati tegureid, mis võivad ohustada projekti edukust või eesmärgi saavutamist. Käesolevas peatükis on toodud kvalitatiivse riskianalüüsi tulemused kahes tabelis. Tabelis 6 loetletakse kaardistatud riskid, riski esinemise tõenäosus, mõju tugevus ja riski realiseerumise tagajärjed.

Tabel 6. Kvalitatiivse riskianalüüsi tulemused

ID	Risk	Kirjeldus	Mõju tugevus	Esinemise tõenäosus
R1	Arenduspartnerite vähene huvi	Kolmandate osapoolte (hanke tööde teostajate) vähene huvi projekti suhtes võib takistada arendustööde plaanipärast valmimist	Suur	Madal
R2	Projekti kompleksus	Tulenevalt projekti keerukusest võib lahenduse realiseerimine võtta planeeritust kauem aega	Suur	Kõrge
R3	Muutuvad nõuded	Tulenevalt valdkonda reguleeriva seaduse muudatuste ettevalmistamisest võib lisanduda täiendavaid nõudeid või tekkida vajadustes muudatusi.	Keskmine	Keskmine
R4	Organisatsiooni eelarveliste prioriteetide muutus	Projektide prioriseerimine organisatsiooni siseselt lükkab projekti elluviimise järgmisesse eelarveperioodi	Suur	Kõrge
R5	Finantsressursside ebapiisavus	Projekti rahastatakse oodatust väiksemas mahu	Suur	Keskmine
R6	Dubleerivad arendused	Kogu süsteemi üleselt toimivaid mikroteenuseid analüüsitakse ja	Suur	Madal

		arendatakse välja lisaks teistes SKA projektides ehk dubleeritult		
R7	Muutused isikkoosseisus	Projekti käigus muutub projekti kaasatud isikute koosseis	Keskmine	Keskmine

Tabalis 7 on iga riski puhul välja toodud maandamise meetmed, mida on võimalik konkreetsete riskide puhul kasutusele võtta.

Tabel 7. Riskide maandamise meetmed

ID	Risk	Maandamise meetmed
R1	Arenduspartnerite vähene huvi	Partneriteks on valitud aktiivsed osapooled, kes on ise projektis osalemisest huvitatud ning keda on eelnevalt projekti skoobist, ajakavast ning hanke tingimustest teavitatud.
R2	Projekti kompleksus	Projektiplaani koostamisel eraldatakse projekti etappidele piisavalt aega, sh arvestatakse puhverajaga. Projekti kaasatakse spetsialistid, kelle professionaalne tase võimaldab projekti ajakava kohaselt läbi viia.
R3	Muutuvad nõuded	Projekti ajalisel planeerimisel ja eelarvestamisel arvestatakse osalise nõuete muutmise võimalusega (ajaline ja eelarveline puhver).
R4	Organisatsiooni eelarveliste prioriteetide muutus	Pidev infovahetus äritelliija ja juhtkonnaga projekti ajakava osas ning valmidus lisaressursside leidmiseks, kui selleks peaks vajadus tekkima.
R5	Finantsressursside ebapiisavus	Nõuded prioriseeritakse, mis võimaldab arendustööd vajadusel etappideks jagada ning realiseerida esmalt kõrgema prioriteediga funktsionaalsused.
R6	Dubleerivad arendused	Telliija poolt on paralleelselt erinevate arendajate poolt läbi viidavate arendusprojektide töösse aktiivselt kaasatud tehniliste ekspertteadmistega spetsialistid telliija poolt, kelle osalus hoiab ära dubleerivate arenduste tekkevõimaluse.
R7	Muutused isikkoosseisus	Projekti juhtimisel pannakse suurt rõhku hea tööõhkkonna loomisele ning motiveerituse hoidmisele. Samas arvestatakse isikute töölt lahkumise või teatud

		ajaks tööst eemale jäämise võimalusega, vältides info ja teadmiste koondumist üksikute võtmeisikute kätte.
--	--	--

7 Prototüüp

Käesolevas peatükis on välja toodud olulisemad prototüübi vaated, mis teenusedisaini ja analüüsi käigus loodi. Prototüüpide loomisel kasutati veebipõhist disainiplatvormi Figma, mis võimaldas kogu projektimeeskonnal jooksvalt prototüüpimise erinevates etappides vaadetega tutvuda, vajadusel neid töötubades ja koosolekutel tutvustada ning ühistöö käigus täiendusi ja parandusi sisse viia. See meetod võimaldas tööd efektiivselt teostada, kuna visuaalne pilt tegelike kasutajavaadetega andis võimaluse kliendilt nõuete täpsustamiseks detailset tagasisidet saada. Vastavalt TEHIKu arenduste mittefunktsionaalsete nõuetele[49] kujundati rakenduse kasutajaliides vastavalt Veera disainisüsteemile. Veera disainisüsteem on kogu avalikule sektorile kasutamiseks mõeldud disainiraamistik, mille eesmärk on pakkuda suhtluses riigi e-kanalitega ühtset kasutajakogemust. Veera disainisüsteemi eesmärk on nii disainiprotsessi kui ka arendusprotsessi kiirendada - esmaste prototüüpide loomine on lihtne, arendusprotsess muutub odavamaks, disain on kaasaene ja pidevalt arenev.[51]

Loodi arvuti desktopi jaoks kavandatud kasutajaliidese vaated kõrge täpsusastmega prototüübist. Viidi läbi ka prototüübi testimise töötoad, testgrupid koostati süsteemi tulevastest lõppkasutajatest (SKA OA töötajad). Testimise tagasiside oli positiivne, testgrupi hinnangul on tegu suure edasiminekinga võrreldes käesoleva seisuga. Kõrgelt hinnati uut disaini ja kasutusmugavust, samuti oli testgrupi hinnangul kasutajaliidese ülesehituse loogika ja intuiitiivsus heal tasemel. Olulisi parandusettepanekuid ei tehtud. Täiendavad prototüübi vaated on toodud magistritöö töö lisas (Lisa 2).

7.1 Vaade 1 – Ohvriabi töötaja töölaud

Ohvriabi töötaja töölaua vaade kuvatakse kasutajale esimese vaadena pärast OA keskkonda sisenemist. Töölaua funktsionaalsused on isiku otsing, pöördumise sisestamine, pooleli jäänud tegevuse jätkamine, teavituste vaatamine, toimingute vaatamine, pöördumiste vaatamine.

Ohvriabi > Töölaud

Töölaud

Otsin isikut

Otsi nime, isikukoodi, telefoninumbrit, e-posti või aadressi...

või

Sisesta pöördumise

Pooli jäänud tegevus

Tristique pulvinar lectus tempus sodales netus viverra volutpat leo. Vel, ac lacus aliquam et a non non rhoncus neque. Vitae lacus purus amet, odio purus, diam tortor. Feugiat tortor amet, pulvinar vitae tempor dolor vestibulum curabitur.

[Jätka tegevust](#)

Teavitused (5)

- PPA Teade: Mari Maasikas (LSV leht)** 22.09.2021
- Vabatahtliku kinnitus: Mari Maasikas TÖ** 10.09.2021
- Milegi tähtaeg 15.01.22** 11.03.2021
- Milegi tähtaeg 15.01.22** 11.03.2021
- Tagasilükatud vabatahtliku määramine** 11.03.2021
- Vabatahtliku kinnitus: Mari Maasikas TÖ** 10.09.2021
- Vabatahtliku andmete muudatus: Mari Maasikas** 10.09.2021
- Vabatahtliku aruandlus: Mari Maasikas TÖ** 10.09.2021
- PPA Teade: Mari Maasikas (LSV leht)** 10.09.2021

Pöördumine: Mari Maasikas (LSV leht)

Edastas Põhja prefektuur töötajale **Marika Kõlmet** pühapäev 22.09.2021 kell 12:44

Aleks Tark - 90301041155 [Vastu võetud](#) [Pöördumise vastesse](#)

Sed elit turpis oras et, fermentum ultricies at nunc. Arcu, dictum in venenatis suspendisse nulla vel sollicitudin non. Viverra consectetur consectetur nec vitae. Scelerisque sed lorem erat id vel feugiat enim tortor. Consequat faucibus sed tellus dignissim risus, velit viverra. Egestas risus sed nec consequat, lectus cursus nisi tellus. Interdum sed posuere integer pellentesque nulla vel ut. Aliquet diam ut dolor mollis viverra mi integer diam tellus. Gravida id tempus, neque, gravida tristique in. Turpis iaculis a, blandit non dui cursus at.

Põhja prefektuur
(+372) 5689 6727
nimi.perenim@politsei.ee

Toimingud

Minu suunatud toimingud | Minu planeeritud toimingud | Minu menetlusele lisatud toimingud

Toimumise aeg	Läbiviija	Toiming	Teenus	Staatus	
11.04.2021 14:00	Mari Maasikas	Toiming 1	KA	Saabus	→ Ava toiming
11.04.2021 14:00	Daniel Smimov	Toiming 2	PA	Tähtsaja ületanud	→ Ava toiming
11.04.2021 14:00	Aleks Tark	Toiming 1	LM	Lõpetatud	→ Ava toiming
11.04.2021 14:00	Oliver Sepp	Toiming 3	MAKAC	Lõpetatud	→ Ava toiming
11.04.2021 14:00	Oliver Sepp	Toiming 3	MAKAC	Lõpetatud	→ Ava toiming

Pöördumised

Minu juhendatavate vabatahtlikega seotud pöördumised | Minu loodud pöördumised

Pöördumise aeg	Sisestaja	Pöördumise põhjus	Pöördumise liik	Teenus	
11.04.2021 14:00	Mari Maasikas	Toiming 1	Liik 1	KA	→ Ava pöördumine
11.04.2021 14:00	Daniel Smimov	Toiming 1	Liik 2	PA	→ Ava pöördumine
11.04.2021 14:00	Aleks Tark	Toiming 1	Liik 3	LM	→ Ava pöördumine
11.04.2021 14:00	Oliver Sepp	Toiming 1	Liik 1	LM	→ Ava pöördumine
11.04.2021 14:00	Oliver Sepp	Toiming 1	Liik 2	MAKAC	→ Ava pöördumine

Joonis 18. Prototüüp: Ohvriabi töötaja töölaud STAR ametnikurakenduses.

7.2 Vaade 2 – Pöördumise lisamine isiku juhtumimenetlusele

Prototüübi teine vaade kirjeldab pöördumise andmete lisamist juhtumimenetluse vaates avanevas modaalaknas.

Kasutajal on prototüübi vaates võimalikud järmised tegevused:

- Pöördumise liigi ja alaliigi valik
- Pöördumise põhjuse alaliigi valik
- Toimumiskoha andmete sisestamine
- Pöördumisega seotud isiku andmete sisestamine
- Süüteo andmete sisestamine, juhtumi kirjeldamine
- Faili lisamine
- Pöördumise kuupäeva, teenuse liigi ja suunaja andmete sisestamine
- Pöördumise suunamine
- Pöördumise lisamise käivitab nupp „Lisan pöördumise, nupp „Tühistan“ sulgeb modaalakna

Pöördumise lisamine
EELANALÜÜSI PROTOTÜÜP; TÄPSUSTUB DETAILANALÜÜSIS
✕

Pöördumise liik

Vali liik ▼

Pöördumise alaliik

Vali alaliik ▼

Esmane pöördumise põhjus

Vali alaliik ☰

Toimumiskoht

Eesti Välismaa

Vali koht ▼

Juhtumi aadress

Address + Lisan kliendi

Süütegu

Vali süütegu ▼

Juhtumi kirjeldus

B I U ☰

Sisesta...

Failid

[Lisa manus](#)

Pöördumise kuupäev

21.04.2021 📅

Ohvriabi teenuse liik

Vali isik ▼

Suunav pool

Vali suunaja ▼

Pöördumise sisestaja

Kersti Sarapuu Suunan pöördumise läbiviimine teisele kasutajale

Suunatar

Vali kasutaja ▼

Suunamise põhjus

Sisesta...

Trilin Kass · 42 a · 50301041155 🗑️ Kustuta

eesti keel · Tartu, Tartumaa

Roll juhtumis

Ohver ▼

Seos toimepanijaga

Vali seos ▼

Kliendi piirkond

Vali piirkond ▼

Suhtluskeel

Vali keel ▼

Tühistan
Lisan pöördumise

Teiming
Ametinimetus · Marika Tüümets 22.09.2021

Joonis 19. Prototüüp: Kliendi pöördumise lisamine ametnikurakenduses.

7.3 Vaade 3 – Haldusotsuse koostamine hüvitise määramise kohta

Prototüübi kolmas vaade kirjeldab haldusotsuse koostamist psühholoogilise abi teenuse hüvitise määramisel kliendile. Kliendi andmed on automaatselt kuvatud, ametniku saab lisada abivajaduse kirjelduse, limiidi tüübi lisainfo ja faili. Andmete sisestamine on võimalik katkestada (nupp „Loobun“), pooleli jätta ning hiljem jätkata (nupp „Salvestan ja väljun“) või käivitada otsuse koostamine ning liikuda järgmisesse sammu (nupp „Koostan otsuse“).

The screenshot shows a web application interface for decision-making. The page title is "Traumast taastumist toetavate vaimse tervise teenuste hüvitiste määramine". The interface includes a navigation menu on the left with options like "Laiendan menüü", "Ohvriabi", "Töölaud", "Kliendid", "Toimingud", "Pöördumised", "Vabatahtlikud", "Teenuseosutajad", and "Aruandlus". The main content area shows a progress bar with three steps: "1 Otsus", "2 Teenuseosutaja määramine", and "3 Teatis teenuseosutajale". The current step is "Otsus". The client information is "Aleks Tark · 43", "eesti keel", "Tartu, Tartumaa". There is a text area for "Abivajaduse kirjeldus" containing text about the client's situation and needs. There is a "Limidi tüüp" dropdown menu and a "Lisainfo" text area. At the bottom, there are three buttons: "Loobun", "Salvestan ja väljun", and "Koostan otsuse". The footer contains contact information for Sotsiaalkindlustusamet and social media links.

Joonis 20. Prototüüp: Haldusotsuse koostamine

8 Kokkuvõte

Käesoleva magistritöö eesmärk on Sotsiaalkindlustusameti poolt pakutavate ohvriabi teenuste üldprotsessi kaardistamine ja analüüs ning selle raames psühholoogilise abi teenuse äriprotsessi ja funktsionaalsuste kaardistus. Täpsemalt on eesmärgiks kaardistada ohvriabi valdkonna teenuste hetkeseis, äri vajadused ja nõuded; optimeerida ja parendada ohvriabi teenuste protsessid; luua kasutajakeskse IT-lahenduse kavand ning kavandada OA süsteemi arhitektuur, mis annab aluse süsteemi edasiseks uuendamiseks.

Uuringu võtmeküsimuseks oli kaardistada teenuse standardvoog ja seda arvesse võttes disainida kasutajate jaoks parimate võimalustega infosüsteem. Analüüsi alusel töötati välja parendusettepanekud ja edasine lahendus ohvriabi teenuste infotehnoloogiliste arendusplaanide realiseerimiseks.

Magistritöö raames teostatud analüüsi tulemiks pikemas perspektiivis on ühtse ohvriabi teenuste infosüsteemi loomine nii protsesside kui andmete vaates - tuua valdkonna andmestik kokku ühte infosüsteemi ning maksimaalsel määral standardiseerida tööprotsessid ja neid toetavad infosüsteemi funktsionaalsused.

Eesmärgi täitmiseks tehti erinevate andmekogumismeetodite kaudu (grupiintervjuud ja töötoad, dokumentatsiooni analüüs) kindlaks kasutajate vajadused ja ootused infosüsteemile, kirjeldati vajalikud funktsionaalsused ja prioritseeriti planeeritava infosüsteemi nõuded, töötati välja andmemudel ja arhitektuurne lahendus.

Magistritöö **tulemused**, mis on vajalikud eesmärgi saavutamiseks:

- Kaardistati organisatsiooni strateegiline vaade ning ohvriabi valdkonna strateegiline vaade;
- Strateegia ja väärtusahela analüüsimisel tuvastati nii organisatsiooni kui valdkonna olulisemad võimekused;
- Teenusedisaini ja *Service Blueprint* meetodit kasutades kaardistati ohvriabi teenuse põhivoog ja psühholoogilise abi hüvitise teenuseplaan (*as-is* ja *to-be*).
- Koostati personade kirjeldused

- Kaardistati ohvriabi teenuste äriprotsessid ja teenuseid toetavate infosüsteemide funktsionaalsused (*as-is* ja *to-be*).
- Kirjeldati ja prioritseeriti tulevase infosüsteemi funktsionaalsed nõuded, anti ülevaade mittefunktsionaalsetest nõuetest
- Loodi prototüübi vaated peamistele ohvriabi standardvoo ja psühholoogilise abi teenuse vaadetele
- Kirjeldati süsteemi arhitektuurne kavand, sh komponendid ja teenused. Komponentmudelil visualiseeriti kavandatavad muudatused.
- Teostati arendusprojekti riskide analüüs.

Töö tulemusel loodud ohvriabi tervikliku infosüsteemi analüüs ning sellel baseeruv edasine tarkvaraarendus loob organisatsioonis ja valdkonnas **järgmisi ärilisi väärtusi:**

- Ohvriabi teenuseid toetav IT-lahendus võimaldab tööd teostada juhtumikorralduse põhimõtetel, andmed on struktureeritud kliendi keskselt
- Andmed ja protsessid on terviklikult koondatud ühte infosüsteemi, andmete käitlemine muutub süsteemsemaks ja turvalisemaks
- Ohvriabi teenuste põhiprotsess on standardiseeritud, teenused on ühtlase kvaliteediga, vajaduspõhised ja kasutajamugavad
- Ohvriabi töötaja digitaalne töökeskkond on muutunud mugavamaks ja kasutajasõbralikumaks, mis lihtsustab ja kiirendab ametnike igapäevatööd
- Ajakasutuse optimeerimine - teenuse pakkumisel OA töötaja administratiivsele tegevusele ja dubleerivale andmetöötusele kuluv aeg väheneb
- Paranenud andmete kvaliteet ja struktureeritus võimaldab senisest kvaliteetsemat andmeanalüüsi, mis mõjutab sellest tulenevate menetluslike ning laiemapõhjaliste valdkondlike otsuste sisu

Magistritöö tulemustega seotud mõõdikud (KPI-d):

- 13-st OA teenusest 10 on võimalik pakkuda infosüsteemi toe abil (77%)
- Teenuse pakkumisel OA töötaja administratiivsele tegevusele ja dubleerivale andmetöötusele kuluv aeg väheneb 30%-lt 10%-le
- Klientide ja töötajate rahuloluindeks on vähemalt 80%

Töö tulemuste alusel teostati konkreetsete arendusvajaduste- ja mahtude määratlemine, mille alusel oleks võimalik järgmises etapis ellu viia Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrisse ohvriabi teenuste funktsionaalsuste väljaarendamine (sh detailanalüüs ja tarkvaraarendus). Mahuhinnangute alusel on tellija poolt koostatud rahastustaotlus EL struktuurifondidele, pärast positiivse vastuse saamist tellitakse IT-arendustööd riigihangete seaduse alusel.

Magistritöö autori hinnangul lahendati ülesandepüstituses kirjeldatud probleemid ja üleloodud tulemusele toetudes on magistritöö eesmärk saavutatud.

Kasutatud kirjandus

- [1] TEHIK, „Hanke tehniline kirjeldus: Ohvriabi funktsionaalsuse loomine STARi“, 2021. [Online]. Available at: riigihanked.riik.ee.
- [2] „Sotsiaalkaitse infosüsteem“, *Riigi Infosüsteemi Haldussüsteem*, 2021. <https://www.riha.ee/Systems/Vaata/skais>.
- [3] „Sotsiaalteenuste ja-toetuste infosüsteem STAR“, *Sotsiaalkindlustusamet*, 2022. <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/kvaliteet-jarelevalve/sotsiaalteenuste-ja-toetuste-andmeregister-star>.
- [4] Sotsiaalministeerium, „Ohvriabi teenused“. <https://www.sm.ee/et/ohvriabi>.
- [5] Sotsiaalkindlustusamet, „Ohvriabisse pöördujate arv kasvab“, 2020. [Online]. Available at: <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/uudised/ohvriabisse-poordujate-arv-kasvab>.
- [6] European Union Agency for Fundamental Rights, „Crime, Safety and Victims’ rights. Fundamental Rights Survey“, 2021.
- [7] Riigikogu, *Ohvriabi seadus*. Tallinn: Riigikogu, 2020.
- [8] OECD, *Digital Government Review: Enhancing the Digital Transformation of the Public Sector*. 2019.
- [9] R. Erlenheim, „Designing Proactive Public Services“, Tallinn University of Technology, 2019.
- [10] G. R. Heim ja M. E. Ketzenberg, „Learning and relearning effects with innovative service designs: An empirical analysis of top golf courses“, *J. Oper. Manag.*, kd 29 (5), lk 449–461, 2011.
- [11] V. Venkatesh, F. K. Y. Chan, ja J. Y. L. Thong, „Designing e-government services: Key service attributes and citizens preference structures“, *J. Oper. Manag.*, kd 30, lk 116–133, 2012.
- [12] A. Jansen ja S. Olnes, „The nature of public e-services and their quality dimensions“, *Gov. Inf. Q.*, kd 33 (4), lk 647–657, 2016.
- [13] European Commission, „Taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe : final background report“, *EGovernment Benchmark 2017*, 2017.
- [14] R. Narasimhan, S. Talluri, J. Sarkis, ja A. Ross, „Efficient service location design in government services: A decision support system framework“, *J. Oper. Manag.*, kd 23, lk 163–178.
- [15] T. Miller, S. Pedell, A. A. Lopez-Lorca, A. Mendoza, L. Sterling, ja A. Keirnan, „Emotion-led modelling for people oriented requirements engineering: The case study of emergency systems“, *J. Syst. Softw.*, kd 105, lk 54–71, 2015.
- [16] Interaction Design Foundation, „Service Design“, 2019, [Online]. Available at: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/service-design>.
- [17] G. L. Shostack, *Designing Services that Deliver*, Vol. 62, N. Harvard Business Review, 1984.
- [18] M. Stickdorn ja J. Schneider, *This Is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases*. Amsterdam: BIS Publishers, 2010.
- [19] A. . Smith ja M. Fischbacher, „Service Design in the NHS: Collaboration or Conflict?“, *J. Mark. Manag.*, kd 18, lk 923–951, 2002.

- [20] M. Dixon ja R. Verma, „Sequence effects in service bundles: implications for service design and scheduling“, *J. Oper. Manag.*, kd 31, lk 138–152, 2013.
- [21] A. Lawrence, J. Schneider, M. Stickdorn, ja M. E. Hormess, *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2018.
- [22] OpenGroup, „Capability-Based Planning“, *The TOGAF® Standard, Version 9.2*. https://pubs.opengroup.org/architecture/togaf9-doc/m/chap28.html#tag_28_02.
- [23] „Business Architecture Guild’s BIZBOK® Guide V9.0“.
- [24] „The TOGAF® Standard, Version 9.2 Overview“. [Online]. Available at: <https://www.opengroup.org/togaf-standard-version-92-overview>.
- [25] C. Seet, „Business Capability Definition and Examples“, *JIBILITY*. <https://www.jibility.com/what-is-capability-based-planning/>.
- [26] C. Seet, „What Is Capability-Based Planning?“, *JIBILITY*. <https://www.jibility.com/what-is-capability-based-planning/>.
- [27] E. Hosiaislouma, „ArchiMate Cookbook“, lk 61, 2020, [Online]. Available at: <http://www.hosiaislouma.fi/ArchiMate-Cookbook.pdf>.
- [28] M. U. Albab ja A. A. Arman, „Resource-Based and Value-Based Extension for Archimate“, 2018.
- [29] OpenGroup.org, „ArchiMate 3.1“.
<https://pubs.opengroup.org/architecture/archimate3-doc/>.
- [30] D. Ø. Madsen, „SWOT analysis: a management fashion perspective“, *Int. J. Bus. Res.*, kd 16 (1), 2016.
- [31] M. Abdi, M. Azadegan-Mehr, ja S. Ghazinoory, „SWOT methodology: a state-of-the-art review for the past, a framework for the future“, *J. Bus. Econ. Manag.*, kd 1, 2011.
- [32] M. J. Zeithmal, V. A. and Bitner, *Services Marketing*. NY: Mc Graw-Hill, 1996.
- [33] Trinidad Wiseman, „Service Blueprint: OA psühholoogilise abi teenuse AS-IS“, 2021. [Online]. Available at: https://miro.com/app/board/o9J_lrE4EvM=?fromRedirect=1.
- [34] K. Goodwin, *Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services*. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc., 2009.
- [35] S. Horton ja W. Quesenbery, *A Web for Everyone. Designing Accessible User Experiences*. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media, 2014.
- [36] Trinidad Wiseman, „TWN siseveeb: Metoodikad ja töövõtted“, 2016. .
- [37] A. Cockburn, „Use cases, ten years later“, *STQE magazine*, 2002.
- [38] IEEE Computer Society, *Software Engineering Body of Knowledge (SWEBOK)*. .
- [39] The World Wide Web Consortium (W3C), „Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1“, 2018. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.
- [40] K. Brush, „MoSCoW method“, *TechTarget*, 2020.
- [41] P. Achimugu, A. Selamat, R. Ibrahim, ja M. . Mahrin, „A Systematic Literature Review of Software Requirements Prioritization Research“, *Inf. Softw. Technol.*, nr 56, 2014.
- [42] „Sotsiaalkindlustusameti põhimäärus“, nr RT I, 01.02.2019, 18, 2019, [Online]. Available at: <https://www.riigiteataja.ee/akt/101022019018>.
- [43] Rahandusministeerium, „2021. aasta riigieelarve materjalid“, 2020. [Online]. Available at: <https://www.rahandusministeerium.ee/et/eesmargidtegevused/riigieelarve-ja-majandus/riigieelarve-ja-majandusulevaated>.
- [44] TEHIK, „Sotsiaalkindlustusameti iseteenindus“, 2019. <https://www.tehik.ee/sotsiaalkindlustusameti-iseteenindus>.

- [45] „Sotsiaalkindlustusameti arengukava 2017-2020“, lk 1–48, 2020, [Online]. Available at: https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Asutusest/sotsiaalkindlustusamet_arengukava_2017-2020_a4_web.pdf.
- [46] C. N. Silva, *SWOT analysis*. Abingdon; New York: Routledge, 2005.
- [47] Riigikogu, *Psühholoogilise abi kulu hüvitamise kord ja hüvitise taotluse andmete ning nõutavate dokumentide loetelu*. 2017.
- [48] *Sotsiaalhoolekande seadus*. Riigikogu, 2016.
- [49] TEHIK, „Mittefunktsionaalsed nõuded arendustele“, nr 2.1, [Online]. Available at: https://www.tehik.ee/sites/default/files/2021-05/Mittefunktsionaalsed_nõuded.pdf.
- [50] TEHIK, „STARi menetluse andmestik“, *TEHIK Confluence*, 2021. wiki.sm.ee.
- [51] Riigi Infosüsteemi Amet, „Veera disainisüsteem“, 2020. <https://zeroheight.com/3d136290e/p/188910-veera-disainissteem/b/94293b>.
- [52] Vabariigi Valitsus, *Aadressiandmete süsteem*. Vabariigi Valitsus, 2021.

Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina, Liina Kirsipuu

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Ohvriabi teenuste põhiprotsessi parendamine“, mille juhendaja on Alari Krist
 - 1.1. reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

19.05.2022

¹ Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingu tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtjaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtjaja jooksul ei kehti.

Lisa 2 – Prototüübi vaated

Eriliigilise alammenetluse andmete vaade

The screenshot displays a user interface for viewing service provider information. The header includes the title 'Traumast taastumist toetavate vaimse tervise teenuste hüvitis', the user 'Ametinimetus - Mariika Tiiumets', and the date '22.09.2020 kell 09:00'. A sidebar on the left lists navigation options: Abinõu andmed, Abivajadus, Teenuseosutaja (selected), Aruandlus, Dokumentid, Seotud kliendid, and Ligipääsud. The main content area is titled 'Teenuseosutaja' and lists two providers. Each provider entry includes their name, service type, and financial details.

Teenust osutav juriidiline isik	Teenust osutav spetsialist	Teenuse liik	Määratud summa	Kasutatud summa	Kasutamata summa
Compido OÜ	Lisa spetsialist	Psühholoogiline abi	480 EUR	128 EUR	256 EUR
Psühhoteraapia OÜ	Mallie Trumm	Psühholoogiline abi	220 EUR	0 EUR	220 EUR

Kliendi põhiandmete vaade osaliselt avatuna, viimaste toimingute info

The screenshot shows a client profile page for 'Triin Kass - Menetlus #20100798980'. The header includes the breadcrumb 'Töölaud > Menetlus - Triin Kass' and the date 'Alustas Kairi Sarapu 22.09.2021 kell 13:44'. A sidebar on the left contains navigation options: Ohvriabi, Töölaud, Kliendid (selected), Toimingud, Pöördumised, Vabatahtlikud, Teenuseosutajad, and Aruandlus. The main content area is divided into three columns: client information, current case details, and case history.

Klient	Triin Kass
Isikukood	41003210091
Suhtluskeel	eesti
Rahvus	eestlane
Sotsiaalne seisund	seisund
Telefon	(+372) 5689 6727
E-post	Lisa e-post
Viibimise koht	Naiste tugikeskus Sakala 12-1, Tallinn, Harju maakond
RR järgne elukoht	Mahla tn 12, 11213 Nõmme, Tallinn, Harju maakond
Muu elukoht	Lisa elukoht

[Kuva kogu info](#)

Viimane abivajaduse hindamine
Ametinimetus - Kairi Sarapu 19.04.2021 kell 11:00
Abivajaduse hindamine
Id faucibus proin dolor a dui arcu, cras porta posuere. Quam ullamcorper luctus a risus, elementum lacus cursus velit. Eu, sit imperdiet dolor in. Viverra odio tortor aliquet arcu vel diam quam.

Tegevuskava
Id faucibus proin dolor a dui arcu, cras porta posuere. Quam ullamcorper luctus a risus, elementum lacus cursus velit. Eu, sit imperdiet dolor in. Viverra odio tortor aliquet arcu vel diam quam.

Viimased pöördumised
Ametinimetus - Kairi Sarapu 19.04.2021 kell 11:00
Kannatanu hinnangul on vägivald: korduv; ning mõjutab teda järgmiselt: tervist mõjutab teda järgvalt: tervist m...
Ametinimetus - Kairi Sarapu 20.04.2021 kell 18:00
Helistas kannatanu sõber et edastada infot peres toimuva korduva vägivalga osas ning mainis seejärel et sõber ...
[Näita rohkem...](#)

Vastutav OA töötaja
Kairi Sarapu
Ametinimetus

Määratud vabatahtlik
Mari Maasikas
Vabatahtliku suund

[Annan üle](#)
[Lõpetan](#)
[Lisa failid](#)

Psühholoogilise abi teavitus
Tristique pulvinar lectus tempus sodales netus viverra volutpat leo. Vel, ac lacus aliquam et a non non rhoncus neque. Vitae lacus purus amet, odio purus, diam tortor. Feugiat tortor amet, pulvinar vitae tempor dolor vestibulum curabitur.

[Avan olulise asja](#)

Teenuseosutaja määramine

Avaleht > Ohvriabi > Menetlused > Abinõu määramine

Traumast taastumist toetavate vaimse tervise teenuste hüvitiste määramine

1 Otsus 2 **Teenuseosutaja määramine** 3 Teatis teenuseosutajale

Aleks Tark - 43
eesti keel Tartu, Tartumaa Otsus koostatud Vaata otsust

Abi liik
 Psühholoogiline Psühhosotsiaalne

Teenuseosutaja otsing

🔍 Otsi teenust osutavat ettevõtet või iskut Otsi Peida filtrid

Piirkond

Keel

Haridus

Osutatav teenus

Sihtgrupp

Teema

Staatust

Teraapiaalane väljaõpe olemas
 Valmis osutama mittekontaktseansse
 Kuva ainult aktiivseid teenuseosutajaid

Määra spetsialist Määra ettevõtte

<input type="checkbox"/>	Nimi	Haridus	Kutse	Teraapiaalane väljaõpe
<input type="checkbox"/>	Mailis Trumm	Psühholoogia	Psühholoog-nõustaja	Gestalt
<input type="checkbox"/>	Anneli Kook	Psühholoogia	Kliiniline psühholoog	Kognitiiv-käitumisteraapia
<input type="checkbox"/>	Ann-Mari Lill	Sotsiaaltöö	Puudub	Pereteraapia

Juridiline isik	Vastuvõtu aadress	Sihtgrupid	Teemad	Hind	Keel
Famigo Nõustamine ja koolitus OÜ	Tapa (Õuna 15); Väike-Maarja (Pikk 8); Rakvere (Rägavere tee 35)	Lapsed, pered, paarid, täiskasvanud, seksuaalselt väärkoheldud alaealised	Lähisuhtevägivald, seksuaalvägivald, lein, psüühikahäired, suitsiid	50€/tund	Eesti, inglise

← 1 2 3 4 5 6 ... →

Loobun Salvestan ja väljun Määrän teenuseosutaja

Teatise koostamine ja saatmine teenuseosutajale

[Avaleht](#) > [Ohvriabi](#) > [Menetlused](#) > [Abinõu määramine](#)

Traumast taastumist toetavate vaimse tervise teenuste hüvitiste määramine

1 Otsus 2 Teenuseosutaja määramine 3 Teatis teenuseosutajale

Teenuseosutaja

[+ Lisa teenuseosutaja](#)

Teenust osutav juriidiline isik **Compido OÜ** [Kustuta](#)
Registrikood 20202202020
Teenust osutav isik Täpsustamata
Aadress Karulaane 12, Tallinn, Harjumaa
Telefon 502827262
E-post compid0@compido.ee
Teenuse liik Psühholoogiline abi
Otsuse kehtivuse aeg 14.08.2026
Teenuseosutajale määratud summa

Teenust osutav juriidiline keha **Psühhoteraapia OÜ** [Kustuta](#)
Registrikood 2020239272029
Teenust osutav isik Mailis Trumm
Aadress Mandariini 8, Narva, Ida-Virumaa
Telefon 502827262
E-post mailis.trumm@psyhhoteraapia.ee
Teenuse liik Psühhiaatriline abi
Otsuse kehtivuse aeg 14.08.2026
Teenuseosutajale määratud summa

Klient

Nimi Aleks Tark
Isikukood 50301041155
Piirkond Kostivere, Tartumaa
Telefon 52312092
E-post tarkmees@cmail.com

Abivajaduse kirjeldus

B I 99

Kannatanu hinnangul on **vägivald**: korduv; ning mõjutab teda järgmiselt: tervist mõjutab, turvalisust mõjutab, toimetulekut mõjutab. Kannatanu/abivajav isik on vägivaldsetele elukaaslane. Kannatanu/abivajava isiku staatus: töötab. K. teatas, et elukaaslane joobes, märatseb ja ähvardab teatajat kodust välja visata.

- Kodus on alaealised lapsed
- mehel on voodi alla peidetud õhupüss
- isik vabanes hiljuti vanglast

Teenusele suunanud Ohvriabi töötaja

Nimi Kairi Sarapuu
Telefon 52312092
E-post kairisarapuu@ohvriabi.ee

Lisainfo

B I 99

- Palume teenuseosutajal kliendiga ühendust võtta
 Klient võtab ise ühendust
 Vastuvõtu aeg on broneeritud

Loobun

Salvestan ja väljun

Saadan teatise

Lisa 3 – Persoonad



Tiina, 35

Ohvriabi klient

- Kaks alaealist last
- Vabaabielus
- Kesk-eriharidus
- Arvuti oskus keskmine, aga eelistab näost-näkku ja telefoni teel suhtlust
- Ärev, murelik, süüdistab end, ettevaatlik abi suhtes
- On varem olnud KOVi või politsei vaateväljas

Eesmärgid ja ülesanded

- Soovib et vägivald lõppeks, turvatunnet
- Soovib konfidentsiaalset nõustamist
- Soovib saada abi ja tuge
- Soovib et kooselu jätkuks
- Soovib et vägivaldsete muutuks
- Soovib et suurem ring ei saaks teada, et ta kannatab terrori all

Probleemid

- Ei tea oma võimalusi
- Ei tea kuhu peab pöörduma
- Masendus, jõuetus, lootusetus - keegi ei saa niikuinii aidata
- Kardab, et olukord läheb hullemaks kui abi küsib
- Hirm laste pärast (sh hirm lastest ilma jääda, nende vaimse tervise ja heaolu pärast)
- Probleemid lastekaitsega
- Taasohvristamine
- Suur partneripoolne manipulatsioon
- Hirm et teised saavad teada ja teda mõistetakse hukka, häbi ja süütunne
- Vaimse tervise mured
- Mis juhtub peale pöördumist - kuidas protsess käib?
- Vähene tugi lähedastelt - ei söanda abi küsida
- Sõltuvusprobleemid peres
- Majanduslik sõltuvus

Vajadused

- Soovib et teda usutakse ja aidatakse
- Soovib vägivalda lõppu, et keegi lahendaks selle nende eest
- Soovib konfidentsiaalselt jagada oma muresid
- Soovib et tema soovidega arvestatakse, tahab valikvariante (eri teenused)
- Soovib turvalisust ja rahu
- Usaldustunne, et kaasa ei näeks tema andmeid ja ütlusi
- Süsteemi ja otsuste läbipaistvus, erapooletus
- Et teda võetakse kuulda ja arvamusega arvestatakse
- Soov, et keegi aitaks kaaslast (nt sõltuvuse ja vaimse tervise probleemidega)

Suhtluskanalid ja infoallikad

Politsei
Naiste tugikeskused
KOV
EMO
Perearst
Sõbrad, tuttavad

Kriisitelefoni
palunabi.ee



Juta, 42

Teenuseosutaja - psühhoterapeut

- Töötab väikeses erapraksises
- Koostöökogemust OAgas 5 aastat
- Kõrgharidus - psühhoterapiaalane väljaõpe
- Ei meeldi kõrvaltegevused ja bürokratia

Eesmärgid ja ülesanded

- Teha oma tööd kvaliteetselt
- Teha tööd ilma liigse bürokratiata ja ise otsustades
- Infovahetus OA töötajaga
- Töö eest õiglase tasu saamine (sh aruannete ja arvete koostamine)

Probleemid

- Raske klientuur, kes ei ole motiveeritud kohale tulema, teenusel osalema ega kokkulepetest kinni pidama
- Kliendid, kes ei tule kohale ja põhjustavad seega mittekompenseeritavaid kulusid
- Aruannete esitamine aeganõudev ja tüütu
- Kliendi limiidi jälgimine aeganõudev ja keeruline ning vead selles võivad põhjustada tasust ilma jäämist
- Koostöö võrgustikuga on ebaselge (korralduslikult, rahaliselt jne)
- Kliendi rahastuse limiit ei ole piisav
- Kliendid kasutavad ära teistel eesmärkidel (kohtuasjad)

Vajadused

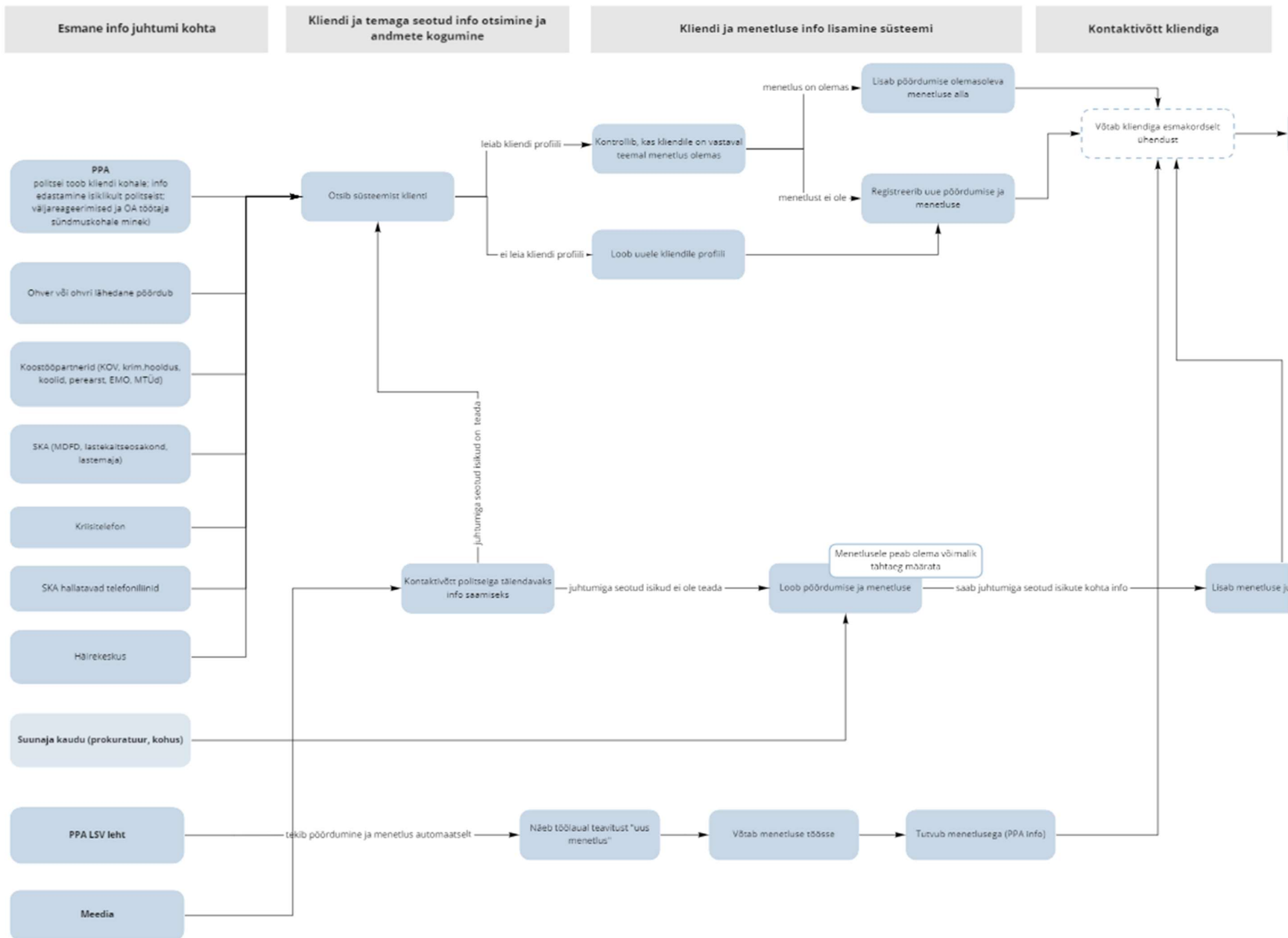
- Minimaalne bürokratia OA poolt
- Lihtne aruandlus infosüsteemis
- Sõiduaja, kütuse jms kulude kompenseerimine
- Väärtustamine ja usaldus SKA poolt
- Läbipaistvus ja kaasamine teenuseosutajaid puudutavates otsustes
- Võrgustumine ja kogemustevahetus teiste teenuseosutajatega
- Paindlikkus ise otsustada, millal kui palju kliente vastu võtta
- Turvalisus
- Enesetäiendusvõimalused

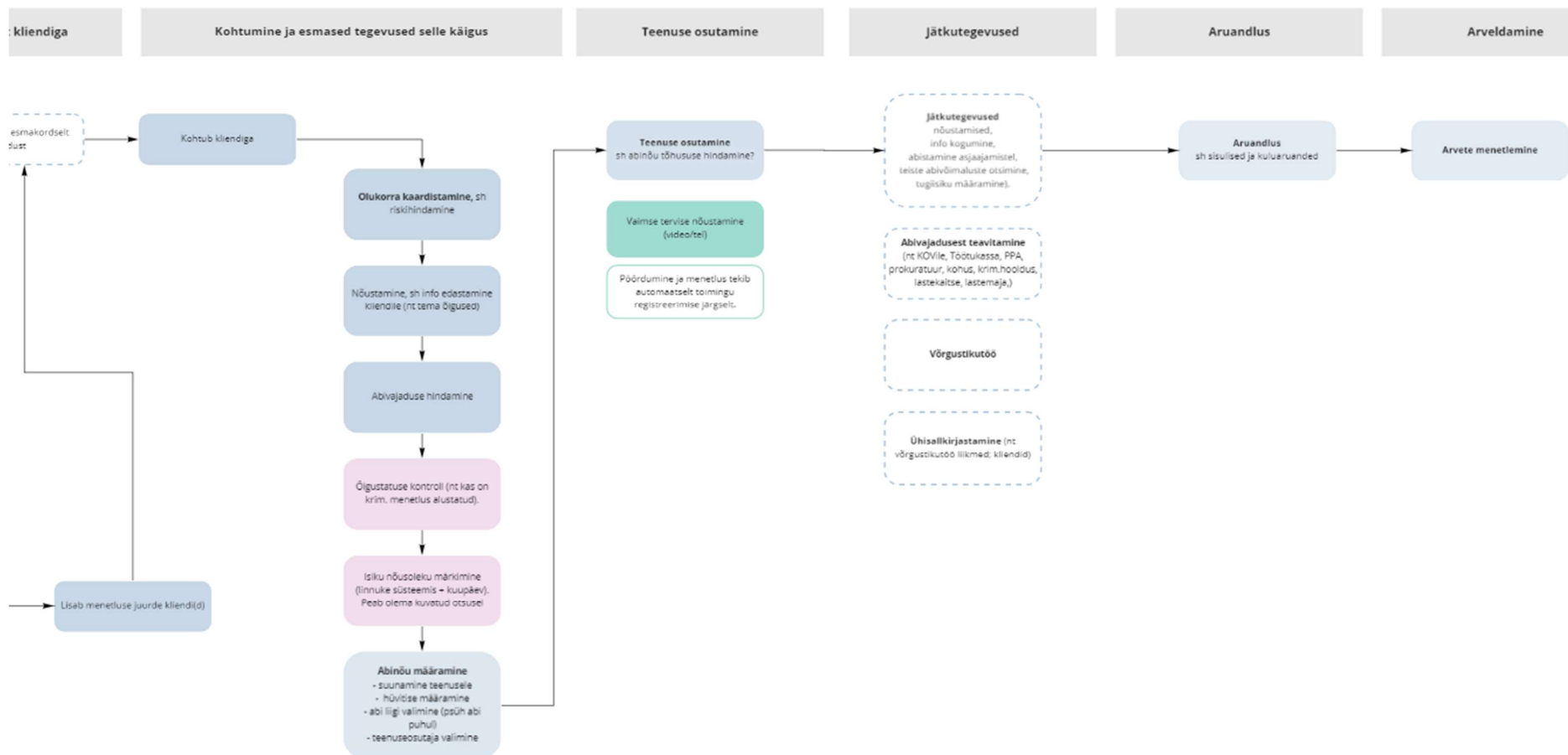
Motivaatorid

- Motiveeritud kliendid, kes saavad aru teenuse vajalikkusest ja hindavad seda
- Väärtustamine SKA poolt
- Selgus klienditöös (hea koostöö OA töötajaga)
- Iseseisvus ja autonoomsus töö korraldamisel
- Õiglase tasu töö eest

Lisa 4 – Ohvriabi standardtöövoo teenuseplaan

Teenuseplaani kasutajateekondade kaardistamiseks *Service Blueprint* meetodil kasutati veebipõhist platvormi Miro Board (<https://miro.com/index/>). Formaadi suuruse tõttu on teenuseplaan paigutatud kahele lehele (teine leht jätkub esimese lehe lõpust).





Lisa 5 – Klassifikaatorid

Esmase pöördumise põhjuse klassifikaatori OA_INITIAL_REQUEST_REASON väärtused

IPV	Lähisuhtevägivald
OTHER_VIOLENCE	Muu vägivald
SUICIDE	Suitsiid
OTHER_SELF_DAMAGING_BEHAVIOUR	Muu ennast kahjustav käitumine
ACCIDENT	Õnnetusjuhtum
NEGLECT	Hooletusse või abita jätmine
ACTS_AGAINST_PROPERTY	Varavastased teod
MISSING_PERSONS	Kadunud isikud
TERRORISM	Terrorism
HATE_CRIME	Vihakuritegu
HARRASSMENT	Ahistamine
HUMAN_TRAFFICKING	Inimkaubandus
OTHER	Muu

Tomingu liigi klassifikaatori OA_ACT_TYPE väärtused

Kood	Nimetus
INITIAL_CONTACT	Esmane kontaktivõtt / haldusmenetluse alustamisest teavitamine
CONTACT	Kontaktivõtt / info edastamine
PERSONAL_COUNSELING	Individuaalne nõustamine
EVALUATION	Hindamine
FAMILY_GROUP_COUNSELING	Pere- või grupinõustamine

NETWORK_MEETING	Võrgustikukohtumine
GOING_TO_THE_SCENE	Väljareageerimine
SUPPORT_WITH_DAILY_ACTS	Isiku saatmine asjaajamistoimingutel
PRELIMINARY_MEETING	Eelkohtumine
COLLECTIVE_MEETING	Ühiskohtumine
FORMALIZING_AGREEMENT	Kokkuleppe vormistamine
CONSENT_COMMON_ACTIVITIES	Kaasvahendajaga tegevuste kokku leppimine
CUSTOMER_MEETING	Kliendikohtumine

Toimingu tegemise viisi klassifikatori OA_ACT_CHANNEL väärtused

Kood	Nimetus
INTERNET	Internet
TELEPHONE	Telefon
PHYSICAL_CONTACT	Füüsiline kohtumine

Toimingu olekute OA_ACT_STATUS klassifikaatori väärtused

Kood	Nimetus
IN_PLANNING	Planeerimisel
IN_PROGRESS	Täitmisel
FINISHED	Lõpetatud

Lisa 6 – Täna kasutusel olevate infosüsteemide kasutajaliideste vaated

STAR kasutajaliides: Politsei- ja Piirivalveametist saadetud lähisuhtevägivalla infolehtede loetelu, võimalus LSV leht tõesse võetuks märkida.

Avaleht -> PPA juhtumid

Ressursid Tagasi

Tagasiside

PPA juhtumi number

Teate saabumise kuupäev - (pp.kk.aaaa)

Subjekti ees- või perekonnanimi

Subjekti isikukood

Pöördumise teema
 LSV ohver
 Abivajav laps
 Abivajav täiskasvanu
 Hädahoigus olev laps

Otsi

Leheküljed 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... (18)

Isikukood	Nimi	PPA juhtumi number	Teate saabumise kuupäev	Pöördumise teema	Korraldav asutus	Korraldav töötaja	Juhtumi toimumiskoht	Ohvriabi töötaja		
	VAIKE LAPS	<u>2100.22.0000050</u>	12.01.2022	LSV ohver	Haapsalu Linnavalitsus	+	Mängu tn 2, Nõmme linnaosa, Tallinna linn, Harju maakond		...	✓
	VAIKE LAPS	<u>2100.22.0000050</u>	12.01.2022	LSV ohver	Haapsalu Linnavalitsus	+	Mängu tn 2, Nõmme linnaosa, Tallinna linn, Harju maakond		...	✓
	VAIKE LAPS	<u>2100.22.0000050</u>	12.01.2022	LSV ohver	Haapsalu Linnavalitsus	+	Mängu tn 2, Nõmme linnaosa, Tallinna linn, Harju maakond		...	✓
50304070235	TUUDUR VANDERSELL	<u>2100.21.0002905</u>	20.12.2021	LSV ohver	Tallinna STA	+	Aia tn 8, Kesklinna linnaosa, Tallinna linn, Harju maakond		...	✓

SKAIS kasutajaliides: uue juhtumikaardi vorm, kuhu PPA LSV lehe (STAR keskkonnas) vastu võtnud ametnik peab käsitsi sisestama (ehk LSV lehelt kopeerima) juhtumi info.

Uue juhtumikaardi tegemine

Kirjeldus:

Politseis registreeritud: ei tea jah ei

Politseis registreeritud kuupäev:

Koht:

Vald:

Maakond:

Riik:

Statistikasse mineku kuupäev: 30.5.2005

SKAIS kasutajaliides: isikuga seotud hüvitiste otsing SKAISis.

kõik vabatahtlike hüvitised psühholoogilise abi lubade hüvitised

Alates aasta kuu kuni aasta kuu

hüvitis määratletud hüvitis määratletud, formeerimata formeeritud, SKAIS-i tagasiside puudub SKAIS-i tagasiside olemas

Isikukood Eesnimi Perekonnanimi

Sugu: Sündiaeg - Arhiveeritud Seis

Juhendaja Osakond

Juhtumikaardi number

Link	Makstav summa	Aasta	Kuu	Kuluarvude kuupäev	Vabatahtlik	Taotleja	Juhtumikaardi number	Taotletud summa	Maksumus riides	Aktsepteeritud maksumus	Määratletud kuupäev	Juhendaja	Osakond
PSY						Juhtumikaardi number, MIHKEL ALLIKMAAAS, M, 18.11.1984	184						prooviosak

Määratletud hüvitise summa: 0.0
Aktsepteeritud maksumuste summa riides: 0.0
Maksumuste summa riides: 0.0

Lisa 7 – Funktsionaalsed nõuded

ID	Nõue	Priori- teet
1 Ametnikurakenduse töölaual funktsionaalsused		
BR1.1	Töölaual oleva otsinguakna kaudu peab olema võimalik isiku juhtumimenetluse otsing STAR andmetest. Olemasoleva juhtumimenetluse korral peab olema võimalik liikuda menetluse vaatesse.	M
BR1.2	Töölaual vaates peab olema võimalik käivitada uue pöördumise andmete sisestamine	M
BR1.3	Töölaual kuvatakse töötajale suunatud teavituste andmeplokk	M
BR1.4	Teavituste andmeplokis kuvatakse kasutajale uute ning avamata teavituste arv	S
BR1.5	Teavituste andmeploki otsinguaknas on võimalik märksõnade sisestamisel teostada otsing OA ametnikule suunatud teavituste hulgast.	S
BR1.6	Teavituste andmeploki vasakpoolses veerus kuvatakse OA töötajale suunatud teavitused kronoloogilises järjestuses. Andmeploki põhiaknas kuvatakse teate sisu	M
BR1.7	Töölaual tuleb kuvada tabel kasutaja toimingutega kronoloogilises järjestuses, alustades kõige uuematest. Igal tabelireal on viide toimingu detailvaate avamiseks.	M
BR1.8	Toiminguid peab olema võimalik märksõna järgi otsida	S
BR1.9	Töölaual tuleb kuvada tabel kasutaja pöördumistega kronoloogilises järjestuses, alustades kõige uuematest. Igal tabelireal on viide toimingu detailvaate avamiseks.	M
BR1.10	Pöördumisi peab olema võimalik märksõna järgi otsida	S
BR1.11	Pooleliolevate toimingute kohta kuvatakse töölaual teade. Teate juurest on võimalik lingi kaudu liikuda poolelioleva toimingu juurde.	C
2 Toimingute lisamise ja haldamise nõuded ametnikurakenduses		
UC9	Pöördumise lisamine menetlusele (vt Tabel 8)	M
BR2.1	Toimingute lisamist peab olema võimalik käivitada kliendi juhtumimenetluse juurest, pöördumise juurest ning alammenetluse juurest	M
BR2.2	Hindamistoimingute puhul peab olema võimalik sisestada eraldi kirjetena abivajaduse hinnang, tegevusplaan, otsus täiendava abivajaduse kohta	M

BR2.3	Tomingu juurde peab saama vajadusel lisada teisi isikuid ja STAR kasutajaid (juhtumiga seotud osapooled, võrgustikuliikmed)	M
BR2.4	Toimingut peab olema võimalik suunata teisele kasutajale	M
BR2.5	Toimingule peab olema võimalik määrata tähtaeg	M
BR2.6	Kui toimingu lisamine on käivitatud nupu "Lisan üldise toimingu" alt, siis on kasutajal võimalik siduda toiming ühe pöördumise või alammenetlusega. Kui toimingu lisamist alustatakse pöördumise või alammenetluse vaatest, seotakse toiming automaatselt.	M
BR2.7	Hindamise toimingu järgselt peab olema võimalik käivitada kliendile abinõu määramine.	M
3 Isiku juhtumimenetluse funktsionaalsused ametnikurakenduses		
BR3.1	Juhtumimenetlus peab olema võimalik algatada isikustatud kliendile	M
BR3.2	Juhtumimenetlus peab olema võimalik alatada anonüümsele kliendile	S
BR3.3	Olemasoleva juhtumimenetlusega peab olema võimalik siduda teisi juhtumi osapooli	M
BR3.4	Juhtumimenetlusele ja eriliigilisele alammenetlusele peab olema võimalik anda piiratud õigustega ligipääsud kliendiga seotud võrgustikuliikmetele, sh KOV sotsiaaltöötajad	M
BR3.5	Anonüümse kliendi juhtumimenetlus peab olema võimalik isikustada	S
BR3.6	Juhtumimenetlusel peab olema STAR kasutajast vastutav töötaja. Vastutavat töötajat peab olema võimalik muuta.	M
BR3.7	Juhtumimenetluse andmete juures peavad olema kliendi üldandmed, kliendiga seotud pöördumised ja toimingud, menetlustegevused, dokumendid.	M
BR3.8	Menetlusedokumentide loetelu juurest peab olema võimalus avada dokumendi detailvaade ning dokument alla laadida.	M
BR3.9	Juhtumimenetluse juurde peab olema võimalik lisada pildi- ja dokumendifaile.	M
BR3.10	Juhtumimenetluse juurde peab olema võimalik lisada audio- ja videoformaadis faile.	C
BR3.11	Abinõu määramisel peab süsteem looma juhtumimenetluse juurde eriliigilise alammenetluse	M
BR3.12	Eriliigilise alammenetluse detailvaates peavad olema kuvatud abinõu andmed, hindamise andmed, aruanded, dokumendid, seotud kliendid, ligipääsud	M

UC10.1	Haldusotsuse lisamine (vt Tabel 9)	M
BR3.13	Ametnikurakendus peab kuvama koostatud haldusotsuste nimekirja kliendi põhiselt ja kronoloogiliselt	M
BR3.14	Haldusotsuste nimekirjast peab olema võimalik iga otsuse detailinfo kuvamine.	M
BR3.15	Haldusotsuse faili peab olema võimalik alla laadida.	M
BR3.16	Kasutajale tuleb kuvada teenusele suunamise teatiste nimekiri, iga kirje juurest peab olema võimalik avada teatise detailvaade	M
BR3.17	Pöördumise andmeid peab olema võimalik muuta.	M
BR3.18	Pöördumisele peab saama anda ligipääsu teisele STAR kasutajale (KOV töötaja, võrustikuliige)	M
BR3.19	Rakendus peab olema võimeline vastu võtma PPA-st laekuvaid LSV lehti (XML faili parsimine ja LSV pöördumise salvestamine, LSV lehe töösse võtmine ja detailandmete kuvamine)	M
BR3.20	Eriliigiline alammenetlus peab lõppema automaatselt abinõu määramise aluseks oleva haldusotsuse tähtaja saabumisel.	M
BR3.21	OA töötaja peab olema võimalik lõpetada juhtumimenetlus käsitsi.	M
BR3.22	Juhtumimenetlus peab lõppema automaatselt aasta möödumisel viimasest menetlusega seotud toimingust.	M
BR3.23	OA töötajal peab olema võimalik lõpetada juhtumimenetlus käsitsi.	M
4 Teavituste saatmine juhtumimenetluse osapooltele		
BR4.1	Menetluse raaames peab olema võimalik saata automatseid teavitusi kliendi e-posti aadressile	M
BR4.2	Menetluse raaames peab olema võimalik saata automatseid teavitusi teenuseosutaja e-posti aadressile	M
BR4.3	Isikuandmeid sisaldavad failid, mida väliste osapooltele edastatakse, peavad olema krüpteeritud.	M
BR4.4	Automaatteavitusi peab olema võimalik kasutajaliidese kaudu hallata.	S
5 Psühholoogilise abi hüvitise määramise funktsionaalsused ametnikurakenduses		
BR5.1	OA töötaja peab saama ametnikurakenduses koostada abinõu määramise kohta haldusotsuse, sh kliendile hüvitise limiidi ja tähtaja määramine.	M

BR5.2	OA töötaja peab saama kehtivat haldusotsust muuta ja tühistada.	M
BR5.3	OA töötaja peab saama määrata kliendile abi liigi ja teenuseosutaja vastavalt kliendi profiilile ja vajadustele	M
BR5.4	OA töötaja peab saama otsida kliendile teenuseosutajaid nii ettevõtete kui isikute andmete alusel.	M
UC10.3	Teavituste saatmine psühholoogilise abi teenusele suunamise kohta (Tabel 10)	M
BR5.6	TO ja kliendi e-postile saadetakse tähtaja lähenemisel automaatteavitusena meeldetuletus kliendi kasutamata hüvitise puhul.	S
BR5.7	OA töötajal peab olema võimalus lõpetada kliendi suunamine teenuseosutaja juurde teenusele ning valida vajadusel uus teenuseosutaja	M
6 Teenuseosutajate, lepingute ja teenuste andmete haldamine ametnikurakenduses		
BR6.1	OA teenusejuhil peab olema võimalus lisada süsteemi teenuseosutajaid, muuta ja kustutada nende andmeid.	M
BR6.2	Teenuseosutajate lisamisel peab olema võimalik teostada päring Äriregistrisse.	M
BR6.3	Süsteem peab kord ööpäevas teostama Äriregistri päringu kaudu kontrolli teenuseosutaja andmete kehtivuse osas. Kui juriidilise isiku tegevus on lõpetatud, siis toimub juriidilise isiku kustutamine teenuseosutajate andmestikust (TO andmed muudetakse süsteemis kehtetuks). Kui teenuseosutajast ettevõtte juhatuse liikmete seas on toimunud muutusi, tuleb muuta ka teenuseosutajate kasutajate õigused.	M
BR6.4	Teenuseosutaja (juriidiline isik) juurde peab saama lisada teenust pakkuvate töötajate isiku-, kontakt- ja kvalifikatsiooni andmed.	M
BR6.5	OA teenusejuht peab saama lisada infosüsteemi teenuseosutajatega sõlmitud lepinguid ja lepingute alusel pakutavaid teenuseid.	M
BR6.6	Lepingu alla peab olema võimalik lisada uusi teenuseid ja muuta teenuste hinda.	M
BR6.7	Leping muutub süsteemis kehtetuks, kui kasutaja (teenuse juht) muudab lepingu kehtetuks või kui lepingu kehtivuse lõpu kuupäev saabub. Lepingu kehtetuks muutmisega suletakse ka teenused, mis on selle lepinguga seotud.	M
BR6.8	Ametnikurakenduses peab olema võimalik teenuseosutajat erinevate parameetrite alusel otsida.	M
7 Kliendi suunamine teenusele mitme teenuseosutaja juurde		

BR7.1	OA töötajal peab olema võimalik suunata klient samaaegselt mitme TO juurde	M
BR7.2	Limiidiga piiratud hüvitise korral peab olema võimalik teha muudatusi TO-dele määratud hüvitiste summades	M
BR7.3	Mitme TO lisamisel kliendile teostab süsteem hüvitise summade sisestamisel automaatkontrolli	M
BR7.4	TO-dele eraldatud hüvitise summad ei tohi ületada kliendile määratud maksimumlimiiti	M
BR7.5	Süsteem peab kontrollima kliendi kasutatud hüvitise summa osakaalu	M
BR7.6	Olemasolevale TO-le määratud summa muutmisel (vähendamisel) ei tohi summa olla väiksem kui kliendi abinõu raames esitatud kuluaruannete kogusumma	M
BR7.7	Uuele TO-le saab määrata kliendi hüvitise limiidist maksimaalselt sellise osakaalu, millest on maha arvatud kasutatud hüvitis ning teis(t)ele TO-dele määratud hüvitis	M
BR7.8	Summade mittevastavusel (ületamisel) kuvatakse kasutajaliideses standardne veateade ning kinnitamine/protsessiga edasiliikumine ei ole võimalik. Kasutaja peab sisestama korrektsed summad	M
8 Aruannete menetlemise funktsionaalsused		
BR8.1	OA menetleja saab sisestada aruande andmed erinevate klientide osas ja laadida süsteemi üles TO poolt edastatud andmefaili.	M
BR8.2	Pärast menetleja poolt aruande andmete sisestamist teostab süsteem automaatkontrollid: - Kui hüvitis on limiidiga, siis kontrollitakse TO-le määratud isiku hüvitise limiidi suurust ja kasutatud hüvitise suurust - Sisestatud summa ei tohi olla suurem kui TO poolt kasutamata summa. Juhul kui summa on suurem, siis kuvatakse veateade ning summat ei ole võimalik aruandele salvestada	M
BR8.3	Automaattoiming: aruandesse sisestatud erinevate klientide summad liidetakse aruande kogusummaks	M
BR8.4	OA menetlejal on võimalik poolleiolev aruanne salvestada ning andmete sisestamist hiljem jätkata.	S
BR8.5	OA menetleja saab aruande kinnitada, kui kohustuslikud andmed on sisestatud ja limiidikontrollid teostatud.	M
UC11.1	Aruannete otsing - kasutaja saab aruandeid erinevate parameetrite alusel otsida (Tabel 11)	M
BR8.7	Kasutaja saab avada kinnitatud aruande detailvaate	M

9 Iseteeninduskeskkonna funktsionaalsused autenditud kliendile		
BR9.1	Klient saab SKA iseteeninduskeskkonnas vaadata endale väljastatud teatiseid.	C
BR9.2	Klient saab vaadata infot enda poolt kasutatud ja kasutamata hüvitiste summade kohta	C
BR9.3	Klient saab vaadata teenuse lõppemise aega.	C
BR9.4	Klient saab vaadata endaga seotud kehtivaid ja lõppenud haldusotsuseid	C
BR9.5	Klient saab haldusotsusega seotud faili iseteeninduskeskkonnast oma arvutisse alla laadida	C
BR9.6	Klient saab vaadata teenuseosutaja andmeid, kelle juurde teenusele ta on ohvriabi poolt suunatud.	C
BR9.7	Klient saab valida psühholoogilise abi teenuse pakkujate seast endale sobiva ning teavitada oma eelistusest ohvriabi töötajat.	W

Haldusotsuse koostamise kasutusmall, mis kirjeldab peatükis 7.3 toodud prototüübi vaadet

Nimi	Haldusotsuse koostamine
ID	UC10.1
Kirjeldus	OA töötaja koostab haldusotsuse, mille kaudu tekib õiguslik alus isikule osutatavate teenuste eest tasumiseks.
Roll	OA töötaja
Eeltingimused	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja on autenditud. 2. Kliendil, kellele abinõu määratakse, on STARis avatud juhtumimenetlus. 3. Kasutaja on ametnikurakenduses otsuse koostamise vaatel
Põhivoog	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modaalil kuvatakse kliendi eesnimi, perekonnanimi, isikukood 2. Tekstiväljal „Abivajaduse kirjeldus“ kuvatakse esmase hindamise käigus sisestatud info <ol style="list-style-type: none"> a. Kasutaja saab vajadusel sisestatud infot muuta. 3. Kasutaja teeb valiku dropdown listist „Limiidi tüüp“: <ol style="list-style-type: none"> a. Limiidita, tähtajaga <ol style="list-style-type: none"> i. eeltingimused valiku kuvamiseks: isik on alaealine ning pöördumise juures on märgitud vägivalda liik 'seksuaalvägivald', klassifikaator VIOLENCE_TYPE (Vägivalda liik) b. Limiidita, tähtajatu (kuni vajaduse äralangemiseni) <ol style="list-style-type: none"> i. eeltingimus valiku kuvamiseks: pöördumise põhjusena märgitud "inimkaubanduse ohver", klassifikaator INITIAL_REQUEST_REASON (Esmase pöördumise põhjus) c. Limiidita, 60-päevase tähtajaga <ol style="list-style-type: none"> i. eeltingimused valiku kuvamiseks:

	<ul style="list-style-type: none"> ii. isik on alaealine ning pöördumise juures on märgitud vägivalda liik 'seksuaalvägivald', klassifikaator VIOLENCE_TYPE (Vägivalda liik) iii. kliendi esmase pöördumise põhjus on "inimkaubandus", klassifikaator INITIAL_REQUEST_REASON (Esmane pöördumise põhjus) iv. Eraldi andmeväljal kuvatakse automaatselt otsuse kehtivuskuupäev: 60 päeva arvestades kehtivast kuupäevast, perioodi sisse jäävad riigipühad jäetakse päevade arvestusest välja. <p>4. Valik "Koostan otsuse"</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Avaneb otsuse eelvaade koos valikutega "Kinnitan ja saadan" või "Loobun" b. Kasutaja valib "Kinnitan ja saadan" - süsteem loob automaatselt psühholoogilise abi kulude hüvitamise otsuse c. Süsteem genereerib haldusotsuse numbri, mis lisatakse dokumendile d. Dokumendile lisatakse automaatselt digitempel e. Dokument salvestatakse baasi. Krüpteeritud haldusotsuse dokument saadetakse automaatselt välja kliendi e-posti aadressile. Luuakse e-kirja mall kliendi jaoks, mida teenuses kasutatakse. Funktsionaalsus on vajalik kuni SKA iseteeninduse arendusteni. <ul style="list-style-type: none"> o "Saada uuesti" nupp/funktsionaalsus võimaldab vajadusel krüpteeritud e-kiri uuesti välja saata (juhul kui isik ei ole krüpteeringut tähtaegselt avanud) o Kinnitatud/saadetud otsus kuvatakse SKA iseteeninduses.
Alternatiivvoog 1	5.1 Valik „Loobun“ – otsuse koostamise modaali suletakse, salvestamist ei toimu
Alternatiivvoog 2	5.2 valik „Salvestan ja väljun“ – otsuse koostamine katkestatakse (dokumendi staatus: „pooleli“), OA töötaja töölaual kuvatakse poolelioleva töö teade
Järeldingimused	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haldusotsus on STARi salvestatud. 2. Kasutajal on võimalik juhtumimenetluse dokumentide loetelus ning menetluse andmete juures otsus avada ning alla laadida (pdf/konteiner). 3. Kliendil on võimalik otsuse andmeid vaadata SKA iseteeninduses. <p>Alternatiivvoog 2: Kasutajal on võimalik ametnikurakenduses otsuse koostamist jätkata.</p>

Teatise saatmise kasutusmall

Nimi	Teatise saatmine
ID	UC10.3
Kirjeldus	OA töötaja koostab ja saadab välja teatise kliendi teenuseosutaja juurde teenusele suunamise kohta. Teatis saadetakse krüpteerituna kliendi ja teenuseosutaja e-posti aadressile.
Roll	OA töötaja
Eeltingimused	Kasutaja on autenditud ja asub ametnikurakenduses teatise koostamise vaates. Haldusotsus kliendile teenuse/hüvitise määramise kohta on tehtud. Kliendile on määratud süsteemis teenuseosutaja.
Põhivoog	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vormil kuvatakse teenuseosutaja andmed <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Juriidiline isik, registrikood, teenust osutav isik, aadress, telefon, e-post, teenuse liik, otsuse kehtivuse aeg 2. Kasutaja sisestab andmeväljale „Teenuseosutajale määratud summa“ numbrilise väärtuse (summa) <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Automaatkontroll: sisestatud summa ei tohi ületada haldusotsusega isikule määratud hüvitise summat 3. Uue TO teatisele lisamise võimalus (link "Lisa teenuseosutaja" - viib tagasi sammu "Teenuseosutaja määramine", kus on võimalik otsida ja lisada uus TO) 4. TO teatiselt kustutamise võimalus 5. Kliendi andmed: Nimi, isikukood, aadress, telefon, e-post 6. Abivajaduse kirjeldus - vaba teksti väli. Tekstiväljal kuvatakse eelmises sammus (abi liigi ja TO määramine) sisestatud info, mida on võimalik muuta (muudatused salvestatakse ainult siin kasuajaliideses/psühholoogilise abi teenuse andmete juures; juhtumimenetluse juures olevasse algsesse teksti siin sammus tehtavaid muudatusi ei salvestata) 7. Suunaja (OA töötaja) kontaktandmed: ees- ja perekonnanimi, e-post, telefoninumber 8. Lisainfo (vaba teksti väli) 9. Valik (<i>radio button</i>): <ol style="list-style-type: none"> 9.1. Palume teenuseosutajal kliendiga ühendust võtta 9.2. Klient võtab ise ühendust 9.3. Vastuvõtuaeg on broneeritud 10. Valik "Loobun", "Salvestan ja väljun" või "Saadan teatise" <ol style="list-style-type: none"> 10.1. "Saadan teatise" → avaneb teatise eelvaade. Valik "Kinnitan ja saadan" või "Loobun" <ol style="list-style-type: none"> 10.1.1. "Kinnitan ja saadan" - teatis saadetakse välja krüpteerituna e-kirjaga <ol style="list-style-type: none"> 10.1.1.1. TO (juriidilise isiku) üldisele e-posti aadressile; krüpteering on seotud TO esindaja isikukoodiga (TO poolt määratud isik, kelle andmed on sisestatud TO detailandmete juurde ning kes oma ID-kaardi sertifikaadiga saab krüpteeringu avada).

	<p>10.1.1.2. kliendile - erisuseks võrreldes TO-le saadetava teatisega on, et kliendile ei saadeta abivajaduse kirjeldust</p> <p>11. Lisatakse "Saada uuesti" nupp/funktsionaalsus, mis võimaldab vajadusel krüpteeritud e-kiri uuesti välja saata (juhul kui isik ei ole krüpteeringut tähtaegselt avanud)</p>
Alternatiivvoog	<p>12. "Loobun" - teatise edastamise vaade või kuvatud eelvaade suletakse</p> <p>13. "Salvestan ja väljun" - teatise saatmine jääb pooleli, OA töötaja töölaual kuvatakse poolelioleva töö teade. Kasutajal on võimalik teatise saatmist jätkata.</p>
Järelingimused	Teatis saadetakse välja nii TO-le kui kliendile (kliendile ei saadeta abivajaduse kirjeldust). E-kirjad saadetakse välja krüpteerituna.

Aruannete otsingu kasutusmall

Nimi	Aruannete otsing
ID	UC11.1
Kirjeldus	Aruannete otsingu abil saab leida psühholoogilise abi teenuse aruandeid erinevate otsinguparameetrite alusel. Osa aruannete halduse funktsionaalsusest.
Roll	OA töötaja, OA menetleja
Eeltingimused	<p>Kasutaja on autenditud</p> <p>Aruanne on teenuseosutaja poolt esitatud</p> <p>Kasutaja on STAR ametnikurakenduse aruande otsingu vaates</p>
Põhivoog	<p>1. Kasutaja sisestab andmed aruande otsingu sisestusväljadele. Sisestatud peavad olema vähemalt ühe sisestusvälja andmed:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aruande kood 2. Aruande esitaja: <i>autocomplete dropdown</i> valik psühholoogilise abi teenuse osutajate nimekirjast 3. Kliendi nimi (otsing klientide ees- ja/või perenimedele hulgast) 4. Kliendi isikukood 5. TO suunamise teatise number 6. Haldusotsuse number 7. Aruande esitamise kuupäev 8. Kuupäeva väljad konkreetse kuupäeva või kuupäevade vahemiku sisestamiseks <p>2. Kasutaja vajutab nuppu „Otsi“.</p> <p><i>Alternatiivvoog</i></p> <p>3. Otsingu tulemusena kuvatakse iga aruande kohta järgmised andmed:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aruande kood 2. Aruande periood 3. Dokumendi nimetus 4. Aruande esitaja 5. Esitamise kuupäev 6. Aruande detailvaate avamise nupp/link

	7. TO aruande fail
Alternatiivvoog	2.1 Kasutaja vajutab nuppu „Katkesta“ Otsingut ei toimu, sisestusväljad puhastatakse andmetest.
Järeltingimused	1. Otsingu tulemuste juurest on võimalik avada aruande detailvaade 2. Otsingu tulemuste juurest on võimalik avada aruande algdokument või käivitada dokumendi alla laadimine

Lisa 8 – Mittefunktsionaalsed nõuded

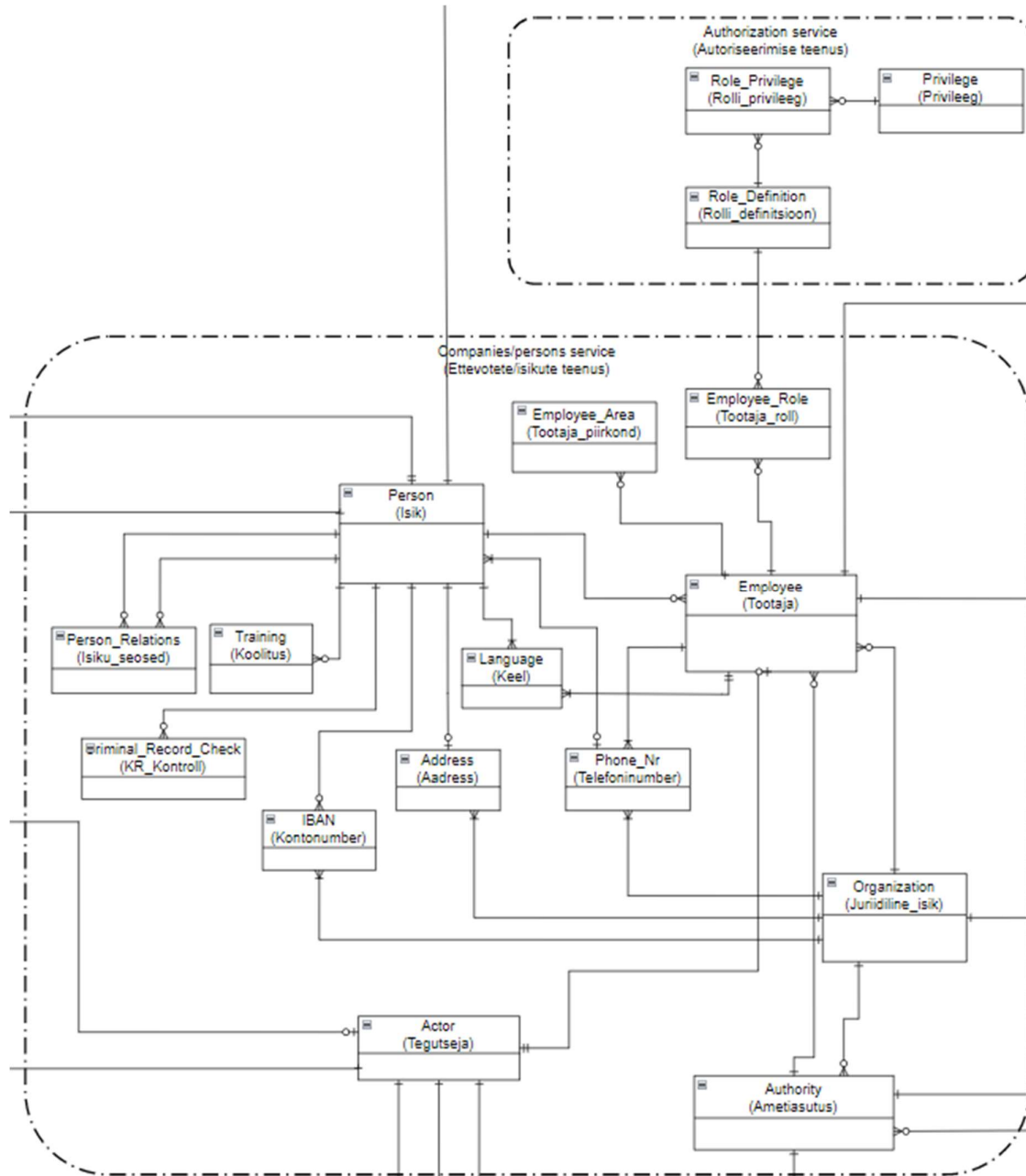
Nr	Nõue	MFN grupi nr
1.1	Lahenduse X-tee teenused peavad vastama RIA nõuetele (https://www.ria.ee/et/ametist/juhendid.html)	1
1.4	Veebirakenduse kasutajaliides peab vastama vähemalt WCAG 2.1 tasemele AA	1
1.5	Veebipõhine kasutajaliides peab ühilduma täielikult standarditega HTML 5 ja CSS 3	1
1.6	Allkirjastamisel tuleb kasutada TEHIK'u SiGA/SiVa vahendusteenust.	1
1.9	Andmete edastus peab olema kaitstud kasutades krüpteeritud ja vajadusel autenditud kanalit.	1
1.14	Avalike e-teenuste loomisel peab arvestama Veera disainisüsteemiga.	1
2.3	Rakendusserver peab võimaldama töötamist andmebaasiserverist eraldi serveril.	2
2.5	Rakendust peab saama ilma ümberprogrammeerimata liigutada erinevate domeenide ja domeeni saitide vahel.	2
2.7	Rakenduse taaskäivitus, konfiguratsiooni muutmine vms peab toimuma mõistliku aja jooksul. Tavaline käivitusaeg ei tohi ületada 1 minutit.	2
2.39	Sidusinfosüsteemide mitte kättesaadavus ei tohi segada rakenduse töötamist. Sidusinfosüsteemidega andmevahetamisel tekkinud vead logitakse ja kasutajat hoiatatakse.	2
2.40	Automaatselt käivituvaid taustatöid peab saama käsitsi (taas)käivitada.	2
3.2	Kliendi ja serveri vahel peab autenditud kasutajasessioonide korral olema sessioon krüpteeritud HTTPS-protokolliga kasutades.	3
3.3	Rakendus tohib kasutada vaid sessiooni küpsiseid (cookies). Muude küpsiste kasutamine on keelatud.	3
3.11	Kõigil rakendustel peab olema konfigureeritav kasutajasessiooni aegumise aeg.	3
3.14	Tagada tuleb rakenduse rollide lahusus.	3
3.16	Rakendus ei tohi lubada ühe kasutajaga mitut samaaegset sessiooni.	3
4.1	Logimiseks tuleb kasutada standardseid komponente kogu logiahela ulatuses.	4
4.9	Üle terve logi peab olema kasutaja sessiooni käigus tehtud tegevusi või sama sündmust võimalik siduda loogiliselt kokku.	4

4.10	Andmete loomise/vaatamise/muutmise /kustutamise tegevused peavad olema kajastatud logides. Logida tuleb ka päringud, mille vastus on puhverdatud.	4
4.14	Rakendus peab logima kõiki rakenduses tekkivaid tehnilisi vigu.	4
5.1	Rakenduse kõik üleantavad versioonid peavad enne tellijale üle andmist olema testitud	5
6.1	Rakendusel peab olema masinloetav testleht (health check) nt JSON või XML formaadis.	6
7.1	Lähtekoodi kommentaarid peavad kõigis lahenduse kihtides (rakenduse enda kood, andmebaas jne) olema kirjutatud inglise keeles.	7
7.3	Muutujate, tüüpide ja funktsioonide nimed peavad olema sisulised ja andma aimu nende otstarbest.	7
7.7	Andmetabelites sisalduvad võõrvõtmed peavad nime järgi seostuma tabeli ja väljaga millele need viitavad.	7
8.1	Aadressiandmete sisestamisel, kuvamisel ja hoidmisel tuleb lähtuda Vabariigi Valitsuse määrusest "Aadressiandmete süsteem"[52]	8
8.2	Rakendus peab automaatselt eeltäitma kõik võimalikud andmeväljad, kui need andmed on varem riigile esitatud või kui nende väärtused on võimalik automaatselt arvutada.	8
9.1	Kasutajaliidese kõik disainiotsused peavad olema kooskõlastatud tellijaga enne nende realiseerimist	9
9.2	Veebipõhine kasutajaliides peab olema kasutatav enamlevinud veebibrauseritega	9
9.6	Sisemiseks kasutamiseks tehtav rakendus peab olema graafiliselt skaleeruv ja mugavalt kasutatav TEHIK'u töökohaprofiilis loetletud resolutsioonides.	9
9.8	Kasutajaliideses toiminguni (põhi- ehk enamkasutatavad tegevused) navigeerimiseks peab kehtima 3 kliki printsiip, väljalogimiseks 1 kliki printsiip.	9
9.9	Kasutajaliides peab alati küsima kinnituse andmete kustutamise ja massmuutmiste kohta kui pole kokku lepitud teisiti.	9
9.10	Rakenduse kasutamisel tekkinud veale peab kasutajaliides vastama kasutajale eestikeelse kasutajasõbraliku veateatega, mis sisaldab soovituslikult ka vea koodi. Veateated peavad olema hallatavad.	9
9.17	Kui päring võtab aega kauem kui 3 sekundit, peab kasutaja saama visuaalse teate, et süsteem tegeleb päringu läbiviimisega.	9
10.1	Lõppkasutajatele ja avalikkusele suunatud rakenduse dokumentatsioon peab olema kirjutatud eesti keeles.	10
10.4	Rakenduse dokumentatsioon peab sisaldama tabelite-andmete-logide mahu kasvu arvestuslikku hinnangut rakenduse sihipärase	10

	kasutamise korral ettenähtud arvu kasutajate poolt. (MB /GB kuus/aastas).	
11.1	Kogu rakenduse testimiseks, koolituseks või implementeerimiseks üle antav lähtekood ja tarkvarapaketid peavad olema versioneeritud. Kasutama peab Tellija versioonihalduse ja tehiste (artifaktide) repositooriumi.	11
12.2	Tarnitava lahenduse koosseisus üle antava lähtekoodiga peavad kaasas olema kirjeldused sellest paigalduspaketi koosteks.	12
12.9	Paigalduspakett koostatakse Tellija pideva integratsiooni (continuous integration - CI) ja paigaldus (continuous deploy - CD) arendus keskkonnas.	12

Lisa 9 – Andmemudeli osad

1. Autoriseerimise teenus, ettevõtete/isikute teenus



Kasutajate autoriseerimise teenus - *Authorization service*

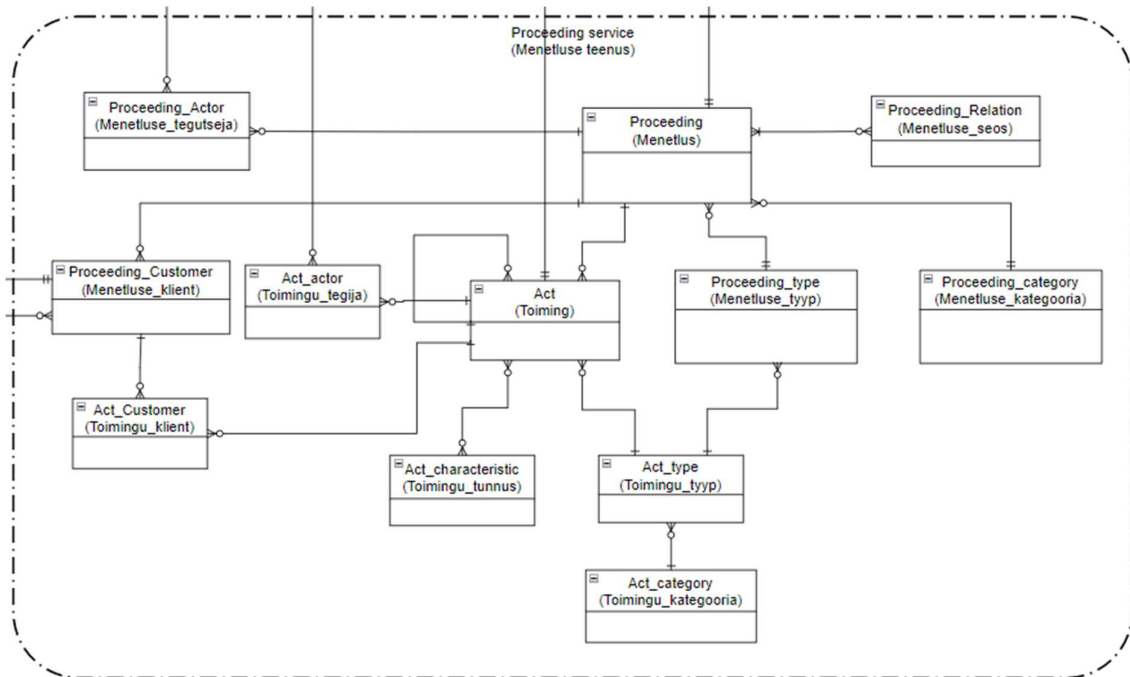
- Rolli definitsioon (*Role_Definition*) - võimalike rollide seadistus ja kirjeldus, kategooria, tüüp jne
- Rolli privileeg (*Role_Privilege*) - Rollide ja privileegide seosed

- Privileeg (*Privilege*) - Privileegide nimekiri

Ettevõtete/isikute teenus - *Companies/Persons service*. Teenus hoiab füüsilisi ja juriidilisi isikuid ning nende seoseid.

- Isik (*Person*) - Füüsiline isik, kes võib süsteemis omada erinevaid rolle ja seoseid. Andmeid uuendatakse Rahvastikuregistri põhjal.
- Isiku seosed (*Person_Relations*) - Seosed isikute vahel (vanemlikud suhted, eeskoste, abielu jne), lisaks suhte tekkimise ja lõppemise alused. Andmed pärinevad Rahvastikuregistrist ja seoseid võib ka kasutajate poolt lisada (nt üks isik võib volitada teist end esindama).
- Koolitus (*Training*) – isiku poolt läbitud koolitused
- Juriidiline (*Organization*) – juriidilise isiku andmestik
- Keel (*Language*) – keeled, mida isik valdab ning milles suudab ohvriabi klientidega suhelda
- Aadress (*Address*) - juriidilise või füüsilise isiku aadressi andmed
- Kontonumber (*IBAN*) - juriidilise või füüsilise isiku pangakonto number
- Telefoninumber (*Phone_Nr*) - subjektiga seotud telefoninumber
- Tegutseja (*Actor*) - ametiasutuse töötaja, kes on seotud konkreetse menetluse või toiminguga
- Ametiasutus (*Authority*) – kohaliku omavalitsuse üksus või Sotsiaalkindlustusamet
- Töötaja (*Employee*) – amtiastutuses töötav füüsiline isik. Sisaldab viiteid isikutele ja juriidilistele isikutele. Sisaldab ka töötajaks olemise algus- ja lõpuaega. Üks isik võib töötada mitmes erinevas asutuses.
- Töötaja roll (*Employee_Role*) - Defineerib kasutaja rollid konkreetsetes töösuhtes. Ühel isikul võib olla mitu erinevat rolli ühes asutuses töötades.

4. Menetluste teenus - *Proceeding service*

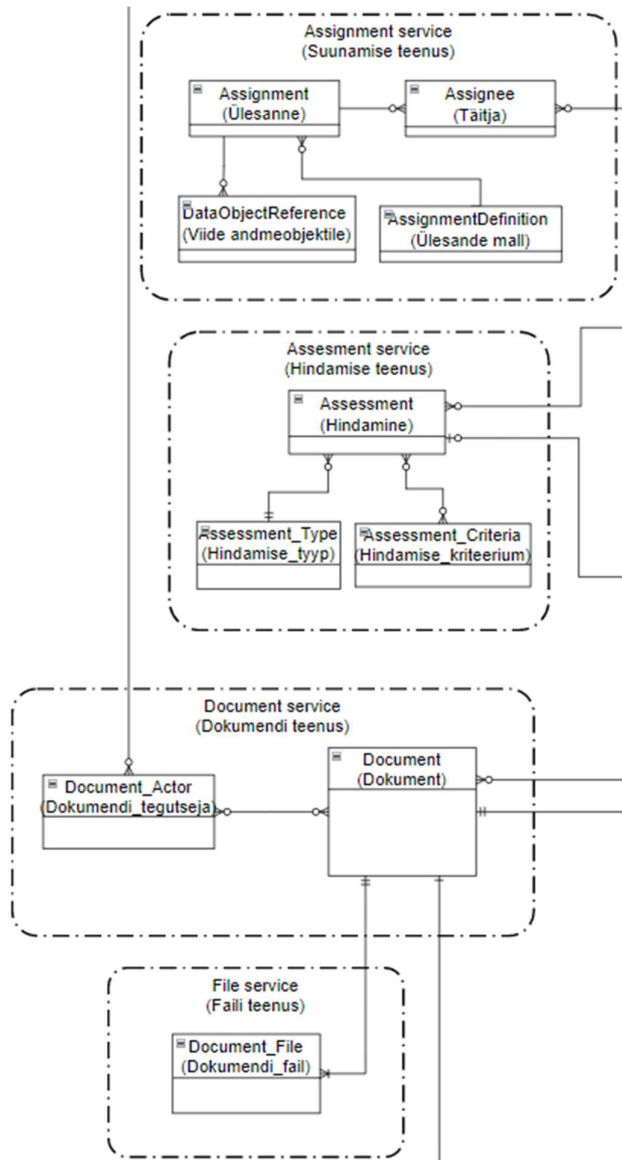


. Teenus hoiab menetlusi ja seoseid erinevate menetluste vahel.

- Menetlus (*Proceeding*) – juhtumimenetlus on keskne objekt, mille külge seotakse erinevad osapooled, menetlusega seotud toimingud ja abinõud. Juhtumimenetlus luuakse isikuga seotud esmase pöördumise registreerimisel.
- Menetluse klient (*Proceeding_Customer*) - seos menetluse ja kliendi vahel. Suhte tüübid defineeritakse mitmetasemeliselt. Esimesel tasemel on kirjeldatud seos taotlusega, nt taotleja või subjekt. Teisel tasemel on kirjeldatud tema positsioon leibkonnas, nt ema, isa, laps. See on vajalik, et fikseerida menetluse kontekstis leibkonna koosseis.
- Menetluse tegutseja (*Proceeding_Actor*) - seos menetleja ja menetluse vahel, sealhulgas on kirjeldatud suhte tüüp. Seost kasutatakse nii SKA ametnike kui ka KOV-i ametnike puhul. OA kontekstis on siin menetlusele ligipääsu omavad isikud, sh kaasvastutajad ning üks koordinaator, kes on menetluse omanik.
- Menetluse tüüp (*Proceeding_Type*) - menetluse tüüpideks on kliendi juhtumimenetlus või eriliigiline alammenetlus.
- Menetluse seos (*Proceeding_Relation*) - Menetluse seose kaudu on ära määratud nii seotud menetlused (KOV ja OA menetlused) kui ka hierarhia menetluste vahel (Kliendi juhtumimenetlus -> Eriiliigiline alammenetlus).
- Menetluse kategooria (*Proceeding_Category*) - kategooriaks võib olla OA, perelepitus, KOV, LAEH (lasteabi eelhindamine).
- Toimingu tegija (*Act_Actor*) – seostabel isiku ja toimingu vahel.
- Toiming (*Act*) – kõikide toimingute üldandmed. Toimingul võib olla alamtoiming.

- Toimingu klient (*Act_Customer*) – klient, kellega seoses toimingut teostati.
- Toimingu tunnus (*Act_Characteristic*) – tunnuseks võib olla haldusmenetluse seaduse toiming, süsteemne toiming, üldine toiming.
- Toimingu tüüp (*Act_Type*) – toimingu tüüp võib olla pöördumine, kontaktivõtt, hindamine jne.
- Toimingu kategooria (*Act_Category*) – Lastekaitse, kohtu, KOV või SKA toiming.

5. Suunamise teenus (*Assignment Service*), hindamise teenus (*Assessment Service*), dokumendi teenus (*Document service*), faili teenus (*File Service*)



Toimingute või pöördumiste suunamise teenus - *Assignment service*

- Ülesanne (*Assignment*) - ametnikule, teenuseosutajale või isikule süsteemis antud ülesanne

- Viide andmeobjektile (*DataObjectReference*) - viide suunamisega seotud andmeobjektile (nt menetlusele, haldusotsusele)
- Täitja (*Assignee*) - viide ülesandega seotud isikule
- Ülesande mall (*AssignmentDefinition*) - iga ülesanne peab viitama definitsioonile ehk mallile, et süsteem saaks ülesannet kuvada ja saata meeldetuletusi. Ülesande definitsioonis määratakse kuvatav tekst ja ülesandega seotud andmeobjekti URLi osa (path). Ülesande definitsiooni juures on ka teavituste (meeldetuletuste) sõnumite saatmise tähtjad ja mall.

Hindamise teenus (*Assessment service*). Teenus, mis haldab hindamisi ja hindamiste andmeid.

- Hindamine (*Assessment*) – OA töötaja poolt kliendi osas läbi viidud hindamine
- Hindamise tüüp (*Assessment_Type*) – ohvriabi teenuste puhul läbi viidavate hindamiste tüübid
- Hindamise kriteerium (*Assessment_Criteria*) – kriteeriumid, mida hindamise läbiviimisel kasutati

Dokumendi teenus (*Document service*). Teenus, mis hoiab dokumentide metaandmeid.

- Dokumendi tegutseja (*Document_Actor*) - dokumendiga seotud isik
- Dokument (*Document*) - dokumendi andmed, seotud faili teenusega.

Faili teenus (*File Service*) – teenus, kus hoitakse füüsilisi dokumendifaile.