

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Annika Avingu 176836IAAM

**KASUTAJAEESMÄRKIDELE VASTAVA
LAPSE SÜNNI SÜNDMUSTEENUSE
KAVANDAMINE**

Magistritöö

Juhendaja: Kuldar Taveter
PhD

Tallinn 2019

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: Annika Avingu

13.05.2019

Annotatsioon

Käesolev magistritöö käsitleb lapse sünniga seotud avalikke teenuseid. Lapse sünn on üks sagedasemaid elusündmusi, mistõttu antud avalikud teenused puudutavad laia kasutajaskonda. Lapse sünni sündmusteenuse praegune lahendus ei vasta kasutajaeesmärkidele: ühe sujuva teenuse asemel peavad lapsevanemad tarbima mitut eraldiseisvat teenust, mida pakuvad erinevad riigiasutused. Ka sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajalik informatsioon on killustatud ning teenuste kasutamine nõuab lapsevanema aktiivsust ja algatust. Samas on riik võtnud üheks põhieesmärgiks kodanike heaolu tõstmise info- ja kommunikatsioonitehnoloogia abil. E-teenuste osutamise soovib riik viia tasemele, kus mitu sama elusündmusega seotud teenust peaksid ühilduma üheks sujuvaks sündmusteenuseks. Sündmusteenuseid tuleks võimalusel pakkuda proaktiivselt ehk riigi initsiatiivil.

Antud magistritöö eesmärkideks oli analüüsida lapse sünniga seotud avalike teenuste praegust olukorda, leida selle probleemid, kavandada kasutajaeesmärkidele vastav lahendus lapse sünni sündmusteenuse osutamiseks ning analüüsida lahenduse kavandamiseks kasutatud meetodit.

Töö tulemusena loodi lapse sünni sündmusteenuse praegust olukorda kujutavad mudelid, kirjeldati teenuses osalevaid rolle ning teenuses kasutatavaid infosüsteeme ja registreid. Analüüsi tulemusena defineeriti teenuse probleemid. Töös pakutakse välja soovitatav lahendus kasutajaeesmärkidele vastava lapse sünni sündmusteenuse osutamiseks. Lahenduse valideerisid lapsevanemad kui teenuse tulevased kasutajad, kes hindasid väljapakutud lahenduse oma ootustele vastavaks ning kinnitasid, et soovitatav teenus parandaks oluliselt praeguses teenuses esinevaid probleeme. Lahendus kavandati motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi abil, kaardistades kasutajate funktsionaalsed, kvaliteedi- ja emotsionaalsed eesmärgid. Seejuures sõnastati loogika, mis puudutab avalike teenuste ümberkavandamist AOM meetodiga.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 76 leheküljel, 7 peatükki, 15 joonist, 19 tabelit.

Abstract

Designing a Public Service for the Life Event of Child Birth with an Objective of Meeting User Goals

This Master's thesis is concerned with public services that support the life event of child birth. Child birth is among the most frequent life events, meaning that this public service concerns a wide range of citizens. The current solution of the service does not correspond to user goals. Instead of consuming one seamless service, parents have to use several separate services provided by different public authorities. The information about the service is fragmented and therefore difficult to comprehend. Also, using the service requires activity and initiative from parents' side. At the same time, one of the main goals of Estonian government is to raise the wellness of its citizens by means of information and communication technology. The aim is to create seamless event-based public services, which would unify several services that are related to the same life event. Event-based services should be provided proactively, on the initiative of the state.

The aim of this thesis was to analyse public services provided at the event of child birth, to identify their problems, to design a new public service that would meet user goals, and to analyse the method that was used for designing the solution.

Resulting from the research and analysis, the author of this thesis created models that illustrate current situation, and described the roles, information systems and registers involved in the service. The problems of the service were discovered and defined. A substitutive solution for supporting the event of child birth was proposed. The recommended solution was validated by parents as the future users of the service. According to the parents, the proposed service would meet their expectations and would significantly improve the issues of the current service. The solution was designed using the method of motivational modeling (AOM), which included mapping functional goals, quality goals and emotional user goals. Finally, the author of the thesis formulated a reasoning for redesigning public services with the AOM method.

The thesis is in Estonian and contains 76 pages of text, 7 chapters, 15 figures, 19 tables.

Lühendite ja mõistete sõnastik

AOM	Motivatsiooniline modelleerimine, <i>agent-oriented modeling</i>
AS IS	Praegune olukord
E-TVL	Elektrooniline töövõimetusleht
GPS	Üleilmne asukoha määramise süsteem, <i>Global Positioning System</i>
KOV	Kohalik omavalitsus
MTA	Maksu- ja Tolliamet
IKT	Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia
SKA	Sotsiaalkindlustusamet
SKAIS	Sotsiaalkaitse infosüsteem
SKAIS2	Sotsiaalkaitse infosüsteemi uus versioon
SMIT	Siseministeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus
TEHIK	Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus
TIS	Tervise infosüsteem
TO BE	Soovitatav lahendus
TSD	Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon
TÖR	Töötajate register

Sisukord

1 Sissejuhatus	10
1.1 Taust ja probleem	10
1.2 Eesmärgid	11
1.3 Metoodika.....	12
1.4 Ülevaade tööst	12
2 Teoreetiline taust	14
2.1 Teenuse mõiste defineerimine	14
2.2 Motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi kirjeldus.....	16
3 Lapse sünni sündmusteenuse taust	20
4 Lapse sünni sündmusteenuse praegune olukord (<i>AS IS</i>)	27
4.1 Praeguse olukorra kirjeldus	27
4.1.1 Osateenuste mudel tarbimiskanalitega	27
4.1.2 Valdkonnamudel.....	31
4.2 Kasutatavad infosüsteemid ja registrid.....	35
4.3 Rollide mudelid (<i>AS IS</i>).....	37
4.4 Praeguse olukorra probleemid	43
4.5 Plaanid praeguse olukorra parendamiseks.....	44
4.5.1 Riiklikud perehüvitised ja SKAIS2	46
4.5.2 Lapse sünni registreerimine rahvastikuregistrisse.....	48
4.5.3 Hinnang kirjeldatud parendusplaanidele	49
5 Lapse sünni sündmusteenuse soovitatav lahendus (<i>TO BE</i>)	52
5.1 Kasutajaeasmärkide kaardistamine.....	52
5.2 Soovitatav lahendus	57
5.2.1 Interaktsioonimudelid.....	59
5.2.2 Kasutajalood	62
5.2.3 Eesmärkide täitmine	67
5.2.4 Proaktiivsust toetavad andmed ja registrid.....	67
5.3 Rollide mudelid (<i>TO BE</i>).....	70
5.4 Kasutajate tagasiside soovitatavale lahendusele.....	74

6 Motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi kasutamine teenuse ümberkavandamisel	79
7 Kokkuvõte	83
Kasutatud kirjandus	86
Lisa 1 – Tagasisideküsitluse vorm.....	91

Jooniste loetelu

Joonis 1. AOM kihid.	18
Joonis 2. Osateenuste mudel.....	22
Joonis 3. Osateenuste mudel tarbimiskanalitega.	30
Joonis 4. Valdkonnamudeli elemendid.....	33
Joonis 5. Valdkonnamudel <i>AS IS</i>	34
Joonis 6. Osateenuste mudel planeeritud muudatustega.	45
Joonis 7. Eesmärgmudeli elemendid.	53
Joonis 8. Eesmärgmudel.....	56
Joonis 9. Interaktsioonimudel – enne sündi.	60
Joonis 10. Interaktsioonimudel – pärast sündi.....	61
Joonis 11. Lapsevanemate hinnang praegustele probleemidele – kui palju häirib?	75
Joonis 12. Lapsevanemate hinnang probleemide paranemisele – kui palju paraneks?..	75
Joonis 13. Tagasisideküsitluse vorm 1/3.	91
Joonis 14. Tagasisideküsitluse vorm 2/3.	92
Joonis 15. Tagasisideküsitluse vorm 3/3.	93

Tabelite loetelu

Tabel 1. Osateenuste kirjeldused.	23
Tabel 2. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Lapsevanem.	37
Tabel 3. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Ema.	38
Tabel 4. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Isa.	39
Tabel 5. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Ämmaemand.	39
Tabel 6. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Haigekassa.	40
Tabel 7. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Tööandja.	40
Tabel 8. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Sotsiaalkindlustusamet (SKA).	41
Tabel 9. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Kohalik omavalitsus (KOV).	41
Tabel 10. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Perekonnaseisuasutus.	42
Tabel 11. Rolli mudel <i>AS IS</i> : Hambaarst.	42
Tabel 12. Lapse sünni sündmusteenuse praeguse olukorra probleemid.	43
Tabel 13. Kasutajalood.	62
Tabel 14. Kasutajalugude ja interaktsioonide vastavus eesmärkidele.	67
Tabel 15. Proaktiivsust toetavad andmed ja registrid.	68
Tabel 16. Rolli mudel <i>TO BE</i> : Lapsevanem.	71
Tabel 17. Rolli mudel <i>TO BE</i> : Ema.	72
Tabel 18. Rolli mudel <i>TO BE</i> : Isa.	72
Tabel 19. Rolli mudel <i>TO BE</i> : Riik.	72

1 Sissejuhatus

Käesolev magistritöö käsitleb lapse sünniga seotud avalikke teenuseid. Töö sisaldab vastavate teenuste praeguse korralduse kaardistamist ja analüüsi ning kasutajaeesmärkidele vastava lapse sünni sündmusteenuse kavandamist. Osana tööst analüüsitakse teenuse kavandamiseks kasutatud modelleerimise meetodit ning pakutakse välja loogika, mis puudutab avalike teenuste ümberkavandamist antud meetodiga.

Magistritöö sissejuhatuses selgitatakse probleemi tausta ja põhjendatakse teema valikut, seejärel püstitatakse töö eesmärgid, kirjeldatakse püstitatud eesmärkide saavutamiseks kasutatud metoodikat ning antakse ülevaade magistritöös sisalduvatest osadest.

1.1 Taust ja probleem

„Eesti infoühiskonna arengukava 2020“ [1] seab üheks riigi põhieesmärgiks inimeste heaolu tõstmise info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) abil. Rohkelt tähelepanu pööratakse seejuures e-valitsuse ning avaliku sektori e-teenuste arendamisele, leides, et avalikud e-teenused aitavad säästa nii kodanike kui ettevõtjate aega ja raha. Arengukava seab sihiks kõigi enim kasutatavate teenuste muutmise lihtsaks, mugavaks ja kuluefektiivseks. Sotsiaalteenused plaanitakse IKT abil muuta personaalseks ja ennetavaks ning seeläbi viia need uuele kvaliteeditasemele.

Määrusega „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ [2] on Vabariigi Valitsus seadnud eesmärgiks viia e-teenuste osutamise tasemele, kus mitu sama elu- või ärisündmusega seotud teenust on koondatud üheks sündmusteenuseks. Mitmest osateenusest koosnev sündmusteenus peab kasutajale näima üheainsa sujuva teenusena. Sündmusteenuseid tuleks võimalusel pakkuda proaktiivselt ehk riigi algatusel ning need peaksid kodanike jaoks toimima võimalikult automaatselt.

Sündmusteenuste osutamist käsitleb oma dokumentides ka Euroopa Komisjon, rõhutades seejuures, et piiride avatus toob kaasa vajaduse sündmusteenuste üleeuroopaliseks ühtlustamiseks [3].

Eestis vastutab avalike teenuste asutusteülese koordineerimise ja sündmusteenuste arendamise korraldamise eest Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Täitmaks oma kohustust, algatas ministeerium 2018. aasta lõpus projekti „Sündmusteenuste analüüs“, mille eesmärk on tuvastada asutusteüleste elu- ja ärisündmuste arendamise, juhtimise ja haldamisega seotud võimalused ja takistused ning pakkuda välja võimalikud tulevikulahendused [4]. Muu hulgas selgitatakse projekti käigus välja hulk sündmusteenuseid, mida hakatakse järgemisi arendama.

Esimeseks projekti käigus analüüsitavaks teenuseks valiti lapse sünni sündmusteenus. Lapse sünn on üks sagedasemaid elusündmusi, mistõttu antud teenus puudutab laia kasutajaskonda. Näiteks 2018. aastal sündis Eestis 14 270 last, 2017. aastal oli sündide arv 13 521 [5]. Viimase 10 aasta jooksul on keskmine sündide arv naise kohta elu jooksul jäänud vahemikku 1,5–1,7 [6], mis tähendab, et valdavalt puutub Eesti naine teenusega kokku 1 või 2 korda elus.

Riigihanke tulemusena osutusid projekti „Sündmusteenuste analüüs“ täitjateks ettevõtted AS PricewaterhouseCoopers Advisors ja Trinidad Wiseman OÜ. Käesoleva magistr töö autor panustab lapse sünni sündmusteenuse analüüsi koostöös nimetatud ettevõtetega.

1.2 Eesmärgid

Käesoleva magistr töö eesmärgid on:

- kaardistada lapse sünniga seotud avalike teenuste praegune olukord;
- analüüsida praegust olukorda ja leida selle probleemid;
- kavandada kasutajaeesmärkidele vastav lahendus lapse sünni sündmusteenuse osutamiseks;
- analüüsida soovitatava lahenduse kavandamiseks kasutatud meetodit.

Magistritöös püstitatakse järgmised uurimisküsimused:

1. Milline oleks kasutajaeesmärkidele vastav lapse sünni sündmusteenus?
2. Kuidas olemasolevat teenust efektiivselt ümberkavandada, viimaks see vastavusse kasutajaeesmärkidega?

1.3 Metoodika

Lapse sünniga seotud teenuste praeguse olukorra kaardistamiseks vajalikud andmed kogub töö autor eelkõige teenuseid osutavate asutuste kodulehtedelt. Täpsustavate küsimustega pöörduakse vastavate asutuste esindajate poole. Praeguse olukorra piirangute leidmisel toetub töö autor oma info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaalastele teadmistele ja kogemusele ning defineerib piirangud ja probleemid iseseisvalt.

Kasutajaeesmärkidele vastava lapse sünni sündmusteenuse välja töötamisel võetakse aluseks motivatsioonilise modelleerimise (AOM – *agent-oriented modeling*) meetod. Alustuseks viiakse läbi motivatsioonilise modelleerimise töötuba, kuhu kutsutakse osalema teenuse tulevased kasutajad ning mille tulemuste põhjal modelleeritakse kasutajate rollid ja leitakse funktsionaalsed, kvaliteedi- ja emotsionaalsed kasutajaeesmärgid. Eelnevalt lähtudes töötatakse välja soovitatav lahendus lapse sünni sündmusteenuse osutamiseks ning esitatakse see teenuse tulevastele kasutajatele hinnangu andmiseks.

Leidmaks efektiivset meetodit olemasoleva teenuse ümberkavandamiseks ning viimaks vastavusse kasutajaeesmärkidega, analüüsitakse AOM meetodi kasutamist teenuse ümberkavandamisel ning sõnastatakse leitud loogika.

1.4 Ülevaade tööst

Magistritöö koosneb sissejuhatusest, kokkuvõttest ja viiest sisupeatükist.

Peatükis „Teoreetiline taust“ esitatakse magistritöös käsitletavate probleemide mõistmiseks vajalik taustainfo.

Peatükis „Lapse sünni sündmusteenuse taust“ kirjeldatakse lapse sünni kui elusündmusega kaasnevaid õigusi ja kohustusi ning elusündmust toetavaid tegevusi.

Peatükis „Lapse sünni sündmusteenuse praegune olukord (*AS IS*)“ kirjeldatakse lapse sünni sündmusteenust selliselt, nagu see on praegu korraldatud. Välja tuuakse teenuses osalevad rollid ning kasutatavad infosüsteemid. Peatükis esitatakse ka praeguse olukorra probleemid.

Peatükis „Lapse sünni sündmusteenuse soovitatav lahendus (*TO BE*)“ pakutakse välja lahendus lapse sünni sündmusteenuse parendamiseks. Kirjeldatakse lapsevanemate eesmärke teenuse kasutamisel ning esitatakse töö autori nägemus parendatud teenusest.

Peatükis „Motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi kasutamine teenuse ümberkavandamisel“ analüüsitakse AOM meetodit kui vahendit viimaks olemasolevat teenust vastavusse kasutajaeesmärkidega ning sõnastatakse leitud loogika.

2 Teoreetiline taust

Käesolevas peatükis selgitatakse magistritöös käsitletavate probleemide mõistmiseks vajalikku teoreetilist tausta. Kuna olulise osa magistritööst moodustab teenuse analüüs ja kavandamine, defineeritakse alapeatükis 2.1 teenuse mõiste, samuti kirjeldatakse erinevaid teenusliike. Alapeatükk 2.2 annab ülevaate motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodist. AOM meetodit kasutab töö autor sündmusteenuse soovitatava lahenduse kavandamisel ning AOM tulemused esitatakse töö viiendas peatükis (*5 Lapse sünni sündmusteenuse soovitatav lahendus (TO BE)*). Töö kuuendas peatükis (*6 Motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi kasutamine teenuse ümberkavandamisel*) annab autor hinnangu kasutatud meetodi efektiivsusele.

2.1 Teenuse mõiste defineerimine

„Eesti keele seletava sõnaraamatu“ kohaselt on teenus *inimese vajadust rahuldav toiming* [7]. Teenust võib vaadelda kui tervikut, mille kavandamisel kombineeritakse protsesse, inimeste oskusi ja ressursse [8].

Avaliku teenuse mõiste sõnastas Majandus- ja Kommunikatsiooniministerium 2013. aastal koostatud „Avalike teenuste korraldamise rohelises raamatus“ järgnevalt: avalik teenus on *teenus, mida riik või kohalik omavalitsus või avalikku ülesannet täitev eraõiguslik isik osutab isiku tahtel (sh eeldataval tahtel) tema seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks või õiguste kasutamise võimaldamiseks* [9].

2017. aastal kehtestas Vabariigi Valitsus määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ [2], mis annab ettekirjutused avalike teenuste korraldamiseks ning määratleb avalike teenuste liigid. Koostatud on ka juhised määruse rakendajale [10]. Refereerides eelnimetatud dokumente, defineerib töö autor antud magistritöö jaoks olulised teenusliigid.

Otsene avalik teenus on teenus, mida asutus osutab isikule ja mis võimaldab isikul täita seadusest tuleneva kohustuse või kasutada seadusest tulenevat õigust. Otsene avalik

teenus on alati isikustatud (st suunatud konkreetsele isikule) ja seda osutatakse isiku tahtel (sh eeldataval tahtel). Otsese avaliku teenuse osutamiseks on vajalik teeninduskontakt, mis tähendab isiku pöördumist asutuse poole või asutuse pöördumist isiku poole, kasutades selleks kas elektroonilist või füüsilist suhtluskanalit. Elektroonilised kanalid on näiteks riigiportaal eesti.ee, e-post, telefon ja nutirakendus, füüsilised kanalid on näiteks post ja letiteenindus asutuses [2, § 2 lg 2] [10]. Elektroonses keskkonnas osutatavat teenust nimetatakse ka **e-teenuseks** [11].

Proaktiivne teenus on otsene avalik teenus, mida asutus osutab omal algatusel, isiku eeldataval tahtel. Teenuse proaktiivsus seisneb selles, et infosüsteemid analüüsivad riigi andmekogudesse kogutud andmeid ning tuvastavad proaktiivselt ehk ennetavalt isikule tekkivad õigused ja kohustused. Õiguse või kohustuse tekkimisel osutatakse teenus automaatselt või küsitakse isiku nõusolekut teenuse osutamiseks [2, § 2 lg 3] [10].

Sündmusteenus on otsene avalik teenus, mis võimaldab isikul kasutada kõiki õigusi ja täita kõik kohustused, mis talle ühe sündmuse tõttu tekivad. Sündmusteenus koosneb mitmest sama sündmusega seotud teenusest ning teenuse osutamises osaleb mitu asutust. Seejuures peab sündmusteenus isikule näima üheainsa sujuva teenusena. Teenuseid võib sündmusteenusteks koondada lähtuvalt inimese elusündmustest (näiteks pere loomine, elukoha vahetamine) või ettevõtja ärisündmustest (näiteks ettevõtluse alustamine, töötaja tööle võtmine). Sündmusteenuseks koondatud teenuseid nimetatakse **osateenusteks** [2, § 2 lg 4] [10].

Protsess on teenuse osutamiseks vajalik tegevuste korrastatud kogum. Igal teenusel on oma teenuse osutamise protsess [2, § 2 lg 6] [10].

Lisaks riigiasutuste poolt koostatud dokumentidele, käsitletakse avalikke teenuseid ja teenuste proaktiivsust nii Eesti kui välismaa teaduskirjanduses. Scholta, Mertens, Reeve ja Kowalkiewicz on koostanud e-valitsuse arenguetappe analüüsiva uurimuse [12], milles vastavalt asutuse algatusvõimele teenuse osutamisel eristatakse kolme teenusliiki: reaktiivne teenus, proaktiivne teenus ja prediktiivne teenus. **Reaktiivne (reactive) ehk reageeriv** on teenus, mida asutus osutab kodanikule kodaniku algatusel ning mis nõuab kodanikult taotluse esitamist asutusele. **Proaktiivne (proactive) ehk ennetav** on teenus, mida asutus osutab kodanikule omal initsiatiivil, ilma et kodanik peaks teenust taotlema. Proaktiivse teenuse osutamist alustatakse siis, kui asutus on tuvastanud kodaniku elus

vastava sündmuse toimumise. **Prediktiivne (*predictive*) ehk ennustav** on teenus, mille puhul asutus ennustab kodaniku elus toimuva sündmuse ette ning alustab teenuse osutamist juba enne, kui vastav elusündmus on toimunud. Prediktiivne teenus vastab e-valitsuse kõige kõrgemale arenguetapile. Autorid selgitavad, et hästi arenenud e-valitsused kombineerivad kõiki kolme tüüpi teenuseid, kuid kõrgeima taseme saavutamiseks tuleks kavandada nii palju proaktiivseid ja prediktiivseid teenuseid kui võimalik.

Proaktiivsete teenuste olulisust rõhutavad ka teised autorid. Sirendi, Mendoza, Barrier, Taveter ja Sterling [13] arvavad, et nutitelefonide, tahvelarvutite ja teiste mobiilsete seadmete lai levik võimaldab valitsusel kodanikega järjest efektiivsemalt suhelda, mistõttu proaktiivsed e-teenused muutuvad aina asjakohasemaks.

Sirendi ja Taveter [14] leiavad, et proaktiivsete teenuste kavandamine võimaldaks maksimaalselt kasutada riiklikesse registritesse kogutud andmeid ning aitaks kaasa e-valitsuse automatiseerimisele. Oma analüüsil lähtuvad autorid põhimõttest pidada silmas eelkõige kodanike vajadusi, kuid arvestavad ka sellega, et avaliku sektori teenustest huvitub rohkelt osapooli. Erinevate huvitatud osapoolte kaardistamiseks ja modelleerimiseks soovitatakse kasutada motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodit. AOM meetodit kasutab oma analüüsil ka käesoleva magistritöö autor.

2.2 Motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi kirjeldus

Magistritöö eelmises peatükis tuli välja proaktiivsete teenuste olulisus. Viidati autoritele, kes leiavad, et e-valitsuse kõrgeima taseme saavutamiseks tuleks avalikud teenused kavandada võimalikult proaktiivsetena.

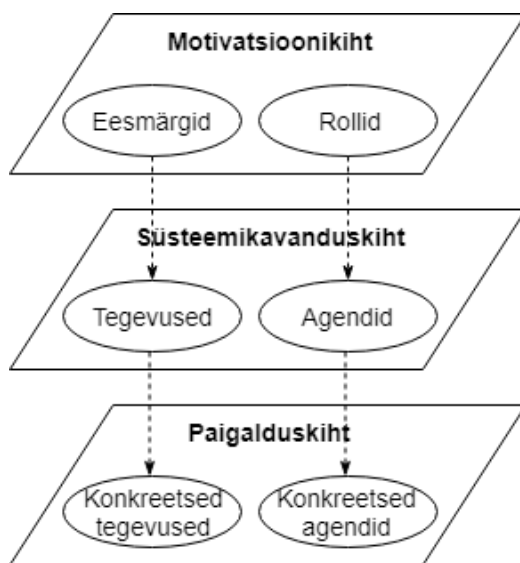
Sirendi ja Taveter väidavad oma artiklis [14], et sobiv ja tulemuslik viis proaktiivsete teenuste kavandamiseks, on teha seda motivatsioonilise modelleerimise (AOM – *agent-oriented modeling*) meetodi abil. Proaktiivsete teenuste juures on oluline, et nendes osaleb mitu huvitatud osapoolt. AOM abil saab analüüsida ja visualiseerida erinevate teenuses osalevate osapoolte rolle, eesmärgi ja interaktsioone, mistõttu see on hea vahend kavandamiseks mitme osalejaga proaktiivseid teenuseid. Artikli autorid arvavad, et AOM meetodi abil saab luua paremaid avalikke teenuseid ning sellega tõsta avaliku sektori võimekust ja produktiivsust.

Motivatsioonilise modelleerimise on välja töötanud professorid Leon S. Sterling ja Kuldar Taveter. Oma 2009. aastal välja antud raamatus „*The Art of Agent-Oriented Modeling*“ [15] kirjeldavad nad AOM meetodit kui uut tarkvara modelleerimise tehnikat, mis võimaldab kavandada 21. sajandile omaseid sotsiotehnilisi süsteeme. Sotsiotehnilised on süsteemid, mis koosnevad inimestest, seadmetest ja tarkvarast ning seovad seega tehnilise vaatenurga sotsiaalse ehk inimesesse puutuva vaatenurgaga. Autorid töötasid AOM meetodi välja eesmärgil vastata tänapäevases keerukast ja muutuvast keskkonnast tulenevale vajadusele luua süsteeme, mis oleksid kergesti kohanevad (*adaptive*), intelligentsed (*intelligent*), võimekad (*efficient*), eesmärgipärased (*purposeful*) ja mõistetavad (*understandable*). Autorid peavad oluliseks süsteemide kavandamisse kaasata kõik huvitatud osapooled, mistõttu AOM meetodis kasutatavad mudelid on lihtsad ja kõigile mõistetavad.

Motivatsioonilise modelleerimise keskseks ideeks on keskendumine agendile. Agendiks nimetavad AOM autorid *olemit, mis teostab kindlaid tegevusi endale teada olevas keskkonnas ning mis oskab reageerida muutustele* [15, lk 7]. Agent võib olla näiteks inimene, robot või ka arvutiprogramm. Agendi kolm põhiomadust on eesmärgipärasus (*purposefulness*), autonoomsus (*autonomy*) ehk sõltumatus kui võime iseseisvalt saavutada oma eesmärgid ning teadlikkus teda ümbritsevast keskkonnast (*awareness of environment*). AOM meetod on suunatud kavandama sotsiotehnilisi süsteeme kui multiagentsüsteeme, mille juures on oluline mitme agendi omavaheline kokkupuude ehk interaktsioon. Seejuures analüüsitakse nii inimeste kokkupuudet tehnoloogiaga kui ka inimeste omavahelist kokkupuudet. Mitme agendi kokkupuude on huvitav seetõttu, et interaktsiooni tulemus ei ole täpselt ette ennustatav.

AOM autorid jagavad oma metoodikas kasutatavad elemendid kolme kontseptuaalsesse kihti: motivatsioonikiht (*motivation layer*), süsteemikavanduskiht (*system design layer*) ja paigalduskiht (*deployment layer*). Nimetatud kihid erinevad oma abstraktsioonitaseme poolest ning kujutavad vastavalt süsteemi omanike, kavandajate ja arendajate vaadet süsteemile. Motivatsioonikihti kuuluvad need elemendid, mida kasutatakse süsteemi eesmärkide ja nõuete kirjeldamiseks, tähtsaimad neist on **eesmärgid** (*goals*) ja **rollid** (*roles*). Eesmärgi defineeritakse kui soovitud situatsiooni kirjeldust ning rolli ülesanne on panustada eesmärkide täitmisesse. Rolle defineeritakse nende kohustuste (*responsibilities*) ja vajadusel ka piirangute (*constraints*) kaudu. Süsteemikavanduskihi elemente kasutatakse süsteemide kavandamisel ja modelleerimisel ning selle kihi

põhielementideks on **agendid** (*agents*) ja **tegevused** (*activities*). Süsteemikavanduskihi agente saab paigutada motivatsioonikihi rollidesse niimoodi, et agent täidab mõne rolli kohustusi oma tegevuste kaudu. Mõnd rolli täites aitab agent kaasa süsteemi eesmärkide saavutamisele. Paigalduskihi tähtsaim termin on **keskkond** (*environment*) ning see määrab ära **konkreetsed agendid** ja **konkreetsed tegevused**, mis tekivad agentide paigaldamisel konkreesse keskkonda. Kolme kontseptuaalse kihi põhielemente ja nendevahelisi seoseid illustreerib Joonis 1.



Joonis 1. AOM kihid.

Käesoleva magistritöö eesmärk on kavandada teenus. Kuna teenuse kavandamine paigutub oma abstraktsioonitasemelt kõrgemale süsteemi kavandamisest, keskendub töö autor eelkõige AOM motivatsioonikihi elementide (eesmärkide ja rollide) analüüsimisele.

Eesmärkide kirjeldamiseks pakub AOM meetod välja **eesmärkmudeli** (*goal model*), mis võimaldab kirjeldada süsteemi funktsionaalseid ja kvaliteedieesmärke, samuti rollide emotsionaalseid eesmärke. Eesmärkmudel näitab ära funktsionaalsete eesmärkide alameesmärke, luues seega eesmärkide hierarhia. Kvaliteedieesmärgid ja emotsionaalsed eesmärgid seotakse mudelil funktsionaalsete eesmärkide külge, seega tuleb mudelilt välja, missugust kvaliteeti süsteemi funktsioonidest oodatakse ning missuguseid emotsioone peaksid rolle täitvad agendid funktsioonide täitmisel kogema. Lopez-Lorca, Burrows ja Sterling [16] kirjeldavad eesmärkide modelleerimist kui tulemuslikku kasutajaõuete analüüsimise meetodit, mis oma lihtsuse tõttu sobib hästi

agiilsesse tarkvaraarendusse. Autorite arvates on eesmärkmudelid heaks vahendiks toetamiseks suhtlust arendajate ja tehnilise taustata klientide vahel. Samuti soovitatakse eesmärkmudelite alusel teostada tarkvara funktsionaalsuste prioriseerimine, kasutajalugude koostamine ja projektijuhtimine. Kasutajalugude koostamist eesmärkmudeli põhjal kirjeldavad oma uurimuses ka Tenso, Norta, Rootsi, Taveter ja Vorontsova [17]. Käesolevas töös esitatakse eesmärkmudel peatükis 5.1 Kasutajaeesmärkide kaardistamine.

Rollide kirjeldamisel AOM meetodi järgi esitatakse iga rolli kohta tema nimetus (*role name*), tekstikirjeldus (*description*) ning nimekiri kohustustest (*responsibilities*) ja piirangutest (*constraints*). Rollide kohustused väljendavad tegevusi, mida rolli paigutunud agent peab tegema, saavutamaks teatava hulga eesmärkide täitmine. Piirangutest tulevad välja tingimused või takistused, mida rolli paigutunud agent peab kohustuste täitmisel arvesse võtma. Sellise struktuuriga rollide kirjeldusi nimetatakse **rollide mudeliteks** (*role model*). Käesolevas töös esitatakse rollide mudelid peatükkides 4.3 Rollide mudelid (*AS IS*) ja 5.3 Rollide mudelid (*TO BE*).

Organisatsioonimudeliks (*organization model*) nimetatakse rollide omavahelisi seoseid kujutavat mudelit, misjuures tulevad välja ka rollide alamrollid. Käesolevas töös otsustati antud mudelile lisada ka rollide seosed infosüsteemide ja registritega, mistõttu organisatsioonimudel nimetati ümber valdkonnamudeliks. Mudel esitatakse peatükis 4.1.2 Valdkonnamudel.

Antud töös esitatakse lisaks AOM motivatsioonikihi mudelitele ka interaktsioonimudelid, mida loetakse AOM süsteemikavanduskihi mudeliteks. **Interaktsioonimudel** (*interaction model*) kujutab agentide tegevusi, mille abil agendid teostavad omavahelisi interaktsioone. Interaktsioonimudelil näidatud tegevused aitavad agentidel täita vastavate rollide kohustusi. Interaktsioonimudelid esitatakse peatükis 5.2.1 Interaktsioonimudelid.

Lisaks eelkirjeldatud mudelitele kasutatakse AOM meetodi juures ka mudeleid nagu domeenimudel (*domain model*), agendimudel (*agent model*), teadmismudel (*knowledge model*), käitumusmudel (*behavior model*) ja teenusmudel (*service model*). Käesolevas magistris töös neid mudeleid ei kasutata.

3 Lapse sünni sündmusteenuse taust

Käesolevas peatükis kirjeldatakse lapse sünni kui elusündmusega kaasnevaid õigusi ja kohustusi ning elusündmust toetavaid tegevusi. Lapse sünniga seotud kohustusteks on sünni registreerimine ja nime panek, õigusteks on erinevad perehüvitised ja puhkused ning toetavateks tegevusteks võib pidada näiteks raseduse jälgimist ja lapsele perearsti määramist. Vaadeldavad õigused, kohustused ja tegevused võib üldistavalt nimetada teenusteks. Kuna tegu on lapse sünni kui sündmusteenuse¹ osadega, kasutatakse edaspidi nimetust „osateenused“.

Lapse sünni sündmusteenuse tarbimine saab alguse naise rasedusega arvele võtmisest. Sellega kaasneb õigus haigekassa hüvitistele ning järgneb raseduse jälgimine. Pärast lapse sünni tekib vanemale kohustus lapse sünd registreerida² ja panna lapsele nimi, millest omakorda saavad alguse sünnitõendi väljastamine ning lapsele ravikindlustuse ja perearsti määramine. Samuti tekib siis vanemal õigus erinevatele riiklikele perehüvitistele, mille tagab sotsiaalkindlustusamet (SKA). Riiklike perehüvitiste saaja võib sarnaselt emale olla lapse isa, see tuleb vanematel omavahel kokku leppida. Lisaks riiklikele hüvitistele võib vanemal tekkida õigus mõne kohaliku omavalitsuse (KOV) sünnitoetusele. Pärast lapse sünni tuleks mõelda lapse lasteaia järjekorda panemisele ning lapse tervise jälgimisele. Alates raseduse viimastest kuudest kuni lapse 3-aastaseks saamiseni on vanematel õigus kasutada erinevaid puhkuseid.

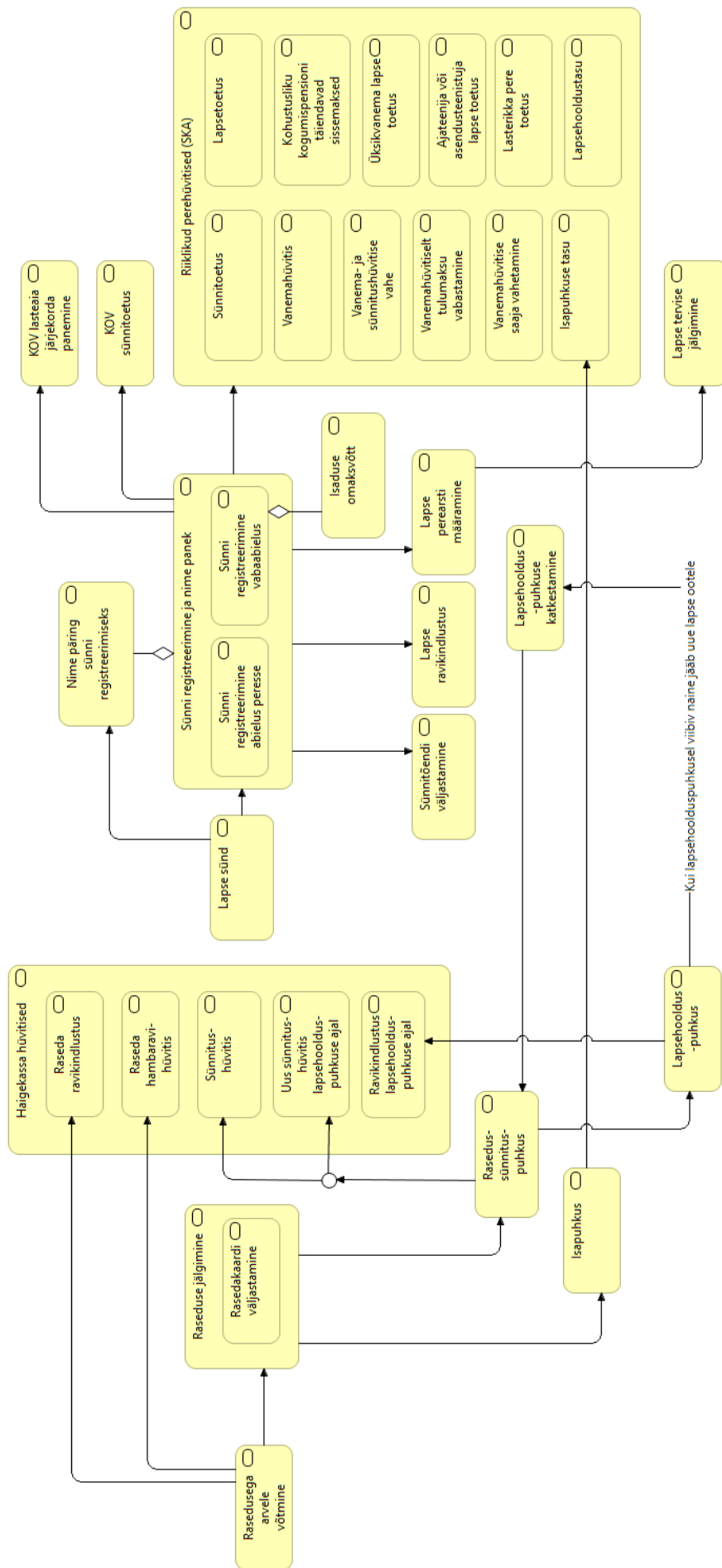
¹ Vastavalt määruse „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ rakendusjuhistele [10] peab mitmest osateenusest koosnev sündmusteenus näima kasutajale üheainsa sujuva teenusena ning olema vähemalt osaliselt proaktiivne. Lapse sünniga seotud avalike teenuste praegune olukord ei vasta sündmusteenuse definitsioonile, kuid rõhutamaks osateenuste seotust ühe elusündmusega, nimetatakse käesolevas töös sündmusteenuseks ka teenuse praegust korraldust.

² Lapse sünni registreerimiseks nimetatakse riiklikes infomaterjalides lapse andmete registreerimist rahvastikuregistrisse. Rahvastikuregistrisse kantakse lapse nimi, vanemate andmed, kodakondsus ja elukoht [28]. Sünni registreerimiseks ei nimetata lapse sünnile järgnevat toiminguid haiglas: meditsiinilise sünnitõendi koostamine [28] ja lapsele isikukoodi andmine [29].

Kirjeldatud sündmusteenuse osadeks jaotumise ning osateenuste omavahelise seose esitab osateenuste mudel (Joonis 2 lk 22). Mudel on koostatud ArchiMate modelleerimiskeeles [18] kasutades töövahendina tarkvara Archi [19].

Osateenuste kirjeldused esitab Tabel 1 lk 23–26. Kirjeldused pärinevad põhiliselt riigi infoportaalist eesti.ee ning Eesti Haigekassa, Sotsiaalkindlustusameti ja Pelgulinna Sünnitusmaja kodulehtedelt. Täpsemad viited on välja toodud tabelis.

Lapse sünni sündmusteenuse kui protsessi analüüs esitatakse töö järgmises peatükis.



Joonis 2. Osateenuste mudel.

Tabel 1. Osateenuste kirjeldused.

Osateenus	Kirjeldus
Rasedusega arvele võtmine	Esimesel visiidil ämmaemanda või naistearsti juures tuvastatakse rasedus ultraheliuuringu abil ja antakse rasedusega arvele tuleku analüüsid [20]. Raseduse arvele võtmine võiks toimuda 8.–9. rasedusnädalal [21].
Raseda ravikindlustus	Õigus ravikindlustusele on Eestis elaval lapseootel naisel, kelle raseduse on arst või ämmaemand tuvastanud [22].
Raseda hambaravihüvitis	Alates 1. jaanuarist 2018 saavad kõik täiskasvanud ravikindlustusega inimesed aastas 40 eurot hambaravihüvitist, kusjuures patsient ise tasub vähemalt 50% arvest. Lapseootel naised ja alla üheaastaste laste emad saavad hambaravihüvitist kuni 85 eurot aastas, kusjuures patsient ise tasub 15% arvest [23].
Rasedakaardi väljastamine	Rasedakaart on tervishoiuteenuse osutamist tõendav dokument, mille vormistab naise raseduse kulgu jälgiv tervishoiutöötaja [24]. Rasedakaart vormistatakse 12. rasedusnädalal.
Raseduse jälgimine	Visiidid ämmaemanda või naistearsti juures toimuvad sõltuvalt tervislikust seisundist üks kord kuus, raseduse lõpus või vajadusel tihedamini [20]. Visiidi käigus täidetakse rasedakaarti.
Rasedus-sünnituspuhkus	Rasedus- ja sünnituspuhkust on tööl käival naisel õigus saada 140 kalendripäeva. Rasedus- ja sünnituspuhkusele jäädakse 30–70 päeva enne eeldatavat sünnitamise kuupäeva (30.–36. rasedusnädal) [25].
Sünnitushüvitis	Sünnitushüvitist saab naine, kes on enne sünnituspuhkust tööl ehk töötajana ravikindlustatud. Sünnitushüvitist on õigus saada 140 kalendripäeva eest, hüvitise määr on 100% kalendripäeva keskmisest tulust [25].
Isapuhkus	Kümne tööpäeva pikkust isapuhkust saavad isad võtta kahe kuu jooksul enne arsti või ämmaemanda määratud eeldatavat sünnituse tähtpäeva või kahe kuu jooksul pärast lapse sündi. Puhkust ei pea välja võtma korraga, vaid seda võib teha ka osade kaupa [26].
Isapuhkuse tasu	Isapuhkuse tasu maksab isale tööandja, kes arvutab väljamakstava isapuhkuse tasu viimase kuue kuu keskmise töötasu alusel. Tööandjal on võimalik isapuhkuse tasu sotsiaalkindlustusameti kaudu riigilt tagasi taotleda [26] [27].
Lapse sünd	Kui laps sünnib haiglas, kantakse rahvastikuregistrisse meditsiiniline sünnitõend [28] ja moodustatakse lapsele isikukood [29]. Kui laps sünnib kodus, moodustatakse talle isikukood perekonnaseisuasutuses sünni registreerimise käigus [29].
Nime päring sünni registreerimiseks	Riigiportaalis eesti.ee on võimalik sisestada nimi, mida soovitakse anda lapsele sünni registreerimisel. Päringu tulemuseks on kas jaatava või argumenteeritud eitava vastuse saamine perekonnaseisuametnikult. Täpsemad nime andmise reeglid on ära toodud nimeseaduses [30].

Osateenus	Kirjeldus
Sünni registreerimine abielus peresse	Lapse sünd tuleb rahvastikuregistrisse registreerida tema esimese elukuu jooksul. Kui lapse vanemad on abielus ning laps on sündinud haiglas ja sealt on sünnitõend esitatud rahvastikuregistrisse, saab sünni registreerida riigiportaalis eesti.ee. Sünni registreerimisel pannakse lapsele nimi. Rahvastikuregistrisse kantakse ka lapse vanemate andmed, kodakondsus ja elukoht [28].
Sünni registreerimine vabaabielus	Lapse sünd tuleb rahvastikuregistrisse registreerida tema esimese elukuu jooksul. Juhul kui lapse vanemad ei ole abielus või nad ei soovi lapse sündi registreerida e-teenusega, võib sünni registreerimise avalduse esitada ükskõik millisele kohalikule omavalitsusele (Tallinnas perekonnaseisumetile). Avalduse esitamiseks tuleb lapse vanematel ise kohale minna. Sünni registreerimisel pannakse lapsele nimi. Rahvastikuregistrisse kantakse ka lapse vanemate andmed, kodakondsus ja elukoht [28].
Isaduse omaksvõtt	Isaduse omaksvõtu avalduse võib esitada lapse sünni registreerimisel või hiljem. Kui isaduse omaksvõtt toimub sünni registreerimisel, täidetakse vastav osa sünni registreerimise avaldusel. Kui isaduse omaksvõtt toimub pärast sünni registreerimist, täidetakse isaduse omaksvõtu avaldus eraldi [28]. Abielus vanemate puhul omistatakse isadus automaatselt [31].
Sünnitõendi väljastamine	Sünni registreerimisel väljastatakse vanematele soovi korral sünnitõend. Sünnitõendi esmakordne väljastamine on tasuta [28].
Lapse ravikindlustus	Kõigil lastel on ravikindlustus kuni 19-aastaseks saamise päevani (k.a). Oluline on sünni registreerimisel märkida lapse elukoht rahvastikuregistris, kuna haigekassas jõustub kindlustus automaatselt kõigile alaliselt Eestis elavatele, rahvastikuregistris registreeritud lastele [32].
Lapse perearsti määramine	Vastsündinu määratakse automaatselt ema perearsti nimekirja. Soovi korral saab lapsele valida ka teise perearsti [32].
Sünnitoetus	Sünnitoetus on ühekordne toetus, mida makstakse lapse sündimisel – 320 eurot lapse kohta. Kolmikute ja rohkemaarvuliste mitmike sünni korral on toetuse suurus 1000 eurot lapse kohta. Toetust maksab sotsiaalkindlustusamet [33].
Vanemahüvitis	Õigus vanemahüvitisele algab pärast rasedus- ja sünnituspuhkuse lõppu. Kui ema ei saanud rasedus- ja sünnituspuhkust, tekib õigus vanemahüvitisele alates lapse sünnist. Hüvitis määratakse hüvitisele õiguse tekkimise päevast arvates 435 päevaks. Hüvitise suurus on 100% ühe kalendrikuu keskmisest tulust. Kuni lapse 70 päeva vanuseks saamiseni võib hüvitist saada ainult ema, pärast seda võivad vanemad kasutada õigust hüvitisele kordamööda. Hüvitist maksab sotsiaalkindlustusamet [34].

Osateenus	Kirjeldus
Vanema- ja sünnitushüvitise vahe	Kui järgmine laps sünnib enne, kui eelmine laps on saanud 2 aasta ja 6 kuu vanuseks ning haigekassa on maksnud uue lapse sünniga seoses sünnitushüvitist, võib tekkida õigus saada lisaks kompensatsiooni vanemahüvitise ja sünnitushüvitise vahe eest. Sotsiaalkindlustusamet arvestab selle summa ise välja [34].
Vanemahüvitiselt tulumaksu vabastamine	Vanemahüvitiselt peetakse kinni tulumaks. Tulumaksuvabastuse kasutamiseks tuleb esitada vastav avaldus [34].
Vanemahüvitise saaja vahetamine	Kuni lapse 70 päeva vanuseks saamiseni võib hüvitist saada ainult ema, pärast seda võivad vanemad kasutada õigust hüvitisele kordamööda [34].
Lapsetoetus	Lapsetoetus on igakuine toetus, mille suurus sõltub laste arvust perekonnas. Esimesele ja teisele lapsele makstakse toetust 60 eurot kuus, alates kolmandast lapsest igale lapsele 100 eurot kuus. Lapsetoetust on õigus saada alates lapse sünnist kuni tema 16-aastaseks saamiseni. Kui laps õpib, makstakse lapsetoetust kooli lõpetamiseni. Toetust maksab sotsiaalkindlustusamet [33].
Kohustusliku kogumispensioni täiendavad sissemaksed	Riik toetab lapsevanemat pensioni kogumisel tehes täiendavaid sissemaksed kohustuslikku kogumispensionisse – pensioni II sambasse. Õigus sissemaksetele tekib ainult ühele lapsevanematest alates lapse sünnist ning kestab kuni lapse 3-aastaseks saamiseni [35].
Üksikvanema lapse toetus	Kui lapse sünniaktis puuduvad andmed lapse isa kohta või lapse teine vanem on tunnistanud ametlikult tagaotsitavaks, on üksikvanemal õigus saada üksikvanema lapse toetust. Toetuse suurus on 19,18 eurot kuus ja seda maksab sotsiaalkindlustusamet [33].
Ajateenija või asendusteenistuja lapse toetus	Kui üks lapse vanematest on Eestis aja- või asendusteenistuses on perel õigus ajateenija või asendusteenistuja lapse toetusele. Toetuse suurus on 300 eurot kuus iga lapse kohta kuni lapsevanema ajateenistuses viibimise lõpuni. Toetust maksab sotsiaalkindlustusamet [33].
Lasterikka pere toetus	Kui peres on vähemalt kolm lapsetoetust saavat last, makstakse lisaks eelnevatele toetustele ka lasterikka pere toetust. Perele, kus kasvab 3–6 last, makstakse 300 eurot kuus. Perele, kus kasvab 7 ja rohkem last, makstakse 400 eurot kuus. Toetust maksab sotsiaalkindlustusamet [33].
Lapsehooldustasu	Lapsehooldustasu on igakuine toetus, mida makstakse: <ul style="list-style-type: none"> ▪ iga kuni 3-aastase lapse kohta 38,36 eurot; ▪ kuni 3-aastase lapsega peredes iga 3–8-aastase lapse kohta 19,18 eurot; ▪ vähemalt kolmelapselistes peredes iga 3–8-aastase lapse kohta 19,18 eurot.

Osateenus	Kirjeldus
	Lapsehooldustasule tekib õigus pärast vanemahüvitise saamise lõppu. NB! Pärast 1. septembrit 2019 sündivate lastega seoses lapsehooldustasu enam ei määrata [36] [33].
Lapsehoolduspuhkus	Õigus lapsehoolduspuhkusele on lapse emal või isal kuni lapse kolmeaastaseks saamiseni. Ühes peres saab korraga lapsehoolduspuhkusel olla üks vanem [37].
Ravikindlustus lapsehoolduspuhkuse ajal	Lapsehooldustasu saaja eest maksab riik sotsiaalmaksu ja seega on lapsehooldustasu saamise perioodil olemas ravikindlustus [38].
Lapsehoolduspuhkuse katkestamine	Lapsehoolduspuhkusel viibiv naine, kes soovib võtta uut rasedus- ja sünnituspuhkust ning saada selle eest sünnitushüvitist, peab lapsehoolduspuhkuse katkestama. Selleks tuleb esitada tööandjale avaldus lapsehoolduspuhkuse katkestamiseks [25].
Uus sünnitushüvitis lapsehoolduspuhkuse ajal	Lapsehoolduspuhkusel viibiv naine, kes soovib võtta uut rasedus- ja sünnituspuhkust ning saada selle eest sünnitushüvitist, peab lapsehoolduspuhkuse katkestama. Selleks tuleb esitada tööandjale avaldus lapsehoolduspuhkuse katkestamiseks [25].
KOV sünnitoetus	Erinevates valdades ja linnades on sünnitoetuse maksmise reeglid erinevad. Üsna tavaline on see, et üks või mõlemad vanemad peavad olema linna/valla elanikud vähemalt 3–12 kuud enne lapse sündi. Sünnitoetuse saamiseks tuleb taotlus esitada olenevalt vallast/linnast 3–6 kuu jooksul lapse sünni registreerimisest alates [39].
KOV lasteaia järjekorda panemine	Valla- või linnavalitsus peab looma kõigile oma piirkonna 1,5–7-aastastele lastele võimaluse käia elukohajärgses lasteaias või -sõimes. Lasteaiakoha taotlus tuleks esitada lasteaiale võimalikult vara. Vastuvõtukorra kehtestab valla- või linnavalitsus [40].
Lapse tervise jälgimine	Tervet imikut jälgitakse esimese eluaasta jooksul profülaktika mõttes regulaarselt. Kolm korda tuleb käia pereõe juures. Neil visiitidel kaalutakse ja mõõdetakse last. Lisaks on õe ülesanne õpetada vanematele lapse toitmist, hügieeni, hooldust, õnnetuste vältimist jms [41].

4 Lapse sünni sündmusteenuse praegune olukord (AS IS)

Käesolevas peatükis kirjeldatakse lapse sünni sündmusteenust selliselt, nagu see on praegu korraldatud. Alapeatükk 4.1 annab ülevaate teenusest kui tervikust, tuues välja osateenuste tarbimise kanalid ning teenuses osalevate rollide ja infosüsteemide seosed. Alapeatükis 4.2 esitatakse kasutatavate infosüsteemide ja registrite kirjeldused ning alapeatükis 4.3 analüüsitakse teenuses osalevaid rolle. Rollide piirangutest tulevad välja praeguse olukorra probleemid, mis esitatakse kokkuvõtvalt alapeatükis 4.4. Alapeatükis 4.5 tuuakse välja plaanid ja tegevused, mis on juba praegu probleemide lahendamiseks ette võetud.

Sündmusteenuse praeguse olukorra kaardistamiseks vajalikud andmed kogus töö autor põhiliselt riigi infoportaalist eesti.ee ning Eesti Haigekassa ja Sotsiaalkindlustusameti kodulehtedelt. Lisainformatsiooni saamiseks võeti meili teel ühendust haigekassa [42], Sotsiaalkindlustusameti [43] ja Siseministeeriumi [31] töötajatega ning viidi läbi intervjuu Pelgulinna Sünnitusmaja ämmaemandaga [44]. Lapse sünni haiglat puudutavaid osateenuseid analüüsiti Pelgulinna Sünnitusmaja näitel, kuid tuleb võtta arvesse, et Eesti raviautused kasutavad oma töös erinevaid infosüsteeme, mistõttu võivad teenusega seotud infoprotsessid haiglati erineda.

4.1 Praeguse olukorra kirjeldus

Alapeatükk 4.1 annab ülevaate teenusest kui tervikust, tuues välja osateenuste tarbimise kanalid ning teenuses osalevate rollide ja infosüsteemide seosed.

4.1.1 Osateenuste mudel tarbimiskanalitega

Allpool esitatakse lapse sünni osateenuste mudel, millel on välja toodud osateenuste tarbimise kanalid. Mudelilt (Joonis 3 lk 30) on näha, et erinevaid osateenuseid ning tarbimiskanaaleid on küllaltki palju, millest võib järeldada, et sündmusteenuse praegune olukord on lapsevanema jaoks üsna keeruline.

Positiivne on see, et mitmeid osateenuseid saab tarbida riigiportaali eesti.ee kaudu. Riigiportaal võimaldab abielus vanematel lapse sünni registreerimise ja nime paneku, ühtlasi saab taotleda ka sünnitõendi väljastamist. Haigekassalt sünnitushüvitise vastu võtmiseks saab kontonumbri esitada haigekassale eesti.ee teenuse abil, kusjuures kui haigekassale on kontonumber juba varasemalt esitatud, näiteks mõne teise haigekassa teenuse tarbimisel, siis seda uuesti tegema ei pea. Sotsiaalkindlustusameti (SKA) poolt makstavate riiklike peretoetuste taotlused saab eesti.ee kaudu esitada kõigi toetuste jaoks korraga, kasutades ühtainsat teenust. Lisaks, kui vanemad on juba seoses ühe lapsega perehüvitisi taotlenud ja neile sünnib järgmine laps, saab SKA määrata uue lapse hüvitised varasema taotluse alusel. Mõlemale vanemale saadetakse pärast lapse rahvastikuregistrisse registreerimist sellekohane e-kiri. Toetuste määramiseks piisab ühe vanema kinnitusest [45].

Vanema jaoks on automaatsed veel isapuhkuse tasu saamine, mitmenda lapse korral sünnitushüvitise saamine (kuna kontonumber on esimese lapse sünni järel juba haigekassale edastatud), raseda hambaravihüvitis, ravikindlustus lapsehoolduspuhkuse ajal, lapse ravikindlustamine ja lapsele perearsti määramine. Nimetatud osateenuste käivitamiseks lapsevanem taotlust esitama ei pea. Lapsehoolduspuhkusel viibiva vanema ja lapse ravikindlustamine, raseda hambaravihüvitis ning lapsele perearsti määramine toimuvad täisautomaatselt ka haigekassa jaoks, töötajad nendes protsessides ei osale.

Kuigi teatud hüvitiste saamiseks ei ole eraldi taotluse esitamine vajalik, eeldavad need puhkuse võtmist tööandja juures. Rasedus-sünnituspuhkuse, isapuhkuse ja lapsehoolduspuhkuse eel tuleb esitada vastav avaldus tööandjale. Avalduse esitamise kanal sõltub tööandjast. Rasedus-sünnituspuhkuse kuupäevad tuleb lisaks tööandjale esitada ka ämmaemandale, et ämmaemand saaks koostada töövõimetuslehe.

Kõige problemaatilisemad on osateenused, mis sisaldavad tegevusi paberkandjal. Raseduse alguses väljastatakse paberkandjal rasedakaart, mida edaspidi täidetakse käsitsi igal raseduse jälgimise visiidil. Kui rase naine ei käi tööl ja tal seetõttu ei ole ravikindlustust, siis raseda ravikindlustuse saamiseks tuleb haigekassale esitada paberkandjal (või meili teel) tõend raseduse kohta. Lapse sünnil täidab ämmaemand paberkandjal sünnikaardi haiglas arhiveerimiseks. Lapse sünni registreerimiseks vabaabielus peresse peavad mõlemad vanemad minema perekonnaseisuasutusse

kohapeale ning täitma paber kandjal avalduse. Avaldus sisaldab muu hulgas isaduse omaksvõtu kinnitamist.

Kohaliku omavalitsuse (KOV) sünnitoetuse taotlemine ja lapse lasteaia järjekorda panemine on igas kohalikus omavalitsuses korraldatud erinevalt, mistõttu need teenused on kanali alusel liigitamata. Liigitamata jäid ka rasedusega arvele võtmine ja lapse tervise jälgimine, kuna lapsevanema jaoks neis teenustes kanal puudub.

Eelnevat kirjeldus illustreerib Joonis 3 lk 30.

4.1.2 Valdkonnamudel

Allpool esitatakse valdkonnamudel, mis annab ülevaate sünniteenuses osalevatest rollidest ja kasutatavatest infosüsteemidest ning illustreerib info liikumist rollide ja infosüsteemide vahel.

Teenuses osalevad rollid on Lapsevanem, alamrollidena Ema ja Isa, Ämmaemand, Haigekassa, Tööandja, Sotsiaalkindlustusamet (SKA), Kohalik omavalitsus (KOV), KOV alamrollina Perekonnaseisuasutus, Hambaarst.

Teenuses kasutatavad infosüsteemid on Rahvastikuregister, Ravikindlustuse andmekogu, Sotsiaalkaitse infosüsteem (SKAIS), Haigla infosüsteem LIISA (käsitletakse näitena), Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon (TSD), Töötamise register (TÖR), Hambaravi infosüsteem (käsitletakse mitmeid hambaravi süsteeme üldistavalt), Tervise infosüsteem (TIS), Patsiendiportaal, Eesti teabevärv eesti.ee ehk riigiportaal.

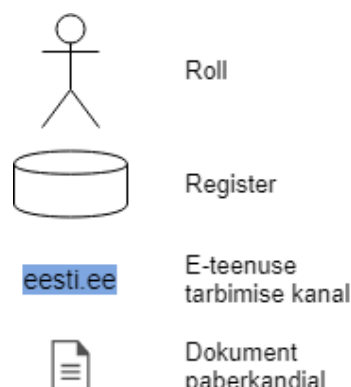
Järgnevalt kirjeldatakse info ja hüvede liikumist rollide ja infosüsteemide vahel. Rollid ja infosüsteemid on kirjelduses tähistatud **rasvaselt**, vahetatav info ja hüved on allajoonitud. Kirjelduses kasutatud numeratsioon on vastavuses valdkonnamudeliga (Joonis 5 lk 34). Valdkonnamudeli elemente selgitab Joonis 4 lk 33.

1. Raseduse tuvastamisel **Ämmaemanda** poolt ja diagnoosi sisestamisel **Haigla infosüsteemi LIISA**, edastatakse **Haigekassale** kuuluvasse **Ravikindlustuse andmekogusse** elektrooniline dokument raseduse kohta. Dokument on aluseks hambaravi lisahüvitisele.
2. **Ämmaemand** koostab **Emale** paber kandjal rasedakaardi, mida Ema peab kogu raseduse vältel kaasas kandma. Vajadusel koostab Ämmaemand Emale paber kandjal tõendi raseduse kohta.
3. Ravikindlustuse taotlemiseks (juhul, kui **Ema** ei tööta ja ei ole juba ravikindlustatud) esitab **Ema Haigekassale** paber kandjal tõendi raseduse kohta.
4. **Haigekassa** tagab **Emale** ravikindlustuse.
5. **Hambaarst** tagab **Emale** hambaravi hüvitise.
6. **Hambaarst** vahetab **Hambaravi infosüsteemi** kaudu andmeid **Haigekassale** kuuluva **Ravikindlustuse andmekoguga**. Hambaarst kontrollib süsteemist hüvitise

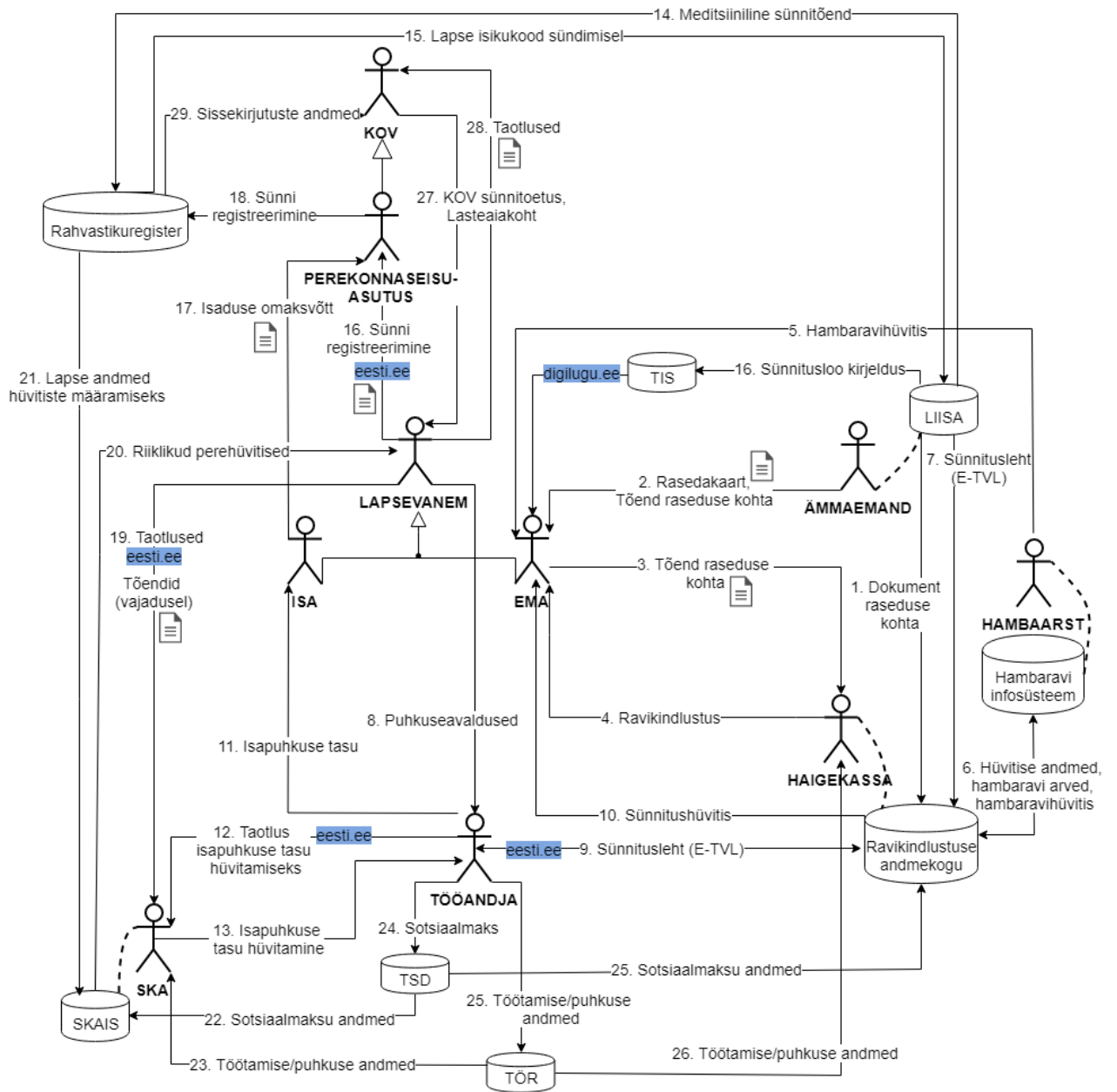
andmeid ja esitab Haigekassale hambaravi arved. Haigekassa tagab Hambaarstile hambaravihüvitised.

7. Ema rasedus-sünnituspuhkusele jäämisel koostab **Ämmaemand Haigla infosüsteemis LIISA sünnituslehe**, mis edastatakse **Ravikindlustuse andmekogusse**. Sünnitusleht koostatakse elektroonilise töövõimetuslehena (E-TVL).
8. **Ema (rollina Lapsevanem)** esitab **Tööandjale puhkuseavalduse** rasedus-sünnituspuhkuse kasutamiseks.
9. **Tööandja** täiendab **riigiportaali eesti.ee** kaudu **Ravikindlustuse andmekogus** olevat sünnituslehte (E-TVL).
10. **Haigekassa** maksab **Emale sünnitushüvitist**. Hüvitiste summa arvutamine ja väljamaksmine toimuvad infosüsteemis automaatselt.
11. **Isa (rollina Lapsevanem)** esitab **Tööandjale puhkuseavalduse** isapuhkuse kasutamiseks (joonisel vt 8. Puhkuseavaldused) ning **Tööandja** maksab **Isale isapuhkuse tasu**.
12. **Tööandja** esitab **riigiportaali eesti.ee** kaudu **Sotsiaalkindlustusametile (SKA)** taotluse isapuhkuse tasu hüvitamiseks.
13. **SKA** kontrollib **Töötamise registrist (TÖR)** Isa töötamist (joonisel vt 23. Töötamise/puhkuse andmed) ning hüvitab **Tööandjale isapuhkuse tasu**.
14. Lapse sündimisel koostab **Ämmaemand Haigla infosüsteemis LIISA meditsiinilise sünnitõendi** ja edastab selle **Rahvastikuregistrisse**.
15. **Rahvastikuregister** väljastab meditsiinilise sünnitõendi alusel lapsele isikukoodi.
16. **Lapsevanem registreerib lapse sünni**. Abielus vanemate korral saab lapse sünni registreerida kas Ema või Isa kasutades **riigiportaali eesti.ee**. Kui vanemad ei ole abielus, peavad Ema ja Isa külastama **Perekonnaseisuasutust** ja registreerima sünni paber kandjal avaldusega.
17. Kui vanemad ei ole abielus, peab **Isa** kinnitama **Perekonnaseisuasutuses isaduse omaksvõtu** paber kandjal avaldusega.
18. **Perekonnaseisuasutus** (KOV vastav alamüksus, Tallinnas Perekonnaseisuaamet) registreerib sünni **Rahvastikuregistrisse**.
19. **Lapsevanem** (Ema või Isa) esitab **riigiportaali eesti.ee** kaudu **Sotsiaalkindlustusametile (SKA)** taotlused riiklike perehüvitiste saamiseks. Kui tekib vajadus esitada hüvitiste saamist õigustavaid tõendeid, siis need esitatakse paber kandjal või meili teel.

20. **Sotsiaalkindlustusamet (SKA)** maksab **Lapsevanemale** välja riiklikud perehüvitised. Igakuiste hüvitiste väljamaksmine toimub **Sotsiaalkaitse infosüsteemis (SKAIS)** automaatselt.
21. Riiklike perehüvitiste määramiseks on vajalikud lapse andmed, mis liiguvad **SKAIS-i** automaatselt **Rahvastikuregistrist**.
22. Riiklike perehüvitiste määramiseks on vajalikud sotsiaalmaksu andmed, mis liiguvad **SKAIS-i** automaatselt **Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioonist (TSD)**.
23. Hüvitiste määramiseks vajalikke töötamise/puhkuse andmeid vaatab **Sotsiaalkindlustusamet (SKA) Töötamise registrist (TÖR)**.
24. **Tööandja** maksab Maksu- ja Tolliametile sotsiaalmaksu, millest tulenevad sotsiaalmaksu andmed TSD-s.
25. Töötamise/puhkuse andmed kannab **TÖR-i** samuti **Tööandja**.
26. Töötamise/puhkuse andmeid TÖR-ist vaatab ravikindlustuse ja hüvitiste määramisel ka **Haigekassa**.
27. **Kohalik omavalitsus (KOV)** võimaldab lapsele lasteaiakoha ja võib **Lapsevanemale** maksta KOV sünnitoetust.
28. KOV sünnitoetuse ja lasteaiakoha saamiseks esitab **Lapsevanem Kohalikule omavalitsusele (KOV) taotlused**.
29. Kontrollimaks taotleja õigust KOV sünnitoetusele ja lasteaiakohale, kontrollib **Kohalik omavalitsus (KOV) Rahvastikuregistrist** lapse, Ema ja vajadusel Isa sissekirjutuste andmeid.



Joonis 4. Valdkonnamudeli elemendid.



Joonis 5. Valdkonnamudel AS IS.

4.2 Kasutatavad infosüsteemid ja registrid

Järgnevalt kirjeldatakse lapse sünni sündmusteenuse osutamisel kasutatavaid infosüsteeme ja registreid.

1. **Eesti rahvastikuregister** [46] – Siseministeeriumi vastutusalasse kuuluv andmekogu, milles hoitakse Eesti kodanike ja Eestis elavate välismaalaste peamisi isikuandmeid, näiteks nimi, aadress, isikukood. Vaadeldava sündmusteenuse käigus kasutatakse rahvastikuregistrit lapsele isikukoodi andmiseks, samuti registreeritakse registrisse lapse nimi ning lapse ema ja isa andmed. Kohalikud omavalitsused (KOV) kontrollivad rahvastikuregistrist lapse vanemate sissekirjutusi, et teha kindlaks nende õigus KOV sünnitoetusele ja lasteaiakohale.
2. **Ravikindlustuse andmekogu** [47] – Eesti Haigekassa vastutusalasse kuuluv andmekogu, mille eesmärk on toetada ravikindlustusalaste ülesannete täitmist, nagu ravikindlustushüvitiste võimaldamine ja hüvitiste õigsuse ja põhjendatuse kontrollimine. Vaadeldava sündmusteenuse raames kasutatakse registrit rasedus-sünnituspuhkust, sünnitushüvitist, hambaravihüvitist ning raseda ja lapse ravikindlustust puudutavate andmete hoidmiseks ja teiste osapooltega vahetamiseks.
3. **Sotsiaalkaitse infosüsteem (SKAIS)** [48] – Sotsiaalkindlustusameti (SKA) vastutusalasse kuuluv andmekogu, mille eesmärk on toetada SKA avalike ülesannete täitmist, sealhulgas riiklike toetuste, pensionide ja hüvitiste määramist ja maksmist. Käsitletavas sündmusteenuses kasutatakse SKAIS-i riiklike perehüvitiste määramiseks ja maksmiseks.
4. **Haigla infosüsteem LIISA** [49] [50] – AS Medisofti poolt väljatöötatud infosüsteem meditsiinasutustele, mis tagab X-tee kaudu andmevahetuse ka väliste teenuste ja andmekogudega. Infosüsteemi LIISA kasutavad paljud Eesti raviasutused, sealhulgas AS Lääne-Tallinna Keskhaigla koosseisu kuuluv Pelgulinna Sünnitusmaja. Antud töös käsitletakse infosüsteemi LIISA kui näidet haigla infosüsteemist, kuid tuleb võtta arvesse, et tegelikkuses on Eesti haiglate seas levinud ka teisi infosüsteeme, mille talitus võib LIISA omast mõnevõrra

erineda. Lapse sünni sündmusteenuse puhul on LIISA kasutajaks ämmaemand, kes märgib infosüsteemi rasedust ja sünnitust puudutavad andmed ning algatab lapsele isikukoodi andmise rahvastikuregistris. Samuti kasutab ämmaemand süsteemi sünnituslehe (E-TVL) koostamiseks ja Ravikindlustuse andmekogusse edastamiseks. LIISA kaudu jõuab info raseduse kohta haigekassani.

5. **Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon (TSD)** [51] – Maksu- ja Tolliameti (MTA) infosüsteem, mille eesmärk on koguda tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse arvutamiseks vajalikud andmed, arvutada maksukohustus ning koguda ülekanded. Käsitleva sündmusteenuse jaoks on olulised sotsiaalmaksu puudutavad andmed, mille põhjal arvutatakse vanemahüvitise ja sünnitushüvitise suurus. Sotsiaalmaksu laekumist vaadatakse ka ravikindlustuse andmiseks.
6. **Töötamise register (TÖR)** [52] – Maksu- ja Tolliameti (MTA) infosüsteem, millesse registreeritakse töötamised, töötamiste peatamised ja lõpetamised. Vaadeldava sündmusteenuse raames kontrollivad haigekassa ja sotsiaalkindlustusamet hüvitiste maksmisel TÖR-ist vanemate töötamist, samuti märgib tööandja TÖR-i lapsehoolduspuhkusel viibimise.
7. **Eesti teabevärv eesti.ee** [53] [54] – Riigi Infosüsteemi Ameti vastutusalasse kuuluv riigiportaal, mis koondab avalikku teavet ja teenuseid. Vaadeldava sündmusteenuse raames võimaldab riigiportaal lapse vanematel sünni registreerimise ning riiklike perehüvitiste taotlemise. Samuti leidub portaalis teavet teiste lapse sünniga seotud teenuste kohta. Riigiportaali kasutab ka tööandja, et vahetada SKA ja haigekassaga informatsiooni puhkuste ja hüvitiste kohta.
8. **Patsiendiportaal** [55] [56] [57] ja **Tervise infosüsteem (TIS)** [58] [57] – Tervise infosüsteem on Sotsiaalministeeriumi vastutusalasse kuuluv andmekogu, kuhu tervishoiuteenuste osutajad esitavad teenuse pakkumise käigus kogutud andmed. Patsiendiportaal asub veebilehel digilugu.ee ning on infoportaal patsiendile enda terviseandmetega tutvumiseks ja TIS-is toimingute teostamiseks. Patsiendiportaali omanik on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (TEHIK).

Käsitletavas sündmusteenuses osalevad antud infosüsteemid sünnitusloo kirjeldamisel. Ämmaemand esitab LIISA kaudu TIS-i sünnitusloo kirjelduse ning lapse ema saab sünnituslugu patsiendiportaali kaudu vaadata.

- 9. Hambaravi infosüsteem** – Hambaravi ettevõtetele mõeldud infosüsteem, mis toetab hambaarstide tööd ning võimaldab läbi X-tee vahetada informatsiooni teiste tervishoiu andmekogudega. Hambaravi infosüsteeme on mitmeid, näiteks Hammas [59], Dentas [60], Hambaravi süsteem [61].

4.3 Rollide mudelid (AS IS)

Alljärgnevalt kirjeldatakse lapse sünni sündmusteenuses osalevaid rolle. Iga rolli kohta esitatakse rolli mudel, mis sisaldab rolli lühikirjeldust ning teenuses osalemisega kaasnevaid kohustusi ja piiranguid. Juhul kui rollil on alamrolle, on ka see mudelis välja toodud.

Rollide piirangud illustreerivad lapse sünni sündmusteenuse praeguse olukorra probleeme, millele lahenduste pakkumine on käesoleva magistritöö peamine eesmärk. Piirangutele viidatakse ka töö järgnevates osades, mistõttu on piirangud nummerdatud.

Rollide mudelid esitavad Tabel 2 – Tabel 11 lk 37–42.

Tabel 2. Rolli mudel AS IS: Lapsevanem.

Roll	1 - Lapsevanem
Alamrollid	Ema (Tabel 3), Isa (Tabel 4)
Kirjeldus	Inimene, kellel on sündimas laps või kellel on äsja sündinud laps. Lapse sünd annab Lapsevanemale õiguse ning ühtlasi kohustuse tarbida selle elusündmusega seotud avalikke teenuseid.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tööandjale puhkuseavalduste esitamine; ▪ Riiklike perehüvitiste taotlemine SKA-st; ▪ SKA hüvitiste saaja vahetamisel teise lapsevanema taotluste kinnitamine; ▪ Lapse sünni registreerimine ja nime panek; ▪ Sünnitoetuse taotlemine KOV-ist; ▪ Lapse lasteaia järjekorda panemine.
Piirangud	1.1. SKA hüvitiste saamiseks tuleb ise esitada taotlus riigiportaalis eesti.ee, meili teel, postiga või klienditeenindusse. Taotlust esitamata hüvitisi välja ei maksta;

	<p>1.2. Kui tekib olukord, kus mõne toetuse saamise õigused ei tule rahvastikuregistrist või teistest andmekogudest välja, siis vastavaid tõendeid (nt Kaitseväge tõend vanema ajateenistuses viibimise kohta, määrus vanema tagaotsitavaks kuulutamise kohta) saab SKA-le esitada ainult meili teel, postiga või klienditeenindusse, riigiportaali kaudu tõendeid esitada ei saa [62];</p> <p>1.3. Taotledes hüvitisi riigiportaalis eesti.ee, ei ole arvelduskonto määramine osa teenusest. Oma arvelduskonto number tuleb SKA-le teada anda kasutades eraldi e-teenust „Minu arvelduskonto muutmine sotsiaalkindlustusametis“. Et saada teada, millisele kontole praegu hüvitised kantakse, tuleb võtta SKA-ga ühendust meili teel [63];</p> <p>1.4. Kui lapse ema ja isa ei ole abielus, tuleb lapse sünd registreerida perekonnaseisuasutuses kohapeal [64];</p> <p>1.5. Sünnitoetuse taotlemine ja lapse lasteaia järjekorda panemine on KOV-ides korraldatud erinevalt;</p> <p>1.6. KOV sünnitoetuse saamiseks on üsna tavaline see, et üks või mõlemad vanemad peavad olema linna/valla elanikud vähemalt 3–12 kuud enne lapse sündi [39].</p>
--	--

Tabel 3. Rolli mudel AS IS: Ema.

Roll	2 - Ema
Kirjeldus	Naine, kes on lapseootel või kellel on äsja sündinud laps.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raseduse korral ämmaemanda poole pöördumine, regulaarselt ämmaemanda vastuvõtul käimine raseduse jälgimiseks; ▪ Haigekassale raseduse tõendamise raseda ravikindlustuse saamiseks; ▪ Tööandjale puhkuseavalduste esitamine rasedus-sünnituspuhkuse ja lapsehoolduspuhkuse saamiseks.
Piirangud	<p>2.1. Peab kogu raseduse jooksul kandma kaasas paber kandjal olevat rasedakaarti, kuna puudub haiglateülene infosüsteem rasedust puudutava info talletamiseks [44];</p> <p>2.2. Juhul kui haigekassa ei ole saanud haiglast dokumenti raseduse kohta (näiteks kui raseduse on tuvastanud erakliinik, mis ei ole haigekassa lepingupartner), tuleb lisa-hambaravihüvitise saamiseks esitada haigekassale tõend raseduse kohta (postiga, meili teel või klienditeenindusse) [23];</p> <p>2.3. Kui rase ei käi tööl ja tal puudub ravikindlustus, siis raseda ravikindlustuse saamiseks tuleb igal juhul haigekassale esitada avaldus ja tõend raseduse kohta (meili teel, postiga või klienditeenindusse) [22];</p>

	<p>2.4. Sünnitushüvitise saamiseks tuleb haigekassale esitada oma arvelduskonto number kasutades riigiportaali eesti.ee e-teenust „Minu arvelduskonto ja andmed haigekassas“ [65];</p> <p>2.5. Pärast-rasedussünnituspuhkuse lõppu tuleb tööandjale esitada uus avaldus lapsehoolduspuhkusele jäämiseks [44];</p> <p>2.6. Lapsehoolduspuhkusel olles uuesti lapseootele jäädes, tuleb sünnitushüvitise saamiseks lapsehoolduspuhkus katkestada [25].</p>
--	--

Tabel 4. Rolli mudel AS IS: Isa.

Roll	3 - Isa
Kirjeldus	Mees, kes osaleb lapse sünni ja kasvatamisega seotud tegevustes. Ta võib olla lapse eostanud mees, lapse sünnitanud naise abikaasa või mõnel muul põhjusel isadust omaks võtta sooviv mees.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tööandjale puhkuseavalduste esitamine isapuhkuse või lapsehoolduspuhkuse saamiseks; ▪ Isaduse omaksvõtt lapse sünni registreerimisel perekonnaseisuasutuses (kui lapse ema ja isa ei ole abielus);
Piirangud	3.1. Kui lapse ema ja isa ei ole abielus, tuleb lapse sünd registreerida perekonnaseisuasutuses kohapeal. Kohal peavad olema mõlemad vanemad [64].

Tabel 5. Rolli mudel AS IS: Ämmaemand.

Roll	4 - Ämmaemand
Kirjeldus	Tervishoiutöötaja, kes jälgib ja nõustab lapseootel naisi, võtab vastu sünnitusi ning õpetab vanemaid vastsündinut hooldama.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raseduse määramine ja diagnoosi LIISA-sse märkimine [44]; ▪ Rasedakaardi koostamine 12. rasedusnädalal [44]; ▪ Raseduse regulaarne jälgimine alates 12. rasedusnädalast [44]; ▪ Sünnituslehe (E-TVL) väljastamine, mis võimaldab rasedussünnituspuhkusele jäämise [44]; ▪ Lapse sünni märkimine LIISA-sse, millega kaasneb meditsiinilise sünnitõendi kandmine rahvastikuregistrisse ja isikukoodi moodustamine rahvastikuregistris [44]; ▪ Sünnitusloo kirjeldamine LIISA-s ja sünnikaardi koostamine [44].
Piirangud	<p>4.1. Kui rase soovib taotleda ravikindlustust, tuleb koostada paber kandjal tõend raseduse kohta haigekassale esitamiseks [22];</p> <p>4.2. Juhul kui haigla infosüsteemist ei liigu info raseduse kohta automaatselt haigekassale, tuleb hambaravihüvitise saamiseks</p>

	<p>koostada rasedale tõend raseduse kohta, (ei kehti LIISA puhul, kust info liigub automaatselt) [66].</p> <p>4.3. Rasedakaart koostatakse nii Haigla infosüsteemis LIISA kui ka paber kandjal. Raseduse arengut puudutavand andmed märgitakse igal visiidil üles topelt: LIISA-sse ja paber kandjal rasedakaardile [44];</p> <p>4.4. Sünnitusleht (E-TVL) tuleb koostada ja haigekassasse edastada täpselt rasedus-sünnituspuhkuse alguse päeval, seda ei saa teha ette ega tagantjärele [44];</p> <p>4.5. Sünnikaart koostatakse paber kandjal ning see dubleerib LIISA-sse sisestatud andmeid, sünnikaardid arhiveeritakse haiglas [44].</p>
--	---

Tabel 6. Rolli mudel AS IS: Haigekassa.

Roll	5 - Haigekassa
Kirjeldus	Organisatsioon, mille eesmärgid on riikliku ravikindlustuse korraldamine ja tervishoiuteenuste kättesaadavuse tagamine.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raseda ravikindlustamine (juhul kui rase ei käi tööl ja tal ei ole juba ravikindlustust); ▪ Rasedale lisa-hambaravihüvitise võimaldamine; ▪ Sünnitushüvitise maksmine; ▪ Lapsevanema ravikindlustamine lapsehoolduspuhkuse ajal; ▪ Lapse ravikindlustamine pärast sünni registreerimist (automaatne) [42]; ▪ Lapsele perearsti määramine (automaatne) [42].
Piirangud	5.1. Raseda ravikindlustamine ei toimu automaatselt, avaldused ja lisadokumendid esitatakse paber kandjal [42].

Tabel 7. Rolli mudel AS IS: Tööandja.

Roll	6 - Tööandja
Kirjeldus	Organisatsioon, mille heaks inimene teeb tasulist tööd. Käesoleva analüüsi kontekstis käsitletakse Tööandjana organisatsiooni, mis pakub tööd Lapsevanemale (Emale või Isale).
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emale rasedus-sünnituspuhkuse võimaldamine; ▪ Sünnituslehe (elektroonilise töövõimetuslehe ehk E-TVL) täiendamine ja haigekassale esitamine portaalis eesti.ee [67]. ▪ Isale isapuhkuse võimaldamine; ▪ Emale või isale lapsehoolduspuhkuse võimaldamine; ▪ Lapsehoolduspuhkusele jäämise märkimine Töötajate registrisse;

Piirangud	6.1. Isale tuleb isapuhkuse ajal maksta isapuhkuse tasu, mille summa tuleb tööandjal endal välja arvutada. SKA hüvitab isapuhkuse tasu hiljem tööandjale, kuid selleks peab tööandja esitama SKA-le taotluse (eesti.ee kaudu, postiga, meili teel või klienditeenindusse) [27].
------------------	---

Tabel 8. Rolli mudel AS IS: Sotsiaalkindlustusamet (SKA).

Roll	7 - Sotsiaalkindlustusamet (SKA)
Kirjeldus	Organisatsioon, mille eesmärk on tagada inimesele sotsiaalne kaitstud. SKA kaudu saavad inimesed pensione, toetusi ja hüvitisi.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapsevanematele riiklike hüvitiste maksmine; ▪ Hüvitiste saamise õiguse kontrollimine; ▪ Hüvitiste suuruse arvutamine; ▪ Hüvitiste saaja vahetamine; ▪ Isapuhkuse tasu hüvitamine tööandjale.
Piirangud	<p>7.1. Hüvitiste saamise õigusi kontrollib ametnik, see ei toimu SKAIS-is automaatselt [43];</p> <p>7.2. Hüvitiste suurused arvutab SKAIS automaatselt, kuid selleks peab ametnik SKAIS-i sisestama algandmed ning määrama hüvitiste maksmise tingimused [43].</p>

Tabel 9. Rolli mudel AS IS: Kohalik omavalitsus (KOV).

Roll	8 - Kohalik omavalitsus (KOV)
Kirjeldus	Kohaliku omavalitsuse üksuse (valla või linna) täidesaatva võimu organ. KOV ülesanne on korraldada ühiskonnaelu enda haldusalas.
Alamrollid	Perekonnaseisuasutus (Tabel 10)
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ KOV sünnitoetuse maksmine, juhul kui antud KOV on otsustanud sünnitoetusi maksta; ▪ Lapsele lasteaiakoha võimaldamine.
Piirangud	<p>8.1. Sünnitoetuse maksmise kord ja taotlemise protsess on KOV-ides erinev;</p> <p>8.2. Lapse lasteaiakoha järjekorda panemine on KOV-ides korraldatud erinevalt.</p>

Tabel 10. Rolli mudel AS IS: Perekonnaseisuasutus.

Roll	9 - Perekonnaseisuasutus
Kirjeldus	Organisatsioon, mis teeb perekonnaseisutoiminguid (sünni, surma, abielu ja lahutuse registreerimine ning perekonnaseisuandmete muutmine rahvastikuregistris). Lapse sünde registreerivad kõik kohalikud omavalitsused ja Tallinna Perekonnaseisumet.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapse sünni registreerimine rahvastikuregistrisse.
Piirangud	<p>9.1. Kui lapse vanemad ei ole abielus või otsustavad mõnel muul põhjusel registreerida sünni perekonnaseisuasutuses kohapeal, täidetakse paberkanjal avaldus. Perekonnaseisuasutuse ametnik peab avalduse alusel sisestama info rahvastikuregistrisse;</p> <p>9.2. Ametnik peab kontrollima ja kinnitama ka kõik eesti.ee kaudu registreeritud sünnid [31];</p> <p>9.3. Ametnik peab kontrollima lapsele valitud nime. Nime panemise reeglid on üsna keerulised ning süsteem nime ei kontrolli [31].</p>

Tabel 11. Rolli mudel AS IS: Hambaarst.

Roll	10 - Hambaarst
Kirjeldus	Hammaste haigusi raviv arst ja tema tööd toetav organisatsioon.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rasedale hambaravihüvitise võimaldamine; ▪ Hüvitise limiidi jälgimine ning haigekassale arvete esitamine hüvitise saamiseks. Selleks on vajalik hambaravi infosüsteem, mis võimaldab andmevahetuse Ravikindlustuse andmekoguga [66].
Piirangud	10.1. Võib juhtuda, et Ravikindlustuse andmekogus ei ole andmeid raseda lisa-hambaravihüvitise kohta. Olukord tekib siis, kui haigla ega rase ei ole haigekassale esitanud dokumenti raseduse kohta.

4.4 Praeguse olukorra probleemid

Järgnevas tabelis (Tabel 12) võetakse üldistatult kokku probleemid, mis esinevad lapse sünni sündmusteenuse praeguses olukorras. Probleemid tulevad välja peatükkides 4.1 ja 4.2 esitatud praeguse olukorra kirjeldusest ning peatükis 4.3 esitatud rollide piirangutest. Iga probleemi kohta on tabelisse märgitud piirangud alapeatükis 4.3 esitatud rollide mudelitest, mis seda probleemi illustreerivad, või toodud välja, et tegu on üldise probleemiga. Probleemidele antud tähiseid kasutatakse probleemidele viitamiseks töö järgnevas osades. Praeguse olukorra probleemide kõrvaldamine teenusest ning parema lahenduse kavandamine on käesoleva magistritöö peamine eesmärk.

Tabel 12. Lapse sünni sündmusteenuse praeguse olukorra probleemid.

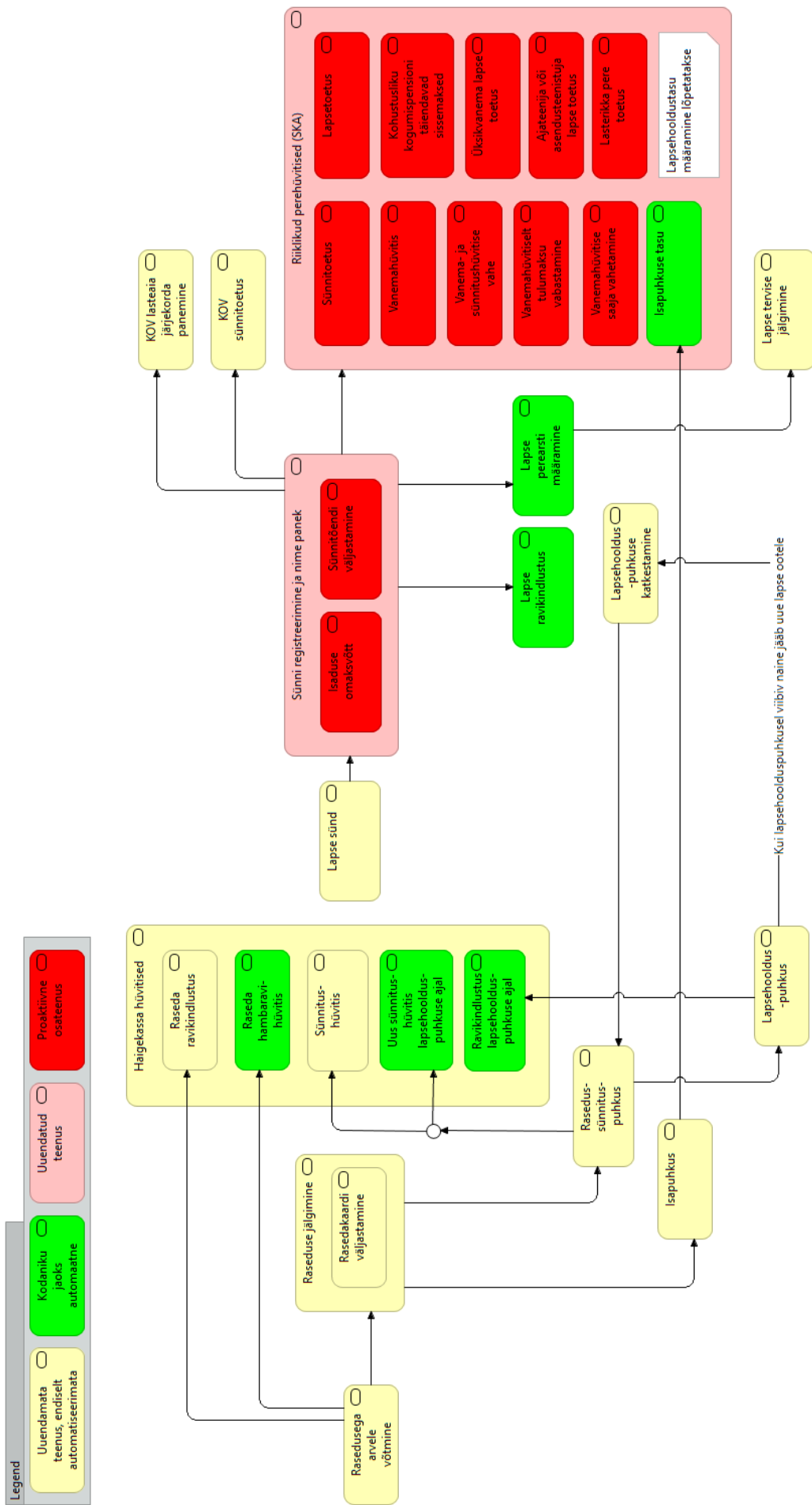
Tähis	Probleem	Seotud piirangud
Pr.1	Teenuse pakkumises osalevate asutuste paljusus	Üldine, 1.5, 1.6, 8.1, 8.2
Pr.2	Sündmusteenuse killustatus eraldiseisvateks osateenusteks, mis ei näi kasutajale ühe sujuva teenusena	Üldine
Pr.3	Vähene proaktiivsus ehk osateenuste osutamine valdavalt kodaniku algatusel	Üldine, 1.1
Pr.4	Ebavajalikud lisategevused osateenuste siseselt, osateenuste sisene killustatus	1.2, 1.3, 2.4, 2.5, 2.6
Pr.5	Info korduva esitamise vajadus	1.3, 2.4
Pr.6	Toimingud paberkandjal või meili teel, e-teenuse osaline puudumine	1.2, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.5, 5.1, 9.1
Pr.7	Toimingute dubleerimine paberkandjal ja infosüsteemis	4.3, 4.5, 9.1
Pr.8	Vähene automatiseeritus ametnike jaoks	5.1, 7.1, 7.2, 9.1, 9.2, 9.3
Pr.9	Infokanalite paljusus ja sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajaliku info killustatus	Üldine

4.5 Plaanid praeguse olukorra parendamiseks

Eesti riik on võtnud eesmärgiks soodustada töö- ja pereelu ühitamist, mistõttu on aastatel 2018–2020 planeeritud vanemapuhkuste ja -hüvitiste süsteemi täiustamine. Muudatusi on palju ning need jõustuvad järk-järgult. Alates 1. septembrist 2019 hakkavad kehtima järgmised muudatused: muutub vanemahüvitise suuruse arvestamise alusperiood ning lõpetatakse lapsehooldustasu määramine [68].

2019. aasta sügiseks on planeeritud ka kaks olulist muudatust lapse sünni sündmusteenuse osutamise protsessis. Esiteks valmib osa Sotsiaalkaitse infosüsteemi uuest versioonist (SKAIS2), mis võimaldab riiklike perehüvitiste maksmise muuta proaktiivseks. Teiseks luuakse uus e-teenus, mis lihtsustab lapse sünni registreerimist rahvastikuregistrisse. Nimetatud muudatusi kirjeldatakse alapeatükkides 4.5.1 ja 4.5.2. Alapeatükis 4.5.3 antakse planeeritud muudatustele hinnang.

Alljärgnevalt esitatakse lapse sünni sündmusteenuse osateenuste mudel planeeritud muudatustega. Mudel näitab, milliste osateenuste juures rakenduvad 2019. aasta sügisest muudatused ning annab seega ülevaate praeguse olukorra parendamiseks tehtud plaanidest. Mudelilt on näha, et lapse sünni registreerimise ja nime paneku juures kaob erinevus abielus ja vabaabielus vanemate jaoks. Samuti on näidatud sünni registreerimise osateenuste ja riiklike perehüvitiste maksmise muutumine proaktiivseks. Mudeli esitab Joonis 6 lk 45.



Joonis 6. Osateenuste mudel planeeritud muudatustega.

4.5.1 Riiklikud perehüvitised ja SKAIS2

Riiklikke perehüvitisi puudutavate muudatusega tutvumiseks kohtus magistr töö autor SKAIS2 kavandamises osalevate interaktsioonidisaaineritega ettevõttest Trinidad Wiseman OÜ. Intervjuust tuli välja, et riigi sooviks on püüda kõik hüvitisteks mõeldud rahad lapsevanematele välja maksta. Tahetakse parandada olukorda, kus lapsevanem ei ole enda õigustest teadlik ning jätab seetõttu mõne hüvitise taotlemata. Luuakse uus SKAIS2 iseteenindus, mis muudab teenuse tarbimise lapsevanemale võimalikult lihtsaks ja selgeks. Teenuse kirjeldamisel viidatakse praeguse olukorra piirangutele (esitatud peatükis 4.3), mis plaanitud muudatuste abil kõrvaldatakse. Kirjeldus on esitatud alljärgnevalt.

- Teenust hakatakse osutama Sotsiaalkindlustusameti (SKA) initsiatiivil ehk proaktiivselt. Teenuse osutamine saab alguse siis, kui rahvastikuregistrisse on registreeritud lapse sünd ja pandud lapsele nimi. Riik saadab mõlemale rahvastikuregistrisse registreeritud vanemale meilile pakkumise perehüvitiste saamiseks. Kõrvaldab piirangu 1.1.
- Vanem logib läbi meili sisse SKAIS2 iseteenindusse ning suunatakse eeltäidetud taotlusvormile. Iseteeninduses on näha hüvitised, mida vanemal on õigus saada, samuti on esitatud hüvitiste lühikirjeldused ja hüvitiste summa arvutuskäik. Vanem saab iga hüvitise kohta valida, kas soovib seda saada endale, kas loobub teise vanema kasuks või loobub hüvitisest üleüldse.
- Iga hüvitise kohta on ka näha, millisele arvelduskontole seda summat hakatakse kandma. Seejuures on võimalik kontonumbrit muuta, näiteks kui soovitakse korraldada hüvitise maksmine lapse arvelduskontole. Kõrvaldab piirangu 1.3.
- Üldiselt tuleb vanema õigus hüvitistele rahvastikuregistrist ja teistest registritest välja, kuid kui tekib vajadus lisada hüvitise saamise õigust tõendavaid dokumente (näiteks kui vanem elab välismaal), saab vastavad tõendid esitada SKA-le otse SKAIS2 iseteeninduse kaudu. Kõrvaldab piirangu 1.2.
- Pärast pakkumise kinnitamist vanema poolt, vaatab SKA töötaja selle üle. Kui SKA on taotluse omalt poolt kinnitanud, saadetakse vanemale sellekohane teade meilile. Kogu protsessi vältel näidatakse vanemale infot protsessi käigu kohta ning hoitakse vanemat kursis menetlusaegadega. Nii teab vanem, millal oodata vastuseid või laekumisi.

- Hüvitiste laekumise osas muutub see, et kui varasemalt laekus vanema kontole summa ilma täpsemate selgitusteta, siis nüüd hakkavad makseselgitused sisaldama infot konkreetsete osasummade kohta. Samuti tulevad teated laekumistest SKAIS2 iseteenindusse.
- Lõppeesmärk on muuta süsteem võimalikult automaatseks ka ametnike jaoks. Soovitakse vähendada andmete kontrollimise ja kinnitamise vajadust. Samas keskendutakse esialgsetes plaanides eelkõige kodaniku mugavusele ning ametnike töö lihtsustamisega tegeletakse tulevikus, töö järgnevates etappides. Esialgu jääb süsteemi SKAIS2 toetama veel ka vana versioon SKAIS1. Kõrvaldab osaliselt piirangud 7.1, 7.2.
- SKAIS2 loomisel pööratakse olulist tähelepanu vene emakeelega kasutajale. Praeguse e-teenuse puhul on probleemiks venekeelse tõlke madal kvaliteet, mistõttu vene emakeelega vanemad ei usalda e-teenust ning eelistavad taotluste esitamist SKA-s kohapeal. Uue teenuse puhul soovitakse luua võrdväärne kasutajakogemus nii eesti, vene kui ka inglise keelt eelistavatele kasutajatele.
- Lisaks arvuti töölauavaatele disainitakse SKAIS2 jaoks mobiilivaade.
- Esialgsete plaanide kohaselt viiakse süsteemi SKAIS2 ainult riiklikke perehüvitisi puudutavad teenused. Pikas perspektiivis tahetakse jõuda selleni, et lapsevanem saaks kõik toetused ühest kohast, kuid praegu jäävad haigekassa makstav sünnitushüvitis ja kohalike omavalitsuste sünnitoetused protsesside ühildamise keerukuse tõttu skoobist välja. Võiks kõrvaldada piirangud 1.5, 8.1.

Kirjeldatud muudatused aitavad kaasa mitmete praeguse olukorra probleemide ja piirangute lahendamisele. Lahendatavatele piirangutele viidati teenuse kirjelduses. Parendatavad üldprobleemid (esitatud peatükis 4.4) on järgmised:

- Pr.3 - Vähene proaktiivsus ehk osateenuste osutamine valdavalt kodaniku algatusel;
- Pr.4 - Ebavajalikud lisategevused osateenuste siseselt, osateenuste sisene killustatus;
- Pr.6 - Toimingud paberandjal või meili teel, e-teenuse osaline puudumine;
- Pr.8 - Vähene automatiseeritus ametnike jaoks;
- Pr.9 - Infokanalite paljus ja sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajaliku info killustatus.

4.5.2 Lapse sünni registreerimine rahvastikuregistrisse

Lapse sünni rahvastikuregistrisse registreerimist puudutavate muudatusega tutvumiseks võttis magistrinä autor meili teel ühendust Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse (SMIT) töötajaga [31], kes osaleb projektis „Rahvastikuregistri e-teenuste arendamine kodanikule“ [69]. Samuti kohtuti projektis töötava interaktsioonidisaineriga ettevõttest Trinidad Wiseman OÜ. Projekti tulemusena valmib rahvastikuregistri e-keskkond, kus muude rahvastikuregistri teenuste hulgas luuakse e-teenus lapse sünni registreerimiseks. Teenuse kirjeldamisel viidatakse praeguse olukorra piirangutele (esitatud peatükis 4.3), mis uue e-teenuse abil kõrvaldatakse. Uue teenuse kirjeldus on esitatud alljärgnevalt.

- Suurimaks muudatuseks võib pidada teenuse ühtlustamist kõigi lapsevanemate jaoks. Rahvastikuregistri uues e-keskkonnas saavad lisaks abielus vanematele lapse sünni registreerida ka mitte-abielus vanemad ja üksikemad. Sünni registreerimise protsess on kõigil juhtudel sarnane. Kõrvaldab piirangud 1.4, 3.1, 9.1.
- Kui vanemad on abielus, on iseteenindusse sisse logides näha mõlema vanema andmed ja nende lapse isikukood. Kui sisse logib mitte-abielus ema, on iseteeninduses näha lapse isikukood, isa andmed tuleb emal süsteemi sisestada. Kui teenust kasutab mitte-abielus isa, saab ta lapse isikukoodi järgi üles otsida, ema on lapsega juba haiglas seotud.
- Teenus võimaldab lapsele panna eesnime ja valida perekonnanime, välismaalaste puhul saab lapsele valida kodakondsuse, samuti tuleb valida ja kinnitada hooldusõigus: see antakse kas emale, isale või mõlemale vanemale ühine. Lisaks saab valida, kas soovitakse sünnitõendi väljastamist paber kandjal või meilile ning esitada sobiv meiliaadress dokumentide saatmiseks.
- Kui üks lapsevanem, ükskõik kas ema või isa ja kas abielus või mitte, on taotluse rahvastikuregistri iseteeninduses ära täitnud, saab teine vanem sellekohase teate oma meilile. Teade suunab vanema rahvastikuregistri iseteeninduskeskkonda, et kinnitada teise vanema esitatud taotlus. Isa võtab kinnitusega ühtlasi omaks isaduse, kusjuures isaduse kinnitab ka abielus mees.
- Lisaks lapsevanematele on tulevane lahendus automaatsem ka perekonnaseisuametnike jaoks. Taotluses esitatavate vanemate olemasolu ja õigsust kontrollitakse juba veebiteenusel ning vastavate õiguste puudumisel ei saa

isikud avaldust lõpuni teha. Seega ei jõua põhjendamatud avaldused enam ametnike töölauale ning vigaste avalduste maht väheneb. Samas peab ametnik taotluse üle vaatama, et kontrollida lapsele antud nime. Nime panemise reeglid on keerulised ja praeguste plaanide kohaselt süsteem nime kontrollima ei hakka. Küll aga on tulevikus mõttes levinumate nimede jaoks käivitada süsteemipoolne kontroll ning seega muuta osa avalduste menetlemine täisautomaatseks. Kõrvaldab piirangud 9.2, 9.3.

Kirjeldatud muudatused aitavad kaasa mitmete praeguse olukorra probleemide ja piirangute lahendamisele. Lahendatavatele piirangutele viidati teenuse kirjelduses. Parendatavad üldprobleemid (esitatud peatükis 4.4) on järgmised:

- Pr.4 - Ebavajalikud lisategevused osateenuste siseselt, osateenuste sisene killustatus;
- Pr.6 - Toimingud paber kandjal või meili teel, e-teenuse osaline puudumine;
- Pr.7 - Toimingute dubleerimine paber kandjal ja infosüsteemis;
- Pr.8 - Vähene automatiseeritus ametnike jaoks;
- Pr.9 - Infokanalite paljusus ja sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajaliku info killustatus.

4.5.3 Hinnang kirjeldatud parendusplaanidele

Alapeatükkides 4.5.1 ja 4.5.2 kirjeldati 2019. aasta sügiseks planeeritud muudatusi lapse sünniga seotud avalikes teenustes. Valmivad osa Sotsiaalkaitse infosüsteemi uuest versioonist (SKAIS2) ning rahvastikuregistri uus e-teenus, mis vastavalt lihtsustavad riiklike pereküvitiste saamist ning lapse sünni registreerimist rahvastikuregistrisse.

Mõlemad uued e-teenused aitavad oluliselt kaasa lapse sünniga seotud avalike teenuste parendamisele. SKAIS2 abil muutub proaktiivseks pereküvitiste saamise osateenus ning rahvastikuregistri e-keskkonnas saab mugavalt registreerida lapse sünni. Nimetatud osateenused kaetakse algusest lõpuni terviklike sujuvate e-teenustega. Osateenustest kõrvaldatakse ebavajalikud lisategevused ning kaob antud osateenuste sisene killustatus. Samuti kaob vajadus teha toiminguid paber kandjal või meili teel. Kogu osateenust puudutav informatsioon esitatakse kasutajale teenuse osutamise käigus, seega väheneb infokanalite paljusus ja teenusest ülevaate saamiseks vajaliku info killustatus. Uued e-teenused suurendavad toimingute automatiseeritust ka ametnike jaoks ning antud

osateenuste raames kõrvaldatakse vajadus ametnikel toiminguid dubleerida paberkandjal ja infosüsteemis. Kuna SKAIS2 abil muudetakse riiklike pereküvitiste maksmine proaktiivseks osateenuseks, suureneb sellega ka lapse sünni sündmusteenuse proaktiivsus. Lapse sünni rahvastikuregistrisse registreerimist esialgu proaktiivselt pakkuma ei hakata, kuigi meditsiinilise sünnitõendi rahvastikuregistrisse esitamise ja lapsele isikukoodi andmise järel, mida tehakse juba sünnitusmajas, saaks riik proaktiivselt algatada ka lapse sünni registreerimise.

Kirjeldatud muudatusplaani aitavad küll kaasa peatükis 4.4 esitatud probleemide parendamisele, kuid seda vaid teatud ulatuses. Muudatusplaani puudutavad ainult väikest osa kogu lapse sünni sündmusteenusest ning teenuse ülejäänud osadest jäävad probleemid endiselt kõrvaldamata. Ka pärast muudatuste sisseviimist iseloomustab sündmusteenust killustatus eraldiseisvateks osateenusteks, mis ei näi kasutajale ühe sujuva teenusena (Pr.2 ptk 4.4). Kuigi riiklike pereküvitiste ja sünni registreerimise osateenuste siseselt kaotatakse ebavajalikud lisategevused, jäävad need alles teistesse osateenustesse (Pr.4). Näiteks pärast rasedus-sünnituspuhkuse lõppu tuleb tööandjale esitada uus avaldus lapsehoolduspuhkusele jäämiseks (piirang 2.5 ptk 4.3); näiteks lapsehoolduspuhkusel olles uuesti lapseootele jäädes, tuleb sünnitushüvitise saamiseks lapsehoolduspuhkus katkestada (piirang 2.6). Kuna säilib teenuses osalevate asutuste paljusus (Pr.1), ei kao ka info korduva esitamise vajadus (Pr.5). Näiteks tuleb erinevate hüvitiste saamiseks lisaks sotsiaalkindlustusametile esitada arvelduskonto number eraldi ka haigekassale (piirang 2.4). E-teenusega ei saa kaetud kogu lapse sünni sündmusteenus, vaid säilivad toimingud paberkandjal (Pr.6). Näiteks jääb emale alles vajadus kanda kogu raseduse vältel kaasas paberkandjal rasedakaarti (piirang 2.1) ning ravikindlustuse saamiseks esitada haigekassale paberkandjal tõend raseduse kohta (piirang 2.3). Kuna SKAIS2 ja rahvastikuregistri iseteenindus varustavad kasutajat informatsiooniga ainult vastavate osateenuste osas, säilib sündmusteenuse kui terviku jaoks infokanalite paljususe ja info killustatuse probleem (Pr.9). Planeeritud muudatuste raames hakkab riik lapsevanematele proaktiivselt pakkuma vaid riiklikke pereküvitisi, mistõttu lapse sünni sündmusteenust jääb endiselt iseloomustama vähene proaktiivsus ehk osateenuste osutamine valdavalt kodaniku algatusel (Pr.3). Ämmaemanda jaoks säilib toimingute dubleerimine paberkandjal ja infosüsteemis (Pr.7: piirangud 4.3, 4.5), samuti jääb sündmusteenus väheautomatiseerituks ametnike jaoks (Pr.8).

SKAIS2 ja rahvastikuregistri uus e-teenus aitavad küll oluliselt lihtsustada riiklike perehüvitiste taotlemist ja lapse sünni registreerimist ning parendavad peatükis 4.4 esitatud probleeme, kuid lapse sünni sündmusteenuse kui terviku jaoks jäävad probleemid (Pr.1 – Pr.9) endiselt kehtima. Käesoleva magistritöö eesmärk on kavandada lapse sünni sündmusteenuse terviklik lahendus, mis võimaldaks praeguse olukorra probleemid kõrvaldada kogu sündmusteenusest. Sündmusteenuse soovitatav lahendus esitatakse peatükis 5.

5 Lapse sünni sündmusteenuse soovitatav lahendus (*TO BE*)

Käesolevas peatükis pakutakse välja lahendus, mille abil parendada lapse sünni sündmusteenuse praegust olukorda. Lahenduse kavandamise aluseks võetakse lapsevanemate kui teenuse tulevaste kasutajate eesmärgid ja ootused. Samuti soovitakse väljapakutava lahendusega teenusest kõrvaldada praeguse olukorra probleemid. Peatükk vastab püstitatud uurimisküsimusele: *Milline oleks kasutajaeesmärkidele vastav lapse sünni sündmusteenus?*

Alapeatükk 5.1 annab ülevaate kasutajaeesmärkide kaardistamiseks korraldatud motivatsioonilise modelleerimise töötoast ja esitab töötoa tulemusena koostatud eesmärgmudeli. Alapeatükk 5.2 kirjeldab magistritöö autori nägemust kasutajaeesmärkidele vastavast sündmusteenusest, pakkudes välja interaktsioonimudelid ja kasutajalood. Välja tuuakse ka proaktiivsust toetavad andmed ja registrid. Alapeatükis 5.3 analüüsitakse soovitatavas teenuses osalevaid rolle, kusjuures tulevad välja ka soovitatava teenuse nõrkused. Alapeatükis 5.4 esitatakse lapsevanemate kui teenuse tulevaste kasutajate tagasiside väljapakutud lahendusele.

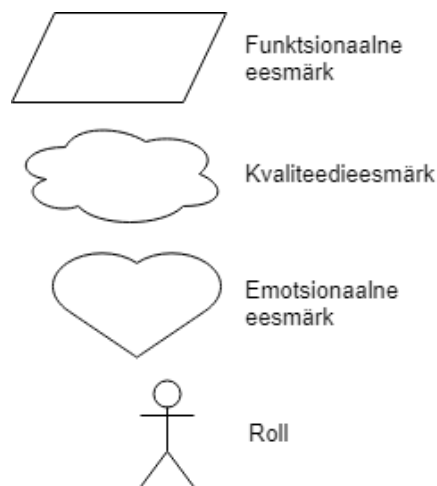
5.1 Kasutajaeesmärkide kaardistamine

Käesoleva magistritöö eesmärk on kavandada lapse sünni sündmusteenus, mis vastaks kasutajaeesmärkidele. Seetõttu alustati soovitatava teenuse kavandamist kasutajaeesmärkide kaardistamisega. Kasutajaeesmärkide kaardistamisel lähtuti motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodist ning korraldati AOM töötuba [16], milles osalesid teenuse tulevased kasutajad: lapseootel emad ning väikelaste emad ja isad, kokku 7 inimest. AOM töötuba kujutab endast struktureeritud ajurünnakut, mille käigus leitakse vastused järgnevatele küsimustele:

- Milliseid toiminguid tahavad teenuse kasutajad teenuse raames teha – **mida teha (do)?**
- Millised kvaliteediomadused on nende toimingute juures olulised – **millised omadused (be)?**

- Kuidas tahavad teenuse kasutajad end teenust kasutades tunda – **kuidas tunda (feel)?**
- Kes nendes toimingutes osalevad – **kes (role)?**

Iga ajurünnaku käigus tekkinud mõte liigitatakse vastuseks ühele eelnevatest küsimustest ning kirjutatakse tahvlile, mis on nähtav kõigile osalejatele. Sellega tagatakse kõigi ideede arvestamine ning välditakse mõne olulise mõtte ununemist. Töötoa tulemusena tekivad *do*, *be*, *feel*, *role* nimekirjad, mis on sisendiks eesmärgmudeli koostamisele. Pärast vajalike üldistuste ja kitsenduste tegemist defineeritakse *do* nimekirja alusel teenuse kasutajate funktsionaalsed eesmärgid, *be* nimekirja alusel leitakse kvaliteedieesmärgid ning *feel* nimekirja alusel emotsionaalsed eesmärgid, *role* nimekirjast leitakse teenusega seotud rollid. Eesmärgmudeli abil tuuakse välja eesmärkide hierarhia ning funktsionaalsete eesmärkide seos kvaliteedi- ja emotsionaalsete eesmärkide ning rollidega. Eesmärgmudeli elemente selgitab Joonis 7.



Joonis 7. Eesmärgmudeli elemendid.

AOM töötoa üheks eesmärgiks oli selgitada välja lapse sünni elusündmuse piirid. **Selgus, et vanemate jaoks on tegu pikaajalise elusündmusega, mis saab alguse juba raseduse planeerimisest ning lõpeb lapse tervisekontrollide planeerimisega.** Kuna teenuse kasutajatele on oluline riigi rahaline tugi, tutvuvad lapsevanemad vanemahüvitise suuruse arvestamisega juba enne rasedust, vajadusel ajastatakse rasedus võimalikult soodsale perioodile. Lapse sünni elusündmuse viimase osana nimetati lapse tervisekontrollide planeerimist: regulaarset perearsti külastamist lapse esimesel eluaastal ning info otsimist esimeste kohustuslike eriarstivisiitide (nt hamba- ja silmaarst) kohta.

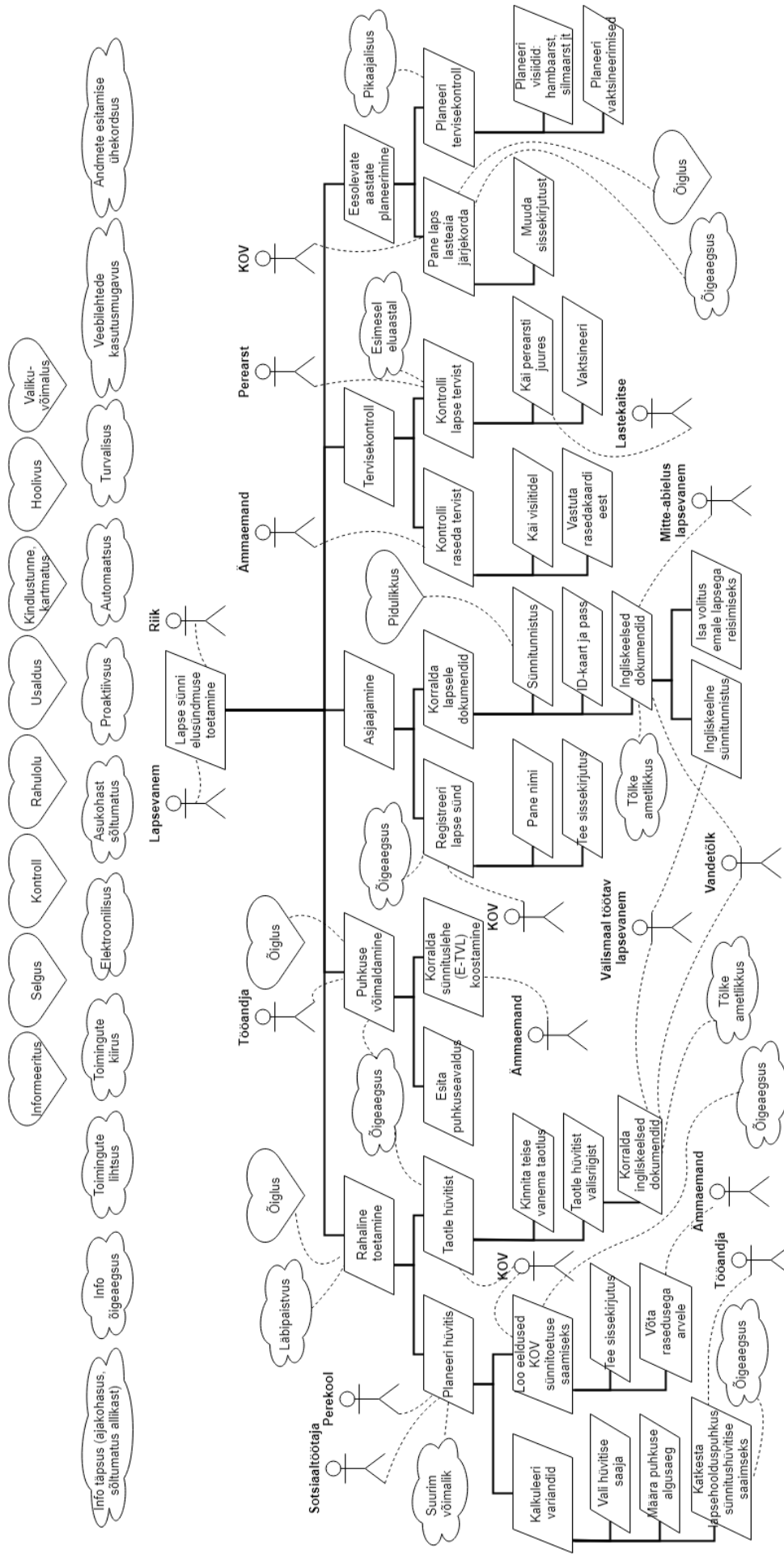
AOM töötoa tulemuste põhjal koostatud eesmärkmudeli esitab Joonis 8 lk 56. Mudelilt tuleb välja lapse sünni sündmusteenuse peamine eesmärk: lapse sünni elusündmuse toetamine. Eesmärgi täitmise eest vastutavad põhirollid on Lapsevanem ja Riik. Peaesmärgil on viis suuremat alameesmärki: rahaline toetamine, puhkuse võimaldamine, asjaajamine, tervisekontroll ja eesolevate aastate planeerimine. Iga nimetatud alameesmärgi saavutamiseks tuleb täita veel hulk väiksemaid funktsionaalseid eesmärke. Praeguse olukorra (*AS IS*) puhul toimub funktsionaalsete eesmärkide täitmine eelkõige Lapsevanema algatusel nn reaktiivsete teenustena. Funktsionaalsete eesmärkidega seotud kvaliteedieesmärkidest tuleb välja, et seejuures on oluline toimingute algatamise õigeaegsus. Vastasel juhul võib Lapsevanem mõnest hüvest (nt KOV sünnitoetusest või soovitud lasteaiakohast) ilma jääda.

Mudelilt tulevad välja ka rollid, millega Lapsevanem toimingute käigus kokku puutub. Suurima võimaliku hüvitise planeerimisel peetakse nõu Sotsiaaltöötajaga ning käiakse Perekooli loengutes. Tööandjaga tekib seos puhkuste planeerimisel. Ämmaemanda roll osaleb raseda tervisekontrollis ja sünnituslehe esitamises, lapse tervisekontrolliga on seotud Perearst ja Lastekaitse. Kohaliku omavalitsuse (KOV) roll on seotud lapse ja vanemate sissekirjutustega, lapse lasteaiakohaga ning sünni registreerimisega. Vandetõlgiga puututakse kokku ingliskeelsete dokumentide hankimisel. Lapsevanema alamrollidena on mudelil välja toodud Välismaal töötav lapsevanem ning Mitte-abielus lapsevanem. Nende alamrollide jaoks lisanduvad teenusesse mõningad funktsionaalsed eesmärgid, mis puudutavad ingliskeelseid dokumente.

Emotsionaalsed eesmärgid ehk tunded, mida Lapsevanem soovib kogu lapse sünni elusündmuse jooksul tunda, on informeeritus, selgus, kontroll teenuse kasutamise üle, rahulolu teenusega, usaldus riigi ja teenuse suhtes, kindlustunne ja kartmatus, riigipoolne hoolivus ning valikuvõimaluste olemasolu. Hüvitistesse, puhkustesse ja lasteaiakohtadesse puutuvate funktsionaalsete eesmärkide täitmisel soovitakse tunda õiglust. Sünnitunnistuse saamise juures on oluline ka sündmuse pidulikkus. **Töötoas tuli välja, et praegust (*AS IS*) teenust kasutades tunneb Lapsevanem mitmeid soovitud emotsioonidele vastandlikke negatiivseid emotsioone nagu teadmatus ja segadus, ebaõiglus, pinget ja närvilisus, pettumus teenuses ning hirm millegi valesti tegemise ees. Uut teenust (*TO BE*) kasutades soovitakse neid emotsioone vältida.**

Kvaliteedieesmärkidena töid teenuse kasutajad välja paljude toimingute õigeaegsuse, hüvitiste saamisel peeti oluliseks teenuse läbipaistvust. Inglisekeelsete dokumentide jaoks on vajalik tõlke ametlikkus. Lapse tervisekontrollide osas eraldati tervisekontrolle esimesel eluaastal ja tervisekontrolle järgnevatel eluaastatel, mistõttu kvaliteedieesmärkidele lisandub pikaajalisus. **Kogu teenuse juures peetakse oluliseks info täpsust (ajakohasust ja sõltumatust allikast), info õigeaegsust, toimingute lihtsust ja toimingute kiirust. Hinnatakse teenuse elektroonilisust ja asukohast sõltumatust, e-teenuste juures peetakse oluliseks turvalisust, veebilehtede kasutusmugavust ja andmete esitamise ühekordsust. Kui praeguse olukorra (AS IS) puhul toimub funktsionaalsete eesmärkide täitmine eelkõige Lapsevanema algatusel, siis uue lahenduse (TO BE) juures soovitakse kogeda proaktiivsust ja automaatsust.**

Funktsionaalsed, kvaliteedi- ja emotsionaalsed eesmärgid, eesmärkide omavaheline seos ja rollid on kujutatud eesmärgimudelil (Joonis 8 lk 56). Joonise lugemisel on oluline teada kahte asja. Esiteks, teatud funktsionaalse eesmärgi alameesmärgid väljendavad ülemise eesmärgi saavutamise erinevaid aspekte. Teiseks, teatud funktsionaalse eesmärgi külge ühendatud kvaliteedi- ja emotsionaalsed eesmärgid ning rollid on seotud ka kõigi selle eesmärgi alameesmärkidega, ülevalt alla kuni eesmärgipuu lehtedeni välja.



Joonis 8. Eesmärkmudel.

5.2 Soovitatav lahendus

Käesolevas peatükis pakutakse välja lahendus lapse sünni sündmusteenuse parendamiseks. Lahenduse kavandamise aluseks võeti lapsevanemate kui teenuse tulevaste kasutajate eesmärgid ja ootused, mille kaardistamiseks korraldati motivatsioonilise modelleerimise (AOM) töötuba (kirjeldatud peatükis 5.1). Samuti soovitakse väljapakutava lahendusega teenusest kõrvaldada praeguse olukorra probleemid, mis defineeriti peatükis 4.4 ning Lapsevanema rolli piirangud, mis esitati peatükis 4.3.

Soovitatava lahenduse kavandamisel lähtus töö autor eelkõige lapsevanemate vajadustest ja eesmärkidest, mistõttu riigiasutuste vahelist suhtlust antud lahendus ei käsitle. Töö autori hinnangul saavad riigiasutused soovitatava teenuse osutamist jätkata praegu kasutusel olevate infosüsteemide ja registrite abil (kirjeldatud peatükis 4.2). Riigiasutuste vahelise turvalise andmevahetuse tagab internetipõhine andmevahetuskiht X-tee [70]. Kuna kodaniku jaoks ei oma tähtsust, milline konkreetne asutus talle teenust osutab, on soovitatava lahenduse kirjeldamisel sotsiaalkindlustusametit, haigekassat ja kohalikke omavalitsusi käsitletud üheainsa üldistatud rollina – Riik.

Soovitatava teenuse keskseks komponendiks on ühtne iseteeninduskeskkond, mis korraldab kogu kodaniku ja riigi vahelise suhtluse. Ühtne iseteeninduskeskkond võtab kokku SKAIS2 ja rahvastikuregistri uue e-teenuse funktsioonid (kirjeldatud peatükkides 4.5.1 ja 4.5.2) ning katab ka teised lapse sünni sündmusteenuse osateenused. Lapse sünni sündmusteenuse juures saavad keskse iseteeninduse kaudu täidetud kõik lapsevanema kohustused, samuti saavad vanemale pakutud kõik hüved. Iseteenindus võiks olla riigi ja kodaniku vahelise suhtluse kanaliks ka teisi elusündmusi puudutavate teenuste osutamisel ning koondada kõik avalikud e-teenused. Näiteks võiks juba olemasoleva riigiportaali eesti.ee ümberkavandada selliselt, et see käituks keskse proaktiivse iseteeninduskeskkonnana.

Soovitatava sündmusteenuse kavandamisel võttis töö autor arvesse töötoas osalenute huvi võimalikult proaktiivse ehk riigi initsiatiivil osutatava teenuse vastu. Väljapakutud lahendus on kavandatud selliselt, et Lapsevanema initsiatiivi nõuavad vaid üksikud tegevused. Omal algatusel alustab Lapsevanem iseteenindusportaali kasutamist, teavitab Tööandjat soovist kasutada isapuhkust ning muudab oma sissekirjutust,

kusjuures sissekirjutusi puudutava informatsiooni saadab Lapsevanemale eelnevalt juba Riik. Kõik ülejäänud toimingud saavad alguse Riigi initsiatiivil ning Lapsevanema kohustuseks jääb vaid Riigi poolt eeltäidetud avalduste täiendamine, vajadusel muutmine ja kinnitamine. Tervisekontrollides käimist lihtsustavad iseteenindusse saadetavad meeldetuletused raseda ja lapse tervisekontrollide kohta.

AOM töötoas selgus, et vanemad tutvuvad lapse sünniga seotud teenustega juba raseduse planeerimisel. Seetõttu kavandati soovitatav sündmusteenus nn prediktiivse teenusena, mille puhul riik ennustab kodaniku elus toimuva sündmuse ette ning alustab teenuse osutamist juba enne rasedust. Kuna muul viisil (nt kodaniku vanuse, hiljutise abiellumise järgi) raseduse ennustamist võib pidada ebaetiliseks, osutatakse ennustavat teenust neile kodanikele, kes selleks soovi avaldavad. **Selleks võiks riik iseteeninduses välja pakkuda hulga eluetapi profiile, mille seast kodanikud saavad valida enda jaoks huvipakkuvad, antud juhul – lapse planeerimine. Eluetapi profiilide valik võiks tegelikult olla laiem, sisaldades veel valikuid nagu välismaale elama asumine, autojuhiks hakkamine, maja ehitamine jne. Valiku tulemusena hakkab riik kodanikule esitama vastava eluetapi jaoks asjakohast informatsiooni.** Sarnaselt pakub prediktiivseid teenuseid oma kodanikele Taiwani valitsus, kasutades selleks platvormi „e-HouseKeeper“. Platvorm võimaldab kasutajatel valida endale sobiva baasprofiili (näiteks tudeng või eakas kodanik) ning suudab proaktiivselt osutada üle 200 e-teenuse valdkondades nagu tervishoid, sotsiaaltoetused, kinnisvara, liiklus ja sõidukid [71].

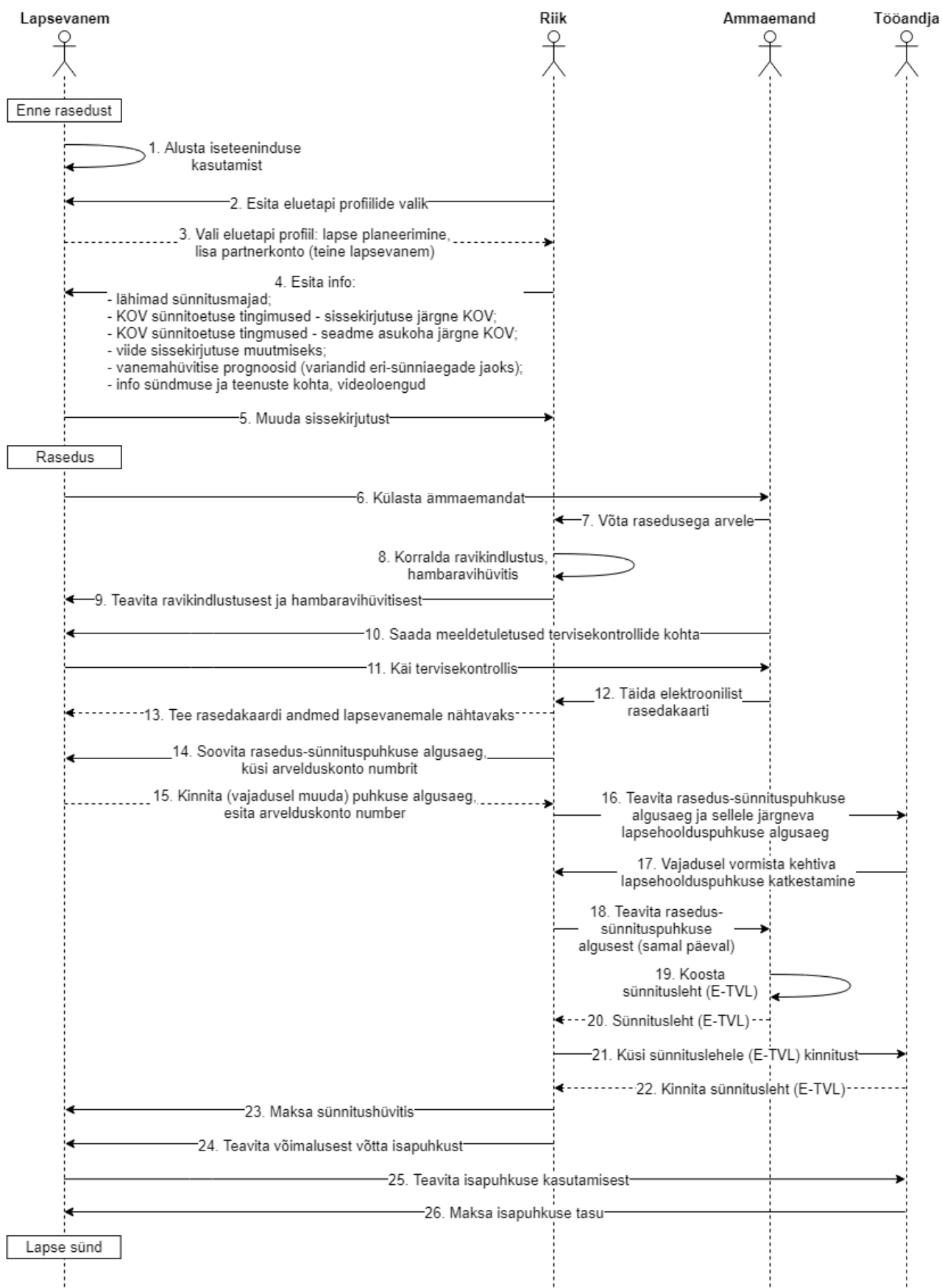
Lapse sünni sündmusteenuse soovitatava lahenduse kavandas töö autor selliselt, et kaetud saaksid kõik Lapsevanema rolliga seotud funktsionaalsed eesmärgid, ehk teisisõnu, et kõik vajalikud toimingud saaksid sündmusteenuse käigus tehtud. Seejuures pöörati olulist tähelepanu püstitatud kvaliteediesmärkidele. Nagu eelnevalt kirjeldatud, kavandati soovitatav teenus võimalikult proaktiivse ja automaatsena. Tänu iseteenindusele on lahendus algusest lõpuni elektrooniline. Elektroonilisus tagab asukohast sõltumatus ja toimingute lihtsuse ja kiiruse. Iseteeninduse kaudu vanemale esitatav informatsioon on ametlik ja allikast sõltumatu ning info peab olema täpne ja ajakohane. Tänu proaktiivsusele saab vajaliku info esitada vanemale õigeaegselt. Riigi poolt eeltäidetud avaldused tagavad andmete esitamise ühekordsuse. Iseteeninduse kavandamisel tuleb tähtsustada veebilehtede kasutusmugavust ning turvalisust. **Kvaliteediesmärkide täitmisega luuakse eeldused positiivsete emotsioonide tekkimisele ning seega usub**

töö autor, et väljapakutud lahendus võiks täita ka lapsevanema emotsionaalsed eesmärgid.

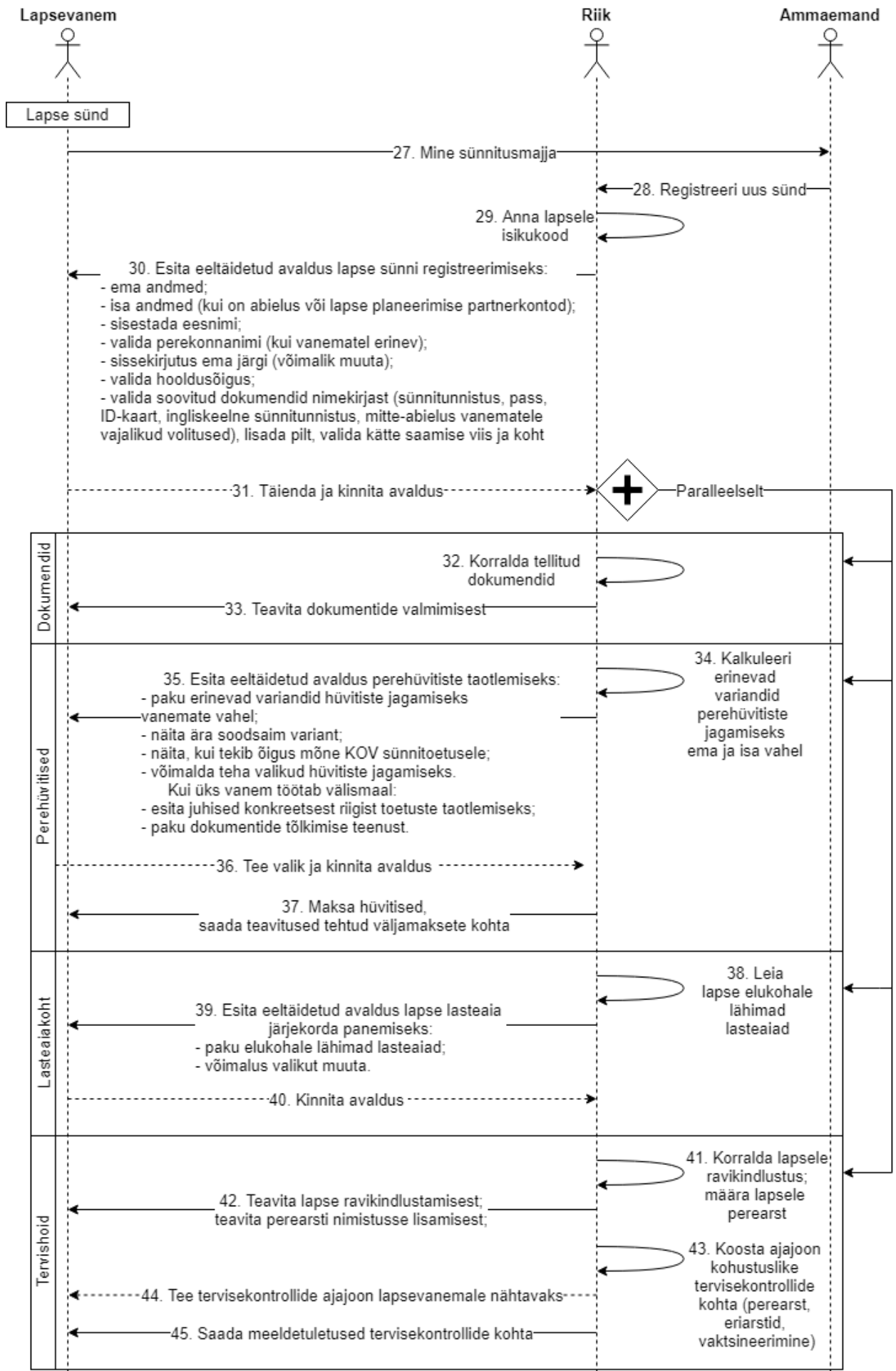
Soovitatava lahenduse kirjeldamiseks kasutab töö autor interaktsioonimudeleid, mis kujutavad teenuses osalevate rollide (Lapsevanem, Riik, Ämmaemand, Tööandja) omavahelist suhtlust. Mudelite lugemist toetavad vastavate kasutajalugude kirjeldused. Interaktsioonimudelid on esitatud alapeatükis 5.2.1, kasutajalood alapeatükis 5.2.2. Alapeatükis 5.2.3 näidatakse koostatud interaktsioonide ja kasutajalugude vastavust eesmärgimudelil esitatud eesmärkidele. Alapeatükis 5.2.4 antakse ülevaade andmetest, mida riigil on vaja proaktiivsete teenuste pakkumiseks ning selgitatakse, millistes registrites on need andmed juba praegu salvestatud. AOM töötoas osalenud lapsevanamate tagasiside soovitatavale sündmusteenusele esitatakse peatükis 5.4.

5.2.1 Interaktsioonimudelid

Järgnevalt esitatakse interaktsioonimudelid, mille eesmärk on kirjeldada lapse sünni sündmusteenuse soovitatavat lahendust. Mudelitelt tuleb välja teenuses osalevate põhirollide omavaheline suhtlus. Kõige olulisemaks on seejuures Lapsevanema suhtlus Riigiga, kuid ära näidatakse ka Ämmaemanda ja Tööandja osalus interaktsioonides. Soovitatav teenus on kirja pandud kahe mudelina, millest esimene kirjeldab lapse sünnile eelnevaid toiminguid ja teine lapse sünnile järgnevaid toiminguid. Mudeleid kujutavad Joonis 9 lk 60 ja Joonis 10 lk 61. Mudelitel näidatud interaktsioone selgitatakse kasutajalugude abil, mis on esitatud peatükis 5.2.2.



Joonis 9. Interaktsioonimudel – enne sündi.



Joonis 10. Interaktsioonimudel – pärast sündi.

5.2.2 Kasutajalood

Kasutajalugu (*user story*) on agiilses tarkvaraarenduses kasutatav kirjeldusvahend, mis võimaldab tarkvara funktsionaalsuste sõnastamisel lähtuda kasutaja perspektiivist. Kasutajalugu määrab kasutajale rolli, nimetab sellele rollile vajaliku tegevuse ning kirjeldab selle tegevuse põhjust [72]. Tuntuima kasutajaloo formaadi võttis 2001. aastal kasutusele Suurbritannia ettevõtte Connextra [73] ning see on järgmine:

<**Rollina**> soovin ma <**teha midagi**>, selleks et <**põhjus**>.

Järgnevalt esitatakse kasutajalood, mille eesmärk on kirjeldada lapse sünni sündmusteenuse soovitatavat lahendust. Kasutajalood on vastavuses peatükis 5.2.1 esitatud interaktsioonimudelitega ning kasutajalugude numbrid viitavad interaktsioonide numbritele. Iga interaktsiooni kohta on kirjutatud üks või mitu kasutajalugu, sõltuvalt sellest, kas antud interaktsioon täidab üht või mitut funktsionaalset eesmärki. Kasutajalood esitab Tabel 13.

Tabel 13. Kasutajalood.

Nr	Kasutajalugu
1	Lapsevanemana soovin ma alustada iseteeninduse kasutamist , et saaksin võimalikult lihtsalt ja mugavalt tarbida avalikke teenuseid.
2	Riigina soovin ma iseteeninduse kasutamist alustanud kodanikule esitada valiku eluetapi profiile , et hakata kodanikule pakkuma tema praeguse eluetapi jaoks vajalikke teenuseid.
3	Lapsevanemana soovin ma valida eluetapi profiiliks lapse planeerimise , et Riik hakkaks mulle esitama infot lapse sünni elusündmuse kohta. Lapsevanemana soovin ma lisada endale lapse planeerimise partnerkonto , et siduda lapse planeerimine teise Lapsevanemaga, mis võimaldab Riigil mulle info esitamisel võtta arvesse ka minu kaaslase andmeid.

Nr	Kasutajalugu
4	<p>Riigina soovin ma tulevasele Lapsevanemale esitada infot*, mida võib vaja minna enne rasedumist, selleks et Lapsevanem oskaks rasedust planeerida ning ei jääks seadusandluse tõttu ilma mõnest lapse sünniga seotud hüvest.</p> <p>Riigina soovin ma saada ligipääsu Lapsevanema seadme asukohale¹, et järeldada sellest Lapsevanema tegelik elukoht (mitte rahvastikuregistri järgne) ning esitada talle asukohapõhist informatsiooni.</p> <p>Lapsevanemana soovin ma anda nõusoleku enda seadme asukoha jälgimiseks, et Riigil tekiks õigus analüüsida minu liikumisi, järeldada minu elukoht ja esitada asukohapõhist informatsiooni.</p> <p>* info:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapsevanema asukohale lähimad sünnitusmajad; ▪ Lapsevanema rahvastikuregistrisse märgitud elukohale lähimad sünnitusmajad; ▪ KOV sünnitoetuse tingimused sissekirjutusejärgse KOV jaoks; ▪ KOV sünnitoetuse tingimused asukohajärgse KOV jaoks; ▪ Viide, mis suunab iseteeninduses sissekirjutust muutma; ▪ Vanemahüvitise prognoosid, pakkudes välja näited erinevate sünniaegade jaoks, võttes arvesse mõlema Lapsevanema (ka partnerkonto omaniku) sissetulekuid; ▪ Lapse sünni ja seotud avalikke teenuseid puudutav info ja videoloengud.
5	<p>Lapsevanemana soovin ma õigeaegselt muuta oma sissekirjutust, et mul pärast lapse sünni tekiks õigus sobivale KOV sünnitoetusele.</p>
6	<p>Lapsevanemana (Ema) soovin ma külastada Ämmaemandat, et tuvastataks minu rasedus.</p>
7	<p>Ämmaemandana soovin ma Lapsevanema (Ema) võtta rasedusega arvele, et naisele hakkaksid kehtima rasedusega seotud hüved ning et saaksin planeerida raseda tervisekontrolle.</p>
8	<p>Riigina soovin ma Lapsevanemale (Ema) korraldada ravikindlustuse ja tagada raseda lisa-hambaravihüvitise, et panustada raseda naise tervisesse.</p>
9	<p>Riigina soovin ma Lapsevanemat (Ema) teavitada kehtima hakanud ravikindlustusest ja raseda lisa-hambaravihüvitisest, et Lapsevanem (Ema) teaks oma õigusi ja saaks neid kasutada.</p>
10	<p>Ämmaemandana soovin ma iseteeninduse vahendusel Lapsevanemale saata meeldetuletusi tervisekontrollide kohta, et Lapsevanem visiite ei unustaks.</p>
11	<p>Lapsevanemana (Ema) soovin ma käia Ämmaemanda juures tervisekontrollis, et saada ülevaade enda ja loote tervisest.</p>
12	<p>Ämmaemandana soovin ma iga tervisekontrolli käigus täita elektroonilist rasedakaarti, et talletada Lapsevanema (Ema) tervist puudutavad andmed.</p>

¹ Tagada tuleb teenuse vastavus Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärusele (GDPR-ile).
GDPR - *General Data Protection Regulation*.

Nr	Kasutajalugu
13	Riigina soovin ma teha rasedakaardi andmed iseteeninduses nähtavaks , et need oleksid elektrooniliselt kättesaadavad Lapsevanemale ja teistele arstidele teistes haiglates.
14	Riigina soovin ma Lapsevanemale (Ema) soovitada rasedus-sünnituspuhkuse algusaega , et Lapsevanem (Ema) ei peaks ise puhkuse algusaega arvestama. Riigina soovin ma küsida Lapsevanema (Ema) arvelduskonto numbrit , et sinna kanda sünnitushüvitis.
15	Lapsevanemana (Ema) soovin ma kinnitada või vajadusel muuta Riigi poolt pakutud rasedus-sünnituspuhkuse algusaega , et Riik saaks jätkata toimingutega, mille jaoks selle kuupäeva teadmine on vajalik. Lapsevanemana (Ema) soovin ma esitada oma arvelduskonto numbri , et Riik saaks sinna kanda sünnitushüvitise.
16	Riigina soovin ma vastavalt rasedus-sünnituspuhkuse algusele ja lõpule kalkuleerida sellele järgneva lapsehoolduspuhkuse algusaja , et esitada see informatsioon Lapsevanema (Ema) Tööandjale. Riigina soovin ma teavitada Tööandjale rasedus-sünnituspuhkuse algusaeg ja lapsehoolduspuhkuse algusaeg , et Lapsevanem (Ema) ei peaks ise esitama puhkuseavaldusi.
17	Tööandjana soovin ma vajadusel kehtiva lapsehoolduspuhkuse katkestada , et vormistada lapsehoolduspuhkusel viibivale Lapsevanemale (Ema) uus sünnituspuhkus, juhul kui naine jääb uue lapse ootele. Sellisel ei jää naine ilma uuest sünnitushüvitisest.
18	Riigina soovin ma teavitada Ämmaemandat rasedus-sünnituspuhkuse algusest , et Ämmaemand saaks samal päeval koostada sünnituslehe (E-TVL).
19	Ämmaemandana soovin ma koostada sünnituslehe (E-TVL) , et tõestada Lapsevanema (Ema) jäämist rasedus-sünnituspuhkusele.
20	Ämmaemandana soovin ma sünnituslehe jõudmist haigla infosüsteemist vastavatesse riigi andmekogudesse , et sünnituslehe saaksid kätte haigekassa ja teised huvitatud osapooled.
21	Riigina soovin ma küsida sünnituslehele Tööandja kinnitust , et Tööandja kinnitaks Lapsevanema (Ema) jäämise rasedus-sünnituspuhkusele.
22	Tööandjana soovin ma kinnitada sünnituslehe , et Riik saaks veenduda Lapsevanema (Ema) rasedus-sünnituspuhkusele jäämises.
23	Riigina soovin ma Lapsevanemale (Ema) maksta sünnitushüvitist , et toetada vanemaid lapse sünniga seotud kulutuste kandmisel.
24	Riigina soovin ma Lapsevanemat teavitada võimalusest võtta isapuhkust , et isapuhkus ei jääks teadmatuses kasutamata ja Isa saaks sünnituse eel ja järel olla toeks lapse Emale.
25	Lapsevanemana (Isa) soovin ma teavitada Tööandjat isapuhkuse kasutamisest , et Tööandja saaks minu puhkusega arvestada.
26	Tööandjana soovin ma Lapsevanemale (Isa) maksta isapuhkuse tasu , kuna seaduse kohaselt on nii ette nähtud ja Riik hüvitab selle hiljem taotluse alusel.

Nr	Kasutajalugu
27	Lapsevanemana soovin ma minna sünnitusmajja , et tuua ilmale laps.
28	Ämmaemandana soovin ma registreerida uue sünni , et sellest Riiki teavitada.
29	Riigina soovin ma anda lapsele isikukoodi , et võtta laps Riigis arvele ning võimaldada edasisi toiminguid seoses lapse sünniga.
30	<p>Riigina soovin ma Lapsevanemale esitada eeltäidetud avalduse* lapse sünni registreerimiseks, et saada teada ja talletada rahvastikuregistrisse last puudutavad andmed ning muuta andmete esitamine Lapsevanema jaoks võimalikult lihtsaks.</p> <p>Riigina soovin ma sünni registreerimise toimingu käigus pakkuda Lapsevanemale võimalust taotleda lapsele vajalikke dokumente, et ühendada omavahel mitut avalikku teenust.</p> <p>* eeltäidetud avaldus sisaldab:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ema andmed; ▪ Isa andmed (juhul kui vanemad on abielus või kui vanemad on iseteeninduses teineteist lisanud lapse planeerimise partneriteks); ▪ Väli eesnime sisestamiseks; ▪ Võimalus valida perekonnanimi (kui see on vanematel erinev); ▪ Sissekirjutus ema järgi (võimalik muuta); ▪ Võimalus valida hooldusõigus (emale, isale, ühine); ▪ Võimalus valida nimekirjast lapsele soovitud dokumendid (sünnitunnistus, pass, ID-kaart, ingliskeelne sünnitunnistus, mitte-abielus vanematele soovitatakse veel dokumente nagu isa volitus emale lapsega reisimiseks), lisada lapse pilt, valida dokumentide kätte saamise viis ja koht.
31	Lapsevanemana soovin ma täiendada ja kinnitada Riigi poolt eeltäidetud avalduse , et esitada Riigile vajalikud andmed.
32	Riigina soovin ma korraldada Lapsevanema poolt tellitud dokumendid , et Lapsevanemal ei kaasneks sellega eraldi toiminguid.
33	Riigina soovin ma Lapsevanemat teavitada dokumentide valmimisest , et Lapsevanem saaks dokumentidele valitud kohta järele minna.
34	Riigina soovin ma kalkuleerida erinevad variandid perehüvitiste jagamiseks Lapsevanemate (Ema ja Isa) vahel , et näidata vanematele, millisel oleks hüvitiste jagamine nende jaoks kõige soodsam.
35	<p>Riigina soovin ma Lapsevanemale esitada eeltäidetud avalduse* perehüvitiste taotlemiseks, et saada teada Lapsevanemate eelistused ja lähtuda nendest hüvitiste väljamaksmisel.</p> <p>Riigina soovin ma välismaal töötavale Lapsevanemale esitada juhised konkreetsest riigist toetuste taotlemiseks ja pakkuda vajalike dokumentide tõlkimise teenust, et muuta välismaalt toetuste taotlemine lihtsamaks ning seeläbi soosida välismaal töötamist ja ühtlasi edendada rahvusvahelist koostööd ja majandust.</p> <p>* eeltäidetud avaldus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pakub erinevaid variante riiklike perehüvitiste jagamiseks vanemate vahel;

Nr	Kasutajalugu
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Näitab ära soodsaima variandi; ▪ Näitab ära KOV sünnitoetusele tekkinud õiguse; ▪ Võimaldab teha valiku hüvitiste jagamiseks vanemate vahel; ▪ Võimaldab ühe avaldusega taotleda kõiki (nii riiklikke kui KOV) perehüvitisi.
36	<p>Lapsevanemana soovin ma teha oma valiku hüvitiste väljamaksmise osas ja kinnitada eeltäidetud avalduse, et Riik saaks hakata minule sobival viisil hüvitisi maksma.</p>
37	<p>Riigina soovin ma maksa välja hüvitisi, et rahaliselt toetada Lapsevanemaid lapse kasvatamisel.</p> <p>Riigina soovin ma Lapsevanemale saata teavitusi hüvitiste välja maksmise kohta, et Lapsevanem saaks olla teadlik, mis hüvitised tema kontole laekuvad ja millal.</p>
38	<p>Riigina soovin ma leida lapse elukohale lähimad lasteaiaid, et neid Lapsevanemale soovitada.</p>
39	<p>Riigina soovin ma Lapsevanemale esitada eeltäidetud avalduse* lapse lasteaia järjekorda panemiseks, et lihtsustada lasteaia valimist elukoha järgi ning tagada avalduse esitamise õigeaegsus.</p> <p>* eeltäidetud avaldus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pakub välja elukohale lähimad lasteaiaid; ▪ Võimaldab lasteaiaavalikut muuta.
40	<p>Lapsevanemana soovin ma kinnitada eeltäidetud avalduse, et panna lapse õigeaegselt lasteaiajärjekorda.</p>
41	<p>Riigina soovin ma korraldada lapsele ravikindlustuse, et tagada lapsele riiklikud tervishoiuteenused.</p> <p>Riigina soovin ma lisada lapse Lapsevanema (Ema) perearsti nimistusse, et tagada lapsele riiklikud tervishoiuteenused ja et Lapsevanemal oleks mugav külastada lapse ja enda terviseprobleemide korral sama perearsti.</p>
42	<p>Riigina soovin ma Lapsevanemat teavitada lapse ravikindlustusest ja perearsti määramisest, et Lapsevanem oleks toimingutest teadlik ning külastaks lapsega õiget perearsti.</p>
43	<p>Riigina soovin ma koostada ajajoone kohustuslike tervisekontrollide kohta, et see esitada huvitatud osapooltele (Lapsevanem, arstid).</p>
44	<p>Riigina soovin ma teha tervisekontrollide ajajoone Lapsevanemale nähtavaks, et Lapsevanem teaks, millal külastada lapsega perearsti, millal viia laps esimest korda eriarstide (hambaarst, silmaarst) visiitidele ja millal vaksineerida.</p>
45	<p>Riigina soovin ma Lapsevanemale saata meeldetuletusi tervisekontrollide kohta, et Lapsevanem neid ei unustaks.</p>

5.2.3 Eesmärkide täitmine

Alljärgnev tabel (Tabel 14) kirjeldab eesmärgmudelil (ptk 5.1) kujutatud kasutajaeesmärkide täitmist. Tabelis on esitatud kõrgema taseme funktsionaalsed eesmärgid (rahaline toetamine, puhkuse võimaldamine, asjaajamine, tervisekontroll, eesolevate aastate planeerimine) ning näidatakse, kuidas soovitatavat teenust kirjeldavad kasutajalood ja interaktsioonid vastavad nendele eesmärkidele. Seejuures tuuakse välja otsesed vastavused ning jäetakse esitamata need kasutajalood, mis kaudselt toetavad eesmärkide täitmist. Kasutajalugudele ja interaktsioonidele viidatakse numbritega, mis neile anti vastavalt peatükkides 5.2.2 ja 5.2.1, kusjuures kasutajalugude ja interaktsioonide numbrid on omavahel kokkulangevad.

Tabel 14. Kasutajalugude ja interaktsioonide vastavus eesmärkidele.

Eesmärk	Kasutajalood ja interaktsioonid
Rahaline toetamine	4, 5, 7, 8, 9, 14, 15, 23, 26, 34, 35, 36, 37
Puhkuse võimaldamine	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25
Asjaajamine	28, 29, 30, 31, 32, 33, 35
Tervisekontroll	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 41, 42, 43, 44, 45
Eesolevate aastate planeerimine	38, 39, 40, 43, 44, 45

5.2.4 Proaktiivsust toetavad andmed ja registrid

Proaktiivse teenuse osutamine eeldab, et riigil on kodaniku kohta teada andmed, mille alusel teenuse osutamist algatada. **Töö autori hinnangul kogub riik juba praegu oma kodanike kohta kõiki vajalikke andmeid, mida kasutada proaktiivse teenuse osutamiseks.** Seega saaks kavandatud teenuse pakkumist jätkata olemasolevate registrite abil. **Arendada tuleb vaid riigi võimekust olemasolevaid andmeid õigel ajal ja õige teenuse jaoks proaktiivselt ära kasutada.** Praeguses teenuses kasutatavaid registreid kirjeldatakse töö peatükis 4.2.

Soovitatava lahenduse jaoks jääb suures osas kehtima ka peatükis 4.1.2 esitatud valdkonnamudel (Joonis 5 lk 34), mis illustreerib info liikumist rollide ja infosüsteemide vahel. Erinevus seisneb selles, et suhtluskanaliks Lapsevanema ja teiste rollide vahel saaks keskne avalikke e-teenused koondav iseteeninduskeskkond. Taotluste esitamine

asenduks riigi poolt eeltäidetud avalduste kinnitamisega, mida riik pakuks Lapsevanemale proaktiivselt.

Järgnevas tabelis (Tabel 15) antakse ülevaade andmetest, mida riik vajab sisendiks proaktiivse sündmusteenuse pakkumisele ning selgitatakse, millistesse registritesse need andmed on juba praegu salvestatud. Tabelis esitatakse eelmises peatükis kirjeldatud kasutajalugudest need, mida võib lugeda proaktiivseteks. Viite number tabelis on vastavuses proaktiivsete kasutajalugude (ptk 5.2.2) ja interaktsioonide (ptk 5.2.1) numbritega. Tabelist tuleb välja, et kõik proaktiivsuseks vajalikud andmed on riigil juba praegu olemas, puudu on vaid asukohapõhise informatsiooni edastamiseks vajalikud andmed kodaniku asukohta kohta, kuid proaktiivse sünniteenuse loomisel ei ole see funktsionaalsus esmane.

Tabel 15. Proaktiivsust toetavad andmed ja registrid.

Proaktiivne kasutajalugu	Viide	Andmed ja registrid
<p>Riigina soovin ma tulevasele Lapsevanemale esitada infot*, mida võib vaja minna enne rasestumist.</p> <p>* info:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapsevanema rahvastikuregistrisse märgitud elukohale lähimad sünnitusmajad; ▪ KOV sünnitoetuse tingimused sissekirjutusejärgse KOV jaoks. 	Nr 4	Elukoha/sissekirjutuse andmed – Rahvastikuregister.
<p>Riigina soovin ma tulevasele Lapsevanemale esitada infot*, mida võib vaja minna enne rasestumist.</p> <p>* info:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapsevanema asukohale lähimad sünnitusmajad; ▪ KOV sünnitoetuse tingimused asukohajärgse KOV jaoks. 	Nr 4	Asukoha andmed – praegu puuduvad , vajalik ligipääs kasutatava seadme (arvuti, nutitelefoni) asukohale interneti või GPS-i kaudu.
<p>Riigina soovin ma tulevasele Lapsevanemale esitada infot*, mida võib vaja minna enne rasestumist.</p> <p>* info:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vanemahüvitise prognoosid, pakkudes välja näited erinevate sünniaegade jaoks, võttes arvesse mõlema lapsevanema (ka partnerkonto omaniku) sissetulekuid. 	Nr 4	Hüvitiste prognoosid leitakse tasutud sotsiaalmaksu alusel – Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon (TSD).
<p>Riigina soovin ma Lapsevanemat teavitada kehtima hakanud ravikindlustusest ja raseda lisa-hambaravihüvitisest.</p>	Nr 9	Ravikindlustuse ja hambaravihüvitise andmed – Ravikindlustuse andmekogu.

Proaktiivne kasutajalugu	Viide	Andmed ja registrid
Riigina soovin ma Lapsevanemale (Ema) soovitada rasedus-sünnituspuhkuse algusaega.	Nr 14	Puhkuse algusaeg leitakse sünnitustähtaja alusel – Haigla infosüsteem LIISA (või mõni muu haigla infosüsteem).
Riigina soovin ma Lapsevanemale esitada eeltäidetud avalduse* lapse sünni registreerimiseks * eeltäidetud avaldus sisaldab: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ema andmed; ▪ Isa andmed (juhul kui vanemad on abielus või kui vanemad on iseteeninduses teineteist lisanud lapse planeerimise partneriteks); ▪ Väli eesnime sisestamiseks; ▪ Võimalus valida perekonnanimi (kui see on vanematel erinev); ▪ Sissekirjutus ema järgi (võimalik muuta); ▪ Võimalus valida hooldusõigus (emale, isale, ühine); 	Nr 30	Vanemate ja sissekirjutuse andmed – Rahvastikuregister. Info uuest sünnist jõuab Rahvastikuregistrisse, kui ämmaemand koostab lapse sünnil meditsiinilise sünnitõendi – Haigla infosüsteem LIISA (või mõni muu haigla infosüsteem).
Riigina soovin ma Lapsevanemale esitada eeltäidetud avalduse* perehüvitiste taotlemiseks. * eeltäidetud avaldus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pakub erinevaid variante riiklike perehüvitiste jagamiseks vanemate vahel; ▪ Näitab ära soodsaima variandi. 	Nr 35	Hüvitiste prognoosid leitakse tasutud sotsiaalmaksu alusel – Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon (TSD).
Riigina soovin ma Lapsevanemale esitada eeltäidetud avalduse* perehüvitiste taotlemiseks. * eeltäidetud avaldus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Näitab ära KOV sünnitoetusele tekkinud õiguse. 	Nr 35	Elukoha/sissekirjutuse andmed – Rahvastikuregister.
Riigina soovin ma välismaal töötavale Lapsevanemale esitada juhised konkreetsest riigist toetuste taotlemiseks ja pakkuda vajalike dokumentide tõlkimise teenust.	Nr 35	Andmed välismaal töötamise kohta selguvad välismaal saadud tulu deklareerimisel – Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon (TSD).

Proaktiivne kasutajalugu	Viide	Andmed ja registrid
Riigina soovin ma Lapsevanemale esitada eeltäidetud avalduse* lapse lasteaia järjekorda panemiseks * eeltäidetud avaldus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pakub välja elukohale lähimad lasteaiaid. 	Nr 39	Elukoha/sissekirjutuse andmed – Rahvastikuregister.
Riigina soovin ma Lapsevanemat teavitada lapse ravikindlustusest ja perearsti määramisest.	Nr 42	Ravikindlustuse ja perearsti andmed – Ravikindlustuse andmekogu.
Riigina soovin ma koostada ajajoone kohustuslike tervisekontrollide kohta.	Nr 43	Ajajoon koostatakse lapse sünnikuupäeva alusel – Rahvastikuregister.

5.3 Rollide mudelid (*TO BE*)

Alljärgnevalt kirjeldatakse põhirolli, mis osalevad lapse sünni sündmusteenuse soovitatavas lahenduses. Nendeks rollideks on Lapsevanem (alamrollid Ema ja Isa) ning Riik.

Kuna kodaniku jaoks ei oma tähtsust, milline konkreetne asutus talle teenust osutab, esitab töö autor Sotsiaalkindlustusameti, Haigekassa, Kohaliku omavalitsuse (KOV) ja Perekonnaseisuasutuse (KOV alamroll) ülesanded ühesainsas Riigi rollis. Soovitatavas teenuses katab Riik ka Sotsiaaltöötaja ja Perekooli rolli, varustamaks Lapsevanemat asjakohase informatsiooniga. Nimetatud rollide osalemine teenuses tuli välja kasutajaeesmärkide kaardistamisel AOM töötoas.

Antud peatükis jäetakse kirjeldamata Ämmaemanda, Tööandja ja Hambaarsti rollid, kuna nende rollide töö optimeerimisele käesolev magistritöö ei keskendu. Nimetatud rollide kohustused jäävad soovitatava lahenduse puhul samaks, mis praeguse olukorra juures, Tööandja ja Hambaarsti rollide jaoks jäävad kehtima ka praeguse olukorra piirangud (esitatud peatükis 4.3). Ämmaemanda piirangud saaks magistritöös kirjeldatud lahenduse abil kaotada.

Lapsevanema rolli kirjeldamisel on võetud arvesse nii abielus kui mitte-abielus lapsevanemaid, samuti välismaal töötavaid lapsevanemaid. Alamrollidena tuuakse välja Ema ja Isa.

Tabel 16 – Tabel 19 esitavad Lapsevanema, Ema, Isa ja Riigi rollide mudelid. Rolli mudel sisaldab rolli lühikirjeldust ning teenuses osalemisega kaasnevaid kohustusi ja piiranguid. **Lapsevanema rolli mudelilt on näha, et soovitatava teenuse abil on kaotatud kõik Lapsevanema rolli praeguse olukorra piirangud** (esitatud peatükis 4.3). Lapsevanema ainsaks piiranguks kavandatud teenuses on vajadus võtta kasutusele Riigi iseteeninduskeskkond, mis nõuab internetiühenduse ja arvuti või nutitelefoniga olemasolu. Ema ja Isa alamrollidel eraldi piiranguid ei ole. Lapsevanema ja Riigi rolle võrreldes selgub ka, et automatiseerimise tulemusena on Riigi rollil kavandatud teenuses rohkem kohustusi kui Lapsevanemal. **Suurem osa Lapsevanema kohustusi kujutab endast Riigi poolt pakutavate proaktiivsete teenuste kinnitamist.** Riigi rolli kohustused on Lapsevanema kohustustest suurema sisulise keerukusega. Riigi rolli piirangutena on välja toodud asjaolud, mida võib vaadelda kui kogu soovitatava lahenduse nõrkusi. Kirjeldatud piirangud võivad seega saada probleemide allikaks käesoleva magistr töö raames kavandatud lapse sünni sündmusteenuses.

Tabel 16. Rolli mudel *TO BE*: Lapsevanem.

Roll	1 - Lapsevanem
Alamrollid	Ema (Tabel 17), Isa (Tabel 18)
Kirjeldus	Inimene, kellel on sündimas laps või kellel on äsja sündinud laps. Lapse sünd annab Lapsevanemale õiguse ning ühtlasi kohustuse tarbida selle elusündmusega seotud avalikke teenuseid.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riigi iseteeninduskeskkonna kasutamine sündmusteenuse tarbimiseks; ▪ Soovi korral enda iseteeninduskeskkonna konto sidumine teise Lapsevanema partnerkontoga, seejuures teisele Lapsevanemale avalikustatava info valimine; ▪ Riigi poolt eeltäidetud lapse sünni registreerimise avalduse täiendamine ja kinnitamine (kinnitama peavad mõlemad Lapsevanemad); ▪ Riigi poolt eeltäidetud perehüvitiste taotluse kinnitamine (kinnitama peavad mõlemad Lapsevanemad); ▪ Riigi poolt eeltäidetud lapse lasteaia järjekorda paneku avalduse kinnitamine (piisab ühe Lapsevanema kinnitusest); ▪ Lapsega kohustuslikes tervisekontrollides käimine; ▪ Vajadusel sissekirjutuse muutmine.

Piirangud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proaktiivse teenuse tarbimiseks on vajalik Riigi iseteeninduskeskkonna kasutamine, mis nõuab internetiühendust ning arvuti, nutitelefone või mõne muu interneti kasutamist võimaldava seadme olemasolu.
------------------	---

Tabel 17. Rolli mudel *TO BE*: Ema.

Roll	2 - Ema
Kirjeldus	Naine, kes on lapseootel või kellel on äsja sündinud laps.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ämmaemanda juures tervisekontrollis käimine; ▪ Riigi poolt pakutud rasedus-sünnituspuhkuse algusaja kinnitamine iseteeninduses.
Piirangud	Samad, mis rollil Lapsevanem.

Tabel 18. Rolli mudel *TO BE*: Isa.

Roll	3 - Isa
Kirjeldus	Mees, kes osaleb lapse sünni ja kasvatamisega seotud tegevustes. Ta võib olla lapse eostanud mees, lapse sünnitanud naise abikaasa või mõnel muul põhjusel isadust omaks võtta sooviv mees.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tööandja teavitamine soovist kasutada isapuhkust.
Piirangud	Samad, mis rollil Lapsevanem.

Tabel 19. Rolli mudel *TO BE*: Riik.

Roll	4 - Riik
Kirjeldus	Organisatsioon, mille eesmärk on osutada avalikke teenuseid, et kodanikud saaksid kasutada oma seadustest tulenevaid õigusi ja täita kohustusi. Käesolevas analüüsis käsitletakse Riiki kui lapse sünni sündmusteenuse osutajat. Riigi kohustuste täitmisel osalevad mitmed riigiasutused.
Kohustused	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iseteeninduskeskkonna loomine ja haldamine, et tagada Lapsevanemale ligipääs proaktiivsele lapse sünni sündmusteenusele; ▪ Lapsevanemale isikustatud info esitamine, võttes arvesse konkreetset Lapsevanemat puudutavaid andmeid erinevatest riiklikest registrites; ▪ Elektroonilise rasedakaardi haldamine; ▪ Raseda ravikindlustuse ja hambaravihüvitise korraldamine proaktiivse teenusena;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rasedus-sünnituspuhkuse alustamine proaktiivse teenusena; ▪ Sünnitushüvitise maksmine; ▪ Lapsele isikukoodi andmine; ▪ Lapse sünni registreerimise pakkumine proaktiivse teenusena; ▪ Lapsele dokumentide korraldamine proaktiivse teenusena; ▪ Pereküvitiste pakkumine proaktiivse teenusena, seejuures soodsaima variandi näitamine Lapsevanemale; ▪ Pereküvitiste maksmine; ▪ Lapse lasteaia järjekorda paneku pakkumine proaktiivse teenusena, seejuures elukohale lähimate lasteaedade näitamine Lapsevanemale; ▪ Lapsele ravikindlustuse korraldamine ja perearsti määramine; ▪ Lapse kohustuslikest tervisekontrollidest ajajoone koostamine; ▪ Meeldetuletuste saatmine kohustuslike tervisekontrollide kohta.
Piirangud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teenuse pakkumises osalevate riigiasutuste paljususe: haigekassa, sotsiaalkindlustusamet, kohalikud omavalitsused; ▪ Riigiasutuste paljususest tulenev jagatud vastutus ning keerukus vastutava asutuse määramisel; ▪ Teenuses kasutatavate registrite paljususe, keerukuse registrite integreerimisel; ▪ Erinevus kohalike omavalitsuste sünnitoetuste maksmise korras; ▪ Erinevus kohalike omavalitsuste tehnoloogilises võimekuses; ▪ Haigla infosüsteemide erinevus haiglate lõikes; ▪ Tehnoloogilised väljakutsed teenuse keskse komponendi – riikliku iseteeninduskeskkonna loomisel ja haldamisel; ▪ Kõrged turvanõuded iseteeninduskeskkonnale nii käideldavuse, tervikluse kui konfidentsiaalsuse osas; ▪ Keerukus lapse mõlema vanema kohta käiva informatsiooni (nt palgaandmete) ühildamisel; ▪ Esile võivad kerkida õiguslikust raamistikust tulenevad piirangud, mida antud magistritöö raames ei käsitleta.

5.4 Kasutajate tagasiside soovitatavale lahendusele

Magistritöö raames koostatud lapse sünni sündmusteenuse soovitatav lahendus esitati hinnangu andmiseks tulevastele kasutajatele: lapseootel emadele ning väikelaste emadele ja isadele. Lapsevanematel paluti tutvuda väljapakutud teenusega ning vastata selle põhjal tagasisideküsitlusele. Tegu oli samade inimestega, kes osalesid kasutajaeesmärkide kaardistamiseks korraldatud AOM töötoas. Seitsmest töötoas osalenud inimesest vastas tagasisideküsitlusele kuus, üks lapsevanem edastas oma ideed vabas vormis meili teel. Küsitluse vorm on esitatud töö lisades (Lisa 1 lk 91).

Tagasiside küsimise eesmärk oli soovitatava lahenduse valideerimine. Tehti kindlaks, kas töö autori nägemus lapse sünni sündmusteenusest vastab teenuse kasutajate ootustele ning kas lahendus täidaks lapsevanemate funktsionaalsed, kvaliteedi- ja emotsionaalsed eesmärgid. Lisaks uuriti, kas väljapakutud lahendus võimaldaks kõrvaldada praeguses teenuses esinevad probleemid.

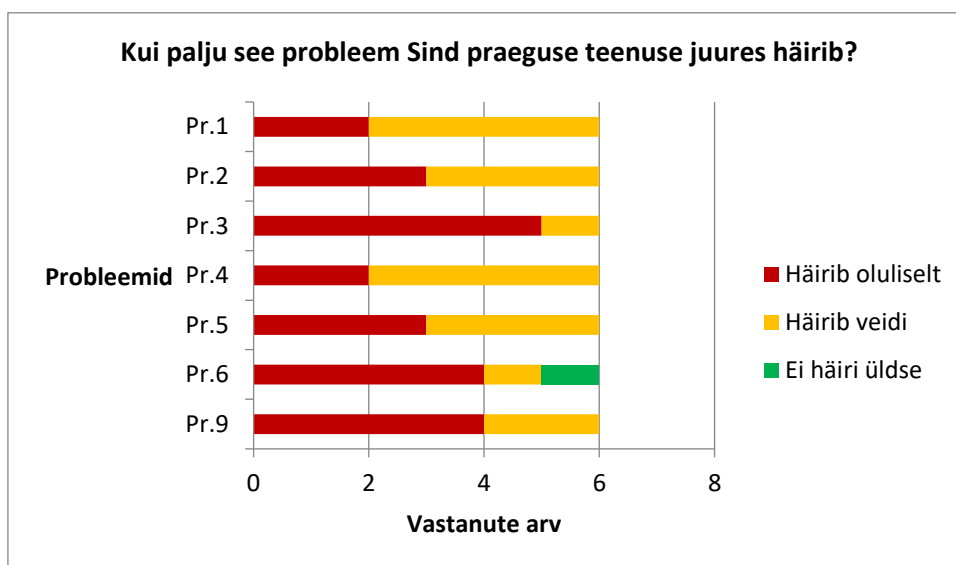
Tagasisideküsimustiku ühe osana paluti lapsevanematel anda hinnang sündmusteenuse praeguse olukorra probleemidele. Probleemid defineeriti peatükis 4.4 järgmiselt:

- Pr.1 - Teenuse pakkumises osalevate asutuste paljusus;
- Pr.2 - Sündmusteenuse killustatus eraldiseisvateks osateenusteks, mis ei näi kasutajale ühe sujuva teenusena;
- Pr.3 - Vähene proaktiivsus ehk osateenuste osutamine valdavalt kodaniku algatusel;
- Pr.4 - Ebavajalikud lisategevused osateenuste siseselt, osateenuste sisene killustatus;
- Pr.5 - Info korduva esitamise vajadus;
- Pr.6 - Toimingud paber kandjal või meili teel, e-teenuse osaline puudumine;
- Pr.7 - Toimingute dubleerimine paber kandjal ja infosüsteemis;
- Pr.8 - Vähene automatiseeritus ametnike jaoks;
- Pr.9 - Infokanalite paljusus ja sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajaliku info killustatus.

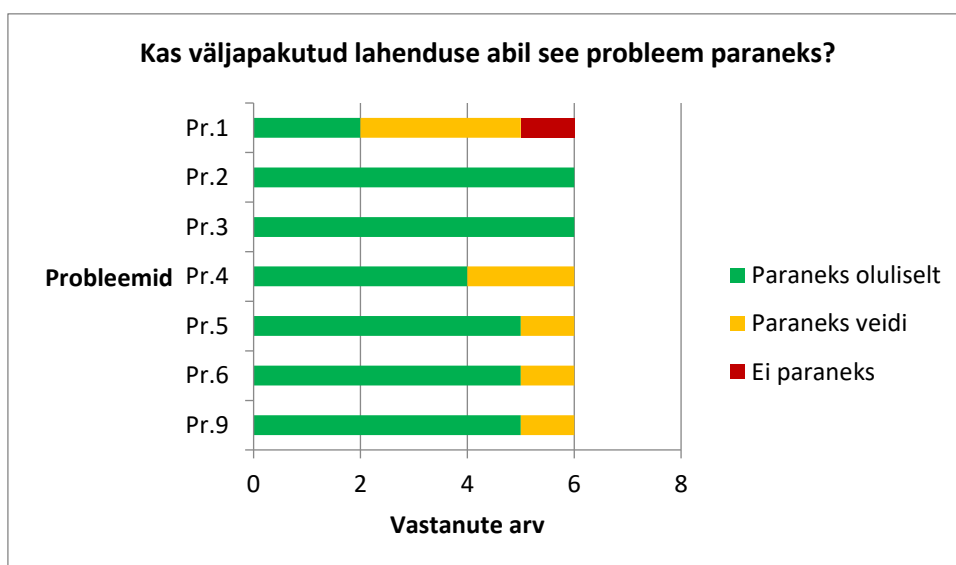
Peatükis 4.4. määratleti antud probleemidest lapsevanemaid puudutavateks Pr.1 – Pr.6 ja Pr.9. Ülejäänud kaks (Pr.7 ja Pr.8) puudutavad vaid teisi teenuses osalevaid rolle.

Tagasisideküsitluse raames paluti lapsevanematel iga neid puudutava probleemi (Pr.1 – Pr.6 ja Pr.9) kohta hinnata skaalal 1–3, kui palju see probleem neid praeguse teenuse

juures häirib ning millisel määral see probleem väljapakutud lahenduse abil paraneks. Võimalikud vastusevariandid olid *ei häiri üldse*, *häirib veidi* ja *häirib oluliselt* praeguse teenuse jaoks ning *ei paraneks*, *paraneks veidi* ja *paraneks oluliselt* uue soovitatava teenuse jaoks. Vastustest selgus, et kõik praeguse teenuse probleemid häirivad kasutajaid kas oluliselt või veidi. Kõige häirivamaks peeti probleemi Pr.3, mis puudutab teenuse vähest proaktiivsust. Soovitatava lahenduse kohta vastasid lapsevanemad, et selle abil paraneksid oluliselt kõik nimetatud probleemid. Täpsemad vastused on kujutatud alljärgnevatel diagrammidel (Joonis 11 ja Joonis 12).



Joonis 11. Lapsevanemate hinnang praegustele probleemidele – kui palju häirib?



Joonis 12. Lapsevanemate hinnang probleemide paranemisele – kui palju paraneks?

Tagasisideküsitluse teise osana paluti lapsevanematel kommenteerida, kas ja kuidas vastaks väljapakutud lahendus nende poolt AOM töötoas püstitatud funktsionaalsetele, kvaliteedi- ja emotsionaalsetele eesmärkidele. **Lapsevanemad leidsid, et soovitatav lahendus on heas vastavuses kasutajaeesmärkidega. Tehtud saaksid kõik vajalikud toimingud ning kaetud on kõik olulised funktsionaalsused.** Kiideti töö autori ideesiduda iseteeninduses ema ja isa profiilid: *Ühises portaalis näeksime kaaslasega võrdselt toimuvat; Isale meeldiks näha nt järgmisi ämmaemanda visiite või lapsega seotud arstide külastusi; Mees saab lahenduse kaudu kõigega automaatselt kursis olla, saab tööaega ämmaemanda visiitide/lapse tervisekontrollide järgi planeerida ja oleks automaatselt rohkem kaasatud lapse sünni protsessi.* Samas märgiti ära väljakäidud idee oht teenuse turvalisusele: *Ohuna näen, kui elukaaslased soovivad varjata kaaslase eest nt saadava hüvitise suurust. See peaks olema valikuline, mis infot sa oma partnerile näitad.*

Kõik küsimustikule vastanud lapsevanemad leidsid, et kirjeldatud lahendus tõstaks märgtavalt teenuse kvaliteeti: Kõik oleks selgem ja arusaadavam. Teenused oleksid läbipaistvamad. Olulise kvaliteeditäiustusena toodi välja info täpsus ja kättesaadavus ühest allikast: *Kogu vajalik info tuleb kätte ühest allikast ning ei pea ise ekstra otsima; Ma ei peaks ise infot otsima ning juurdlema, kas see ikka on ajakohane; Kui riigi enda poolt on süstemaatiliselt kõik lapsevanemad pidevalt vajalikest toimingutest informeeritud, on oluliselt lihtsam.* Vastustes märgiti, et eriti meeldib lapsevanematele väljapakutud teenuse proaktiivsus: *Väga hea on see, et kõik asjad praktiliselt aetakse sinu eest; Väheneks võimalus, et unustan midagi tähtsat.* Samuti kiideti teenuse elektroonilisust ja asukohast sõltumatust: *Ei pea enam füüsiliselt minema KOV¹-i, töö juurde või ka KMA²-sse vastsündinuga, vaid saan kõik vajalikud asjad aetud e-teeninduses; Saan lapse dokumendid tellida soovitud kohta. Sellega hoian kokku oma aja ja ka närvikulu ja vastsündinu ei korja rahvarohketest kohtadest õhuga levivaid viiruseid külge. Ära märgiti ka teenuse kiirus: kriitiline nt lasteaiakoha puhul ning see, et teenus toetab õigeaegsust: Kõik toimingud saaksid õigeaegselt tehtud (nt lasteaiakohad, et kui*

¹ KOV – kohalik omavalitsus.

² KMA – Kodaniku- ja Migratsiooniamet, Politsei- ja Piirivalveameti allasutus, tegeleb isikut tõendavate dokumentide väljastamisega [77].

see endal esimese kuu jooksul meelde ei tule, on suurem tõenäosus ka vähemalt mingi lasteaia koht saada).

Tänu täidetud funktsionaalsetele eesmärkidele koos nende juurde kuuluvate kvaliteedieesmärkidega, tunneksid lapsevanemad end soovitatavat teenust kasutades palju positiivsemalt, kui praeguse teenuse kasutamisel: *Väga palju positiivsemalt, sest selline teenus näitaks, et riik on huvitatud sellest, et kõik mu sündiva/sündinud lapsega seotud toimingud tehtud saaksid; Palju positiivsemalt. Asjaolu, et ka mees saab lahenduse kaudu kõigega automaatselt kursis olla, mõjutab positiivselt nii pereelu kui ehk ka sündivust; Kaob ära hirm, et äkki kuskil on midagi tegemata jäänud ja kaotan seetõttu mõne toetuse;. Olin kohe väga rõõmus sellist vahvat ideed lugedes ja loodan, et selline teenus hakkabki kunagi toimima.*

Kriitikana soovitatavale lahendusele märgiti, et see arvestab ainult nende lapsevanematega, kes eelistavad elektroonilisi suhtluskanaleid ning on huvitatud teenuse proaktiivsusest: *Võib juhtuda, et inimene ei vali elektroonilist suhtlusviisi, vaid eelistab vanaviisi asjaajamist.* Töö autor nõustub, et kodanikele peaks jääma alles ka võimalus teenuseid tarbida omal algatusel (nn reaktiivsete teenusena) ning kaotada ei tohi ka võimalust teha toiminguid asutustes kohapeal. Lapsevanem peaks saama riigi iseteeninduses määrata, kas eelistab riigiga suhelda proaktiivselt või reaktiivselt. Sellise valikuvõimaluse olulisust rõhutavad oma uurimuses [13] ka Sirendi, Mendoza, Barrier, Taveter ja Sterling. Autorid pakuvad välja reaktiivse-proaktiivse raamistiku (*Reactive-Proactive Framework*), mille kohaselt tuleks avalikud e-teenused luua nii proaktiivsete kui reaktiivsetena, kusjuures enne teenuse osutamist ühel või teisel viisil peab kodanik valima, kas ta lubab oma andmeid proaktiivselt töödelda või eelistab teenuste kohta ise informatsiooni otsida. Käesoleva töö autor arvab, et vaikimisi valik võiks suunata kodaniku proaktiivsuse poole, sest see aitaks tõsta e-riigi efektiivsust. E-teenus peaks vastama sellisele kvaliteedile, et nende kodanike arv, kes soovivad toiminguid teha asutustes kohapeal, kujuneks minimaalseks.

Huvitav tagasiside esitati ka lapsele dokumentide tellimise kohta: *Pole kindel, kas vastsündinule passi välja võtta on mõtet. Lapse välimus muutub väga kiiresti sellel ajal, sestap ma seda teenust kohe sünni registreerimise külge ei kinnitaks.* Kavandatud teenuses soovitati lapsele dokumente pakkuda kohe koos sünni registreerimise ja nime panekuga, kuid võttes arvesse antud kommentaari, tuleks need teenused teineteisest

eraldada. Dokumentide koostamine saaks siiski olla proaktiivne teenus, aga erineva profiiliga vanematele võiks lapse dokumente pakkuda erineval ajal. Kui üks lapsevanematest ei ole Eesti kodanik või kui lapsevanem töötab välismaal, võib arvata, et lapsel läheb dokumente vaja juba vastsündinuna. Sellisel juhul võiks dokumente pakkuda koos sünni registreerimise ja nime panekuga. Muul juhul võiks dokumente pakkuda näiteks lapse aastaseks saamisel ning kui vanem sel ajal pakkumise tagasi lükkab, tuleks pakkumist teatud perioodi tagant korrata.

Lisaks eelnevale esitati huvitavaid mõtteid teenuse funktsionaalsuste laiendamiseks. Esiteks käidi välja idee lapsele nime andmise soodustamiseks: *Nime valikul võiks teha soovitusi ja kuvada hetkestatistikat. Esiteks annaks see ideid nime panemiseks, teiseks teavitaks hetketrendidest. Tagantjärele võib tulla välja, et valitud nimi pole üldse originaalne.* Samuti esitati mõte iseteeninduse kaudu sotsiaaltöötajaga suhtlemiseks: *Võiks olla võimalus sotsiaaltöötajaga reaalses sõnumeid vahetada. Või kui mitte reaalses, siis igal juhul nii, et ta kohe näeb kodaniku kontot ja oskab küsimustele personaalselt vastata, ilma et peaks kogu infot talle meili teel saatma või mingeid dokumente esitama.* Sarnaselt võiks keskse iseteeninduskeskkonna kaudu olla võimalik sõnumeid vahetada pereõega. Kui ühtsesse iseteeninduskeskkonda koondada ka teisi elusündmusi puudutavaid avalikke teenuseid, saaks kodanikega portaali kaudu suhelda veel teisedki ametnikud või teiste valdkondade spetsialistid. Viimane soovitus puudutab suurima võimaliku vanemahüvitise planeerimist: *Kuna kahe järjestikuse lapse korral, kui laste vanusevahe jääb alla 2,5a, saab samas suuruses vanemahüvitist, siis ehk võiks süsteem aidata ka arvutada, millal hiljemalt peaks sellise soovi korral uuesti rasestuma.* Tegu on väärt ideedega ning teenuse edasisel analüüsil võiks neid ideid arvestada.

Võttes arvesse lapsevanematelt saadud positiivset tagasisidet, võib magistritöö raames kavandatud lapse sünni sündmusteenuse valideerimise lugeda edukaks. Peamine valideerimise tulemus on see, et teenuse kasutajad hindasid selle vastavaks oma funktsionaalsetele, kvaliteedi- ja emotsionaalsetele eesmärkidele. Samuti leidsid lapsevanemad, et soovitatava lahenduse abil paraneksid oluliselt praeguses teenuses esinevad probleemid. Positiivne on ka see, et lapsevanemad osalesid teenuse kavandamises suure entusiasmi ja tõsidusega. Toodi välja rohkelt probleeme praeguse teenuse juures ja pakuti olulisi ideid teenuse parendamiseks.

6 Motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi kasutamine teenuse ümberkavandamisel

Käesolevas peatükis analüüsitakse magistritöös kasutatud motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodit kui vahendit olemasoleva avaliku teenuse ümberkavandamiseks. Seega vastatakse püstitatud uurimisküsimusele: *Kuidas olemasolevat teenust efektiivselt ümberkavandada, viimaks see vastavusse kasutajaeesmärkidega?*

Mitmed AOM meetodit kasutanud autorid [13] [14] [74] [75] kirjeldavad motivatsioonilist modelleerimist kui efektiivset vahendit kavandamaks kasutajaeesmärkidele vastavaid teenuseid. Kuna AOM meetod keskendub eelkõige uute teenuste kavandamisele, on eespool viidatud uurimustes seda meetodit rakendatud vaid soovitatavate teenuste (*TO BE*) väljatöötamiseks. Seejuures on AOM elemendid ja mudelid jäetud sidumata praeguse olukorra (*AS IS*) analüüsiga. On teada, et suurem osa tänapäevaseid info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) projekte ei kujuta endast täiesti uute teenuste loomist, vaid olemasolevate teenuste ja süsteemide ümberkavandamist, mistõttu teenuste analüüs koosneb üldjuhul nii *AS IS* kui *TO BE* analüüsist. Käesoleva magistritöö autor arvab, et teenuste ümberkavandamist võiks hõlbustada *AS IS* ja *TO BE* analüüsi vaheliste seoste leidmine ning teatava loogika määratlemine. Antud peatükis sõnastatakse tähelepanekud, mis võimaldavad *TO BE* analüüsile keskenduvat AOM meetodit siduda ka teenuse *AS IS* analüüsiga. Kuna magistritöös käsitletakse peamiselt AOM meetodi motivatsioonikihi elemente (eesmärke ja rolle), sõnastatakse olemasoleva teenuse ümberkavandamiseks leitud loogika eesmärkide ja rollide ning eesmärkmudelite ja rollide mudelite kohta.

Üldistatult võib väita, et olemasoleva teenuse ümberkavandamisel tuleb lähtuda olemasolevatest funktsionaalsetest eesmärkidest. **Kuna avalike teenuste puhul tulenevad teenuse funktsionaalsed eesmärgid põhiliselt õiguslikust raamistikust, peab uus teenus võimaldama nendesamade funktsionaalsete eesmärkide täitmise, mida kasutajad praeguse teenuse abil täidavad. Seejuures tuleb uus lahendus kavandada selliselt, et see hakkaks vastama soovitud kvaliteedi- ja emotsionaalsetele**

eesmärkidele. Teenuse ümberkavandamise tulemusena peavad vähenema rollide piirangud. Järgnevalt esitatakse samm-sammuline juhend olemasoleva teenuse ümberkavandamiseks AOM meetodi abil.

1. **Kaardistada teenuse funktsionaalsed eesmärgid.** Funktsionaalsed eesmärgid tulenevad eelkõige õiguslikust raamistikust ning kirjeldavad õigusi ja kohustusi, mis kodanikul tekivad seoses analüüsitava elusündmusega. Kuna tegu on seadusest tulenevate funktsionaalsete eesmärkidega, kehtivad need juba olemasolevas teenuses (*AS IS*) ning peavad jääma kehtima ka uue ümberkavandatud teenuse (*TO BE*) jaoks.

Töö autor on teadlik, et teatud juhtudel tuleneb teenuse ebaefektiivsus seadusandlusest, mistõttu võib teenuse ümberkavandamiseks tekkida vajadus muuta teatud õigusakte. Sellised on näiteks töökorraldust reguleerivad õigusaktid, kus asutuse siseselt peab keegi midagi kinnitama või allkirjastama. Antud juhul peab autor silmas õigusakte, mis reguleerivad kodanike hüvesid ja kohustusi nagu raseda õigus ravikindlustusele, lapsevanema kohustus panna lapsele nimi jne, seega ei ole õigusliku raamistiku muutmine siinkohal asjakohane.

Avalike teenuste funktsionaalsete eesmärkide kaardistamisel saab lähtuda vastavatest õigusaktidest ja avalikest infomaterjalidest. Lisaks on oluline arvestada teenuse tarbijate kogemusega, mille kaardistamiseks on sobiv korraldada motivatsioonilise modelleerimise (AOM) töötuba. Kasutajate kogemusest võib tulla välja vajalikke tegevusi, mida avalikes infomaterjalides ei kirjeldata.

2. **Kaardistada kvaliteediesmärgid ja emotsionaalsed eesmärgid tulevase teenuse jaoks.** Pärast ümberkavandamist peaks uus teenus (*TO BE*) vastama soovitud kvaliteediesmärkidele ning võimaldama teenuse kasutajatel tunda soovitud emotsioone. Eesmärkide kaardistamiseks sobib AOM töötuba, milles osalevad tulevase teenuse kasutajad.
3. **Kavandada uus teenus (*TO BE*)** selliselt, et kehtima jääksid praeguse teenuse (*AS IS*) funktsionaalsed eesmärgid, kuid et teenus hakkaks seejuures vastama uutele kvaliteedi- ja emotsionaalsetele eesmärkidele. Praeguse teenuse funktsionaalsed eesmärgid peavad jääma kehtima, kuna need tulenevad suures

osas õiguslikust raamistikust. Kvaliteedi- ja emotsionaalsete eesmärkide täitmisega tagatakse ümberkavandatava teenuse vastamine kasutajate ootustele.

4. **Tagada teenuse proaktiivsus.** Kodanikud eeldavad avalikest teenustest proaktiivsust ning riik on võtnud eesmärgiks e-teenuste proaktiivsuse suurendamise. Järelikult tuleb teenus ümberkavandada selliselt, et need funktsionaalsed eesmärgid, mida praegu saavutatakse kodaniku algatusel, saaksid pärast teenuse ümberkavandamist täidetud riigi algatusel. See tähendab, et praeguse teenuse funktsionaalsetele eesmärkidele pannakse külge soovitud kvaliteedieesmärk – proaktiivsus.
5. **Koostada ja analüüsida eesmärgmudelit.** Eesmärgmudel on hea vahend kontrollimaks teenuse arengut proaktiivsuse suunas. Analüüsides ühekaupa kõiki eesmärgmudelil kujutatud funktsionaalseid eesmärke, tuleb välja, et praeguses olukorras täidetakse neid põhiliselt kodanike algatusel. Pärast teenuse ümberkavandamist peaksid funktsionaalsed eesmärgid saama täidetud riigi algatusel ehk proaktiivselt, seda nii suures osas kui võimalik, arvestades seejuures seadusandlike piirangutega.
6. **Koostada ja analüüsida rollide mudeleid.** Kui üldiselt kirjeldatakse AOM meetodi puhul rollide mudeleid vaid tulevase teenuse jaoks, siis magistr töö autor soovib rollide mudeleid kirjeldada nii *AS IS* kui *TO BE* analüüsi raames. Võrreldes *AS IS* ja *TO BE* rollide mudeleid, peab tulema välja, et teenuse ümberkavandamine toob kaasa rollide piirangute vähenemise. Rollide kohustustest võiks ilmned, et varem kodaniku algatust nõudnud kohustused asenduvad uue teenuse puhul proaktiivselt pakutavate teenuste vastuvõtmisega. Rollide kirjeldamine nii *AS IS* kui *TO BE* analüüsis on oluline ka selleks, et näidata ära uute rollide (alamrollide) lisandumine kavandatavasse teenusesse või mõningate praeguste rollide (alamrollide) kaotamine.

Eelneva analüüsi põhjal võib väita, et AOM on efektiivne meetod olemasoleva avaliku teenuse ümberkavandamiseks ja kasutajaeesmärkidega kooskõlasse viimiseks. AOM võimaldaks riigil süstemaatiliselt panna avalike teenuste kvaliteet vastama kodanike ootustele, tagades seejuures õiguslikust raamistikust tulenevate funktsionaalsetele nõuete täitmine. Edasist uurimist vajaks AOM meetodi seos teiste

teenusdisaini meetoditega, näiteks kasutajateekondade kaardistamise meetodiga [76]. AOM kombineerimine mõne teise meetodiga võiks veelgi tõsta avalike teenuste kavandamise ja ümberkavandamise efektiivsust.

7 Kokkuvõte

Käesolev magistritöö käsitleb lapse sünniga seotud avalikke teenuseid. Töö eesmärkideks oli analüüsida lapse sünniga seotud teenuste praegust olukorda, leida praeguse olukorra probleemid ning kavandada kasutajaeesmärkidele vastav lahendus lapse sünni sündmusteenuse osutamiseks. Täiendav eesmärk oli analüüsida lahenduse kavandamiseks kasutatud motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodit.

Töö tulemusena loodi lapse sünni sündmusteenuse praegust olukorda kujutavad mudelid, kirjeldati teenuses osalevaid rolle ning teenuses kasutatavaid infosüsteeme ja registreid. Analüüsi tulemusena defineeriti teenuse probleemid. Töös pakuti välja soovitatav lahendus kasutajaeesmärkidele vastava lapse sünni sündmusteenuse osutamiseks. Soovitatava teenuse väljatöötamisel võeti aluseks AOM meetod: korraldati AOM töötuba, kus osalesid teenuse tulevased kasutajad – lapsevanemad, ning kaardistati lapsevanemate funktsionaalsed, kvaliteedi- ja emotsionaalsed eesmärgid. Samuti võeti sihiks praeguse olukorra probleemide kõrvaldamine soovitatavast teenusest.

AOM töötoas selgus, et vanemad suhtuvad lapse sünni kui pikaajalisse elusündmusesse, mis saab alguse juba raseduse planeerimisest, sisaldab lapse sünni registreerimist ja nime valikut, hüvitiste ja puhkuste taotlemist, lapse lasteaia järjekorda panekut ning tervisekontrollide planeerimist lapse esimesteks eluaastateks. Soovitatav teenus kavandati katma kogu nimetatud perioodi. Teenuse kavandamisel võttis töö autor arvesse töötoas osalenute huvi võimalikult proaktiivse ehk riigi algatusel osutatava teenuse vastu. Lahendus on kavandatud selliselt, et lapsevanema peamiseks kohustuseks jääb riigi poolt eeltäidetud avalduste täiendamine ja kinnitamine. Lapsevanema algatust nõuavad vaid üksikud tegevused. Soovitatava teenuse keskseks komponendiks on iseteeninduskeskkond, mis korraldab kodaniku ja riigi vahelise suhtluse. Keskne iseteenindus võimaldab vanemal täita kõik lapse sünniga seotud kohustused, keskkonna kaudu pakutakse vanemale ka kõiki lapse sünniga seotud hüvesid, samuti saadab riik iseteeninduse kaudu vanemale ajakohast ja isikustatud informatsiooni ning meeldetuletusi ja teateid. Kuna kodaniku jaoks ei oma tähtsust, milline konkreetne asutus talle teenust osutab ning asutuste paljusus lisab teenusele keerukust, esitletakse teenuses

osalevaid riigiasutusi ja kohalikke omavalitsusi lapsevanemale üheainsa osapoolena – riik. Riigiasutustevahelist suhtlust soovitatavas lahenduses ei käsitleta.

Soovitatava teenuse valideerimiseks esitati see lapsevanematele tagasisidestamiseks. Lapsevanemad leidsid, et soovitatav lahendus on heas vastavuses AOM eesmärkmudeli abil esitatud kasutajaeesmärkidega. Kavandatud lahendus katab kõik vajalikud funktsionaalsused, samuti vastab see kõigile AOM töötoas ühiselt püstitatud kvaliteedi- ja emotsionaalsetele eesmärkidele. Väljapakutud lahendus tõstab märgatavalt teenuse kvaliteeti ning soovitatavat teenust kasutades tunneksid lapsevanemad end palju positiivsemalt kui praeguse teenuse kasutamisel. Ühtlasi leidsid nad, et soovitatav lahendus parandaks oluliselt praeguses teenuses esinevaid probleeme. Lapsevanemad osalesid teenuse kavandamises suure entusiasmi ja tõsidusega. Toodi välja rohkelt probleeme praeguse teenuse juures ja pakuti huvitavaid ideid teenuse parendamiseks. Lapse sünd on vanemate jaoks väga oluline elusündmus ning selle sündmusteenuse kvaliteet läheb neile väga korda.

Kasutajaeesmärkidele vastava teenuse kavandamiseks kasutati antud töös motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodit. Tegu on tarkvara modelleerimise tehnikaga, mis võimaldab kavandada sotsiotehnilisi süsteeme, mille juures on oluline mitme teenuses osaleva huvipoolte omavaheline kokkupuude. AOM meetod soovib modelleerida kasutajate eesmärke, rolle ja interaktsioone. Antud magistr töö üheks eesmärgiks oli ka teenuse kavandamiseks kasutatud AOM meetodi analüüsimine. Analüüsi käigus leiti loogika, mis puudutab AOM meetodi kasutamist olemasolevate avalike teenuste ümberkavandamiseks ja kasutajaeesmärkidega vastavusse viimiseks. Loogika kohaselt tulenevad avalike teenuste funktsionaalsed eesmärgid õiguslikust raamistikust, mistõttu need on *AS IS* ja *TO BE* teenuste puhul suures osas kattuvad. Seadusandlusest tulenevad funktsionaalsed eesmärgid tuleb viia vastavusse kasutajate poolt püstitatud kvaliteedi- ja emotsionaalsete eesmärkidega. Seejuures tuleb analüüsida rollide piiranguid ning jälgida, et teenuse ümberkavandamisel need väheneksid. Lapse sünni sündmusteenuse ümberkavandamine on näide kirjeldatud loogika kehtimisest.

Magistr töö sissejuhatuses püstitati kaks uurimisküsimust: *Milline oleks kasutajaeesmärkidele vastav lapse sünni sündmusteenus?* ja *Kuidas olemasolevat teenust efektiivselt ümberkavandada, viimaks see vastavusse kasutajaeesmärkidega?* Esimesele uurimisküsimusele vastamiseks kaardistati AOM töötoas kasutajaeesmärgid, kavandati

eesmärkidele vastav sündmusteenus ning valideeriti kavandatud teenuse vastavus kasutajaeesmärkidele. Uurimisküsimusele vastati töö 5. peatükiga (*Lapse sünni sündmusteenuse soovitatav lahendus (TO BE)*). Teisele uurimisküsimusele vastamiseks analüüsiti lapse sünni sündmusteenuse näitel AOM meetodi kasutamist avaliku teenuse ümberkavandamiseks. Leitud loogika sõnastati töö 6. peatükis (*Motivatsioonilise modelleerimise (AOM) meetodi kasutamine teenuse ümberkavandamisel*).

Käesoleva magistritööga täideti kõik tööle püstitatud eesmärgid ning vastati mõlemale uurimisküsimusele. Kavandati kasutajaeesmärkidele vastav lapse sünni sündmusteenus ning anti panus suure kasutajaskonnaga olulise avaliku teenuse parendamisesse.

Kasutatud kirjandus

- [1] Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, „Eesti infoühiskonna arengukava 2020,“ 2013. [Võrgumaterjal]. https://www.valitsus.ee/sites/default/files/content-editors/arengukavad/eesti_infouhiskonna_arengukava_2020_0.pdf. [Kasutatud 05 04 2019].
- [2] „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused,“ *Riigi Teataja*, nr I, 31.05.2017, 7, 2017.
- [3] European Commission, „Harmonizing “life events” online across,“ 2018. [Võrgumaterjal]. <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/1644/5848.html>. [Kasutatud 05 04 2019].
- [4] Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, „Otsesed avalikud teenused,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/infouhiskond/infouhiskonna-teenused>. [Kasutatud 05 04 2019].
- [5] Statistikaamet, „Sündide esialgsed registreerimisandmed,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.stat.ee/34270>. [Kasutatud 05 04 2019].
- [6] Eurostat, „Total fertility rate,“ [Võrgumaterjal]. <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&pcode=tps00199&language=en>. [Kasutatud 05 04 2019].
- [7] „Eesti keele seletav sõnaraamat: "teenus",“ [Võrgumaterjal]. <http://www.eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=teenus&F=M>. [Kasutatud 29 03 2019].
- [8] Goldstein, S.M., Johnston, R., Duffy, J., & Rao, J., „The service concept: the missing link in service design research?,“ *Journal of Operations Management*, nr 20, lk 121-134, 2002.
- [9] Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, „Avalike teenuste korraldamise roheline raamat,“ 2013. [Võrgumaterjal]. https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf. [Kasutatud 29 03 2019].
- [10] Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, „Juhised määruse "Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused" rakendajale,“ 28 02 2019. [Võrgumaterjal]. https://www.mkm.ee/sites/default/files/lyhijuhised_tkta_rakendajatele_vers_1_0.pdf. [Kasutatud 29 03 2019].
- [11] „E-teenused,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.ttja.ee//et/tarbijale/e-teenused>. [Kasutatud 29 03 2019].
- [12] Scholta, H., Mertens, W., Reeve, A., Kowalkiewicz, M., „FROM ONE-STOP-SHOP TO NO-STOP-SHOP: AN E-GOVERNMENT STAGE MODEL,“ *In Proceedings of the 25th European Conference on Information Systems (ECIS), Guimarães, Portugal*, lk 918-934, 2017.

- [13] Sirendi, R., Mendoza, A., Barrier, M., Taveter, K., Sterling, L., „A conceptual framework for effective appropriation of proactive public e-services,“ *Proceedings of the European Conference on e-Government, ECEG. Academic Conferences and Publishing International Limited*, kd. 2018October, lk 213-221, 2018.
- [14] Sirendi, R., Taveter, K., „Bringing Service Design Thinking into the Public Sector to Create Proactive and User-Friendly Public Services,“ *Nah FH., Tan CH. (eds) HCI in Business, Government, and Organizations: Information Systems. HCIBGO 2016. Lecture Notes in Computer Science*, kd. 9752, lk 221-230, 2016.
- [15] Sterling, L. S., Taveter, K., *The Art of Agent-Oriented Modeling*, London: The MIT Press, 2009.
- [16] Lopez-Lorca, A., Burrows, R., Sterling, L., „Teaching Motivational Models in Agile Requirements Engineering,“ 2018.
- [17] Tenso, T., Norta, A. H., Rootsi, H., Taveter, K., Vorontsova, I., „Enhancing requirements engineering in agile methodologies by agent-oriented goal models: Two empirical case studies,“ *IEEE 25th International Requirements Engineering Conference Workshops (REW), 4-8 September, Lisbon, Portugal, Proceedings*, lk 268-275, 2017.
- [18] „ArchiMate 3.0.1 Specification,“ [Võrgumaterjal]. <https://publications.opengroup.org/standards/archimate/c179>. [Kasutatud 27 03 2019].
- [19] „Archi,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.archimatetool.com/>. [Kasutatud 27 03 2019].
- [20] „Ämmaemanda vastuvõtt,“ [Võrgumaterjal]. <http://www.synnitusmaja.ee/osakonnad/raseduskeskus/rasedusejalgimine/ammaemanda-vastuvott/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [21] „Raseduskeskus,“ [Võrgumaterjal]. <http://www.synnitusmaja.ee/osakonnad/raseduskeskus/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [22] „Lapseootel naine,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.haigekassa.ee/inimesele/ravikindlustus/lapseootel-naine>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [23] „Hambaravihüvitis,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.haigekassa.ee/hambaravi/patsiendile/hambaravihuvitis>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [24] „Rasedakaart. Andmete koosseis,“ [Võrgumaterjal]. https://haiglateliit.ee/wp-content/uploads/2015/04/standardimise_projekt_21_Rasedakaart.pdf. [Kasutatud 23 03 2019].
- [25] „Rasedus- ja sünnituspuhkus,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.eesti.ee/et/perekond/rasedus-ja-vaeikelapseiga/rasedus-ja-suennituspuhkus/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [26] „Isapuhkus,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.eesti.ee/et/perekond/rasedus-ja-vaeikelapseiga/isapuhkus/>. [Kasutatud 03 23 2019].
- [27] „Puhkusetasu ja keskmise töötasu hüvitamine riigieelarvest,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/organisatsioon-kontaktid/tooandjatele>. [Kasutatud 04 04 2019].

- [28] „Sünni registreerimine ja nime valik,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.eesti.ee/et/perekond/rasedus-ja-vaikelapseiga/suenni-registreerimine-ja-nime-valik/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [29] „Rahvastikuregister,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.siseministeerium.ee/et/eesmark-tegevused/rahvastikutoimingud/rahvastikuregister>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [30] „Teenused ja vormid kodanikule. Rahvastikuregister,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.eesti.ee/portaal/rteenus.index>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [31] Tooteomanik, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus, *Isiklik kommunikatsioon*, aprill 2019.
- [32] „Kuidas saab laps ravikindlustuse ja perearsti,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.eesti.ee/et/elusuendmused/lapse-suend/#kuidas-saab-laps-ravikindlustuse-ja-perearsti>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [33] „Perehüvitiste liigid,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/lapsed-ja-pere/perehuvitiste-liigid>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [34] „Vanemahüvitis,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.eesti.ee/et/perekond/riigirahaline-abi-lastega-peredele/vanemahuevitis/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [35] „Täiendavad sissemaksed pensioni II sambasse,“ [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 23 03 2019].
- [36] „Millal ma hakkan saama lapsehooldustasu ja kui suur see on,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.eesti.ee/et/elusuendmused/lapse-suend/#millal-ma-hakkan-saama-lapsehooldustasu-ja-kui-suur-see-on>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [37] „Kes saab jääda lapsehoolduspuhkusele,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.eesti.ee/et/elusuendmused/lapse-suend/#kes-saab-jaeada-lapsehoolduspuhkusele>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [38] „Lapsehoolduspuhkus ja -tasu,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.eesti.ee/et/perekond/rasedus-ja-vaikelapseiga/lapsehoolduspuhkus-ja-tasu/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [39] „Sünnitoetus,“ [Võrgumaterjal]. <https://raseduskalkulaator.ee/huvitised-ja-toetused/sunnitoetus/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [40] „Laps lasteaias,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.eesti.ee/et/perekond/koolieelik/laps-lasteaias/>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [41] „Laste tervise jälgimine,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.haigekassa.ee/inimesele/haiguste-ennetamine/laste-tervise-jalgimine>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [42] Süsteemiarenduse osakonna juhataja, Eesti Haigekassa, *Isiklik kommunikatsioon*, aprill 2019.
- [43] Nõunik, hüvitiste osakond, Sotsiaalkindlustusamet, *Isiklik kommunikatsioon*, märts 2019.
- [44] Kurgu, K., Ämmaemand, Pelgulinna Sünnitusmaja, *Isiklik kommunikatsioon*, aprill 2019.

- [45] „Perehüvitiste taotlejale,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/lapsed-ja-pere/perehuvitiste-taotlejale>.
 [Kasutatud 11 04 2019].
- [46] „Eesti rahvastikuregister,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/rr>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [47] „Ravikindlustuse andmekogu,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/kirst>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [48] „Sotsiaalkaitse infosüsteem,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/skais>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [49] „Haigla infosüsteem LIISA,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/his-liisa>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [50] „Haigla infosüsteem LIISA,“ [Võrgumaterjal].
<https://medisoft.ee/tooted/haigla-infosusteem-liisa/>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [51] „Tulu- ja sotsiaalmaksu, kohustusliku kogumispensioni makse ja töötuskindlustusmakse deklaratsioon (TSD),“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/tsd>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [52] „Töötamise register (TÖR),“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/tor>. [Kasutatud 28 03 2019].
- [53] „Eesti teabevärv eesti.ee,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/riigiportaal>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [54] „Eesti.ee,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.eesti.ee/et/>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [55] „Tervise Infosüsteemi patsiendiportaali X-tee alamsüsteem,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/70009770-tis-patsiendiportaal>.
 [Kasutatud 22 03 2019].
- [56] „Patsiendiportaal,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.digilugu.ee/>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [57] „Patsiendiportaal ja tervise infosüsteem,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.sm.ee/et/patsiendiportaal-ja-tervise-infosusteem>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [58] „Tervise Infosüsteem,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/digilugu>. [Kasutatud 22 03 2019].
- [59] „Hammas – ravihaldustarkvara hambaarstidele,“ Innovaatik OÜ,
 [Võrgumaterjal]. <https://www.innovaatik.ee/>. [Kasutatud 04 04 2019].
- [60] „Dentas,“ Connected OÜ, [Võrgumaterjal]. <https://connected.ee/dentas-site/>.
 [Kasutatud 04 04 2019].
- [61] „Hambaravi süsteem,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.riha.ee/Infosüsteemid/Vaata/HS>. [Kasutatud 04 04 2019].
- [62] „Vanemahüvitise, peretoetuste ja kohustusliku kogumispensioni täiendavate sissemaksete taotlemine,“ [Võrgumaterjal].
https://www.eesti.ee/est/teenused/kodanik/perekond_1/vanemahuvitise_peretoetuste_ja_kogumispensioni_sissemaksete_taotlemine. [Kasutatud 11 04 2019].
- [63] „Minu arvelduskonto muutmine sotsiaalkindlustusametis,“ [Võrgumaterjal].
https://www.eesti.ee/est/teenused/kodanik/toetused_ja_sotsiaalabi_1/kodaniku_pangakonto_muutmise_avaldis. [Kasutatud 11 04 2019].

- [64] „Kus ma saan lapse sünni registreerida,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.eesti.ee/et/elusuendmused/lapse-suend/#kus-ma-saan-lapse-suenni-registreerida>. [Kasutatud 23 03 2019].
- [65] „Minu arvelduskonto ja andmed haigekassas,“ [Võrgumaterjal].
https://www.eesti.ee/est/teenused/kodanik/tervis_ja_tervisekaitse/isiku_andmed_2. [Kasutatud 11 04 2019].
- [66] „Hambaravihüvitis,“ [Võrgumaterjal].
<https://haigekassa.ee/hambaravi/partnerile/it-arendused>. [Kasutatud 04 04 2019].
- [67] „Töövõimetuslehe andmete edastamine,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.haigekassa.ee/tooandjale/ajutise-toovoimetuse-huvitis/toovoimetuslehe-andmete-edastamine>. [Kasutatud 04 04 2019].
- [68] „Muudatused perehüvitiste seaduses septembris 2019,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/lapsed-pered/muudatused-perehuvitiste-seaduses-septembris-2019>. [Kasutatud 12 04 2019].
- [69] „Struktuuritoetusest rahastatud projektid,“ [Võrgumaterjal].
<https://smit.ee/projektid#18>. [Kasutatud 12 04 2019].
- [70] „Andmevahetuskiht X-tee,“ [Võrgumaterjal]. <https://www.ria.ee/et/riigi-infosusteem/andmevahetuskiht-x-tee.html>. [Kasutatud 24 04 2019].
- [71] Linders, D., Liao, C. Z.-P., Wang, C.-M., „Proactive e-Governance: Flipping the service delivery model from pull to push in Taiwan,“ *Government Information Quarterly*, lk 68-76, 2015.
- [72] Rouse, M., „user story,“ [Võrgumaterjal].
<https://searchsoftwarequality.techtarget.com/definition/user-story>. [Kasutatud 24 04 2019].
- [73] „Role-feature-reason,“ [Võrgumaterjal].
<https://www.agilealliance.org/glossary/role-feature/>. [Kasutatud 24 04 2019].
- [74] Männik, M., „Principles for Designing a Proactive and Personalised One-Stop-Shop Service for People with Reduced Work Ability in Estonia,“ *Master's Thesis, Tallinn University of Technology, School of Information Technology, Department of Software Science*, 2017.
- [75] Koplmaa, M., „Designing a proactive service to disabled child's parents,“ *Master's Thesis, Tallinn University of Technology, Faculty of Information Technology, Department of Informatics, Chair of Information Systems*, 2016.
- [76] Pulk, B., „Teenusedisain ja kasutajateekonna roll selles,“ [Võrgumaterjal].
<https://blog.twn.ee/et/teenusedisain-ja-kasutajateekonna-roll-selles>. [Kasutatud 13 05 2019].
- [77] „Politsei- ja Piirivalveamet - koostöös loome turvalisust,“ [Võrgumaterjal].
<https://www2.politsei.ee/et/organisatsioon/politsei-ja-piirivalveamet/>. [Kasutatud 05 05 2019].

Lisa 1 – Tagasisideküsitluse vorm

Lapsevanemate tagasiside

Tere!

Suur tänu, et osalesid motivatsioonilise modelleerimise töötoas.
Nüüd saan Sinuga jagada töötoa tulemeid ning paluda tagasisidet.

Töötoa tulemused on järgmised:

1) Valmis eesmärgmudel, mis kirjeldab lapsevanemate eesmärke tulevase teenuse kasutamisel.

Eesmärgmudel ja töötoa kirjeldus on esitatud alljärgnevas failis:

<https://drive.google.com/open?id=1Sj50PKQ-QmIVFzDWyL0RJehtwcyuGYT>

2) Pakun välja uue lahenduse lapse sünni sündmusteenuse osutamiseks. Uus lahendus on esitatud interaktsioonidiagrammina, mis kirjeldab teenuses osalevate põhirollide (Lapsevanem, Riik, Ämmaemand, Tööandja) omavahelist suhtlust. Diagrammi lugemist toetavad kasutajalugude kirjeldused. Diagramm ja kasutajalood on esitatud alljärgnevas failis:

https://drive.google.com/open?id=1r1CPNNUPeCO_IXH_ksXQLfRGRnXko_if

Antud küsimustikuga palun Sinu tagasisidet uuele lahendusele.

Küsimustega 1-3 soovin saada selgust, kas uus lahendus vastab Sinu kui tulevase kasutaja eesmärkidele.

Küsimustega 4-5 selgitan välja, kui palju praeguse teenuse probleemid Sind häirivad ning kas uus lahendus kõrvaldaks need probleemid.

Loodan, et leiad aja lahendusega tutvumiseks ja tagasiside andmiseks.

Ootan Sinu vastuseid nädala jooksul (4. maiks).

Küsimute korral võta minuga julgelt ühendust.

Ette tänades
Annika

* Required

1. Kas sellise lahenduse abil saaksid kõik Sinu jaoks vajalikud toimingud tehtud? Kas mõni funktsionaalsus on puudu? *

Your answer

2. Kas selline lahendus parandaks Sinu jaoks teenuse kvaliteeti? Kuidas? *

Your answer

3. Kuidas Sa end emotsionaalselt tunneksid sellist lahendust kasutades? Kas positiivsemalt või negatiivsemalt võrreldes praeguse teenusega? Palun too mõni näide. *

Your answer

Järgnevas tabelites on üldistatult kokku võetud praeguses teenuses esinevad probleemid. Palun probleemidele Sinu hinnangut.

Probleemide defineerimisel on kasutatud mõisteid:

Sündmusteenus - lapse sünniga seotud teenuste üldistus, kõik lapse sünniga seotud toimingud kokku;

Osateenus - eraldiseisev teenus lapse sünni teenuse sees (nt sünni registreerimine, hüvitiste taotlemine).

4. Kui palju see probleem Sind praeguse teenuse juures häirib? *

	Ei häiri üldse	Häirib veidi	Häirib oluliselt
Teenuse pakkumises osalevate asutuste paljusus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sündmusteenuse killustatus eraldiseisvateks osateenusteks, sündmusteenus ei näi ühe sujuva teenusena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vähene proaktiivsus ehk osateenuste osutamine valdavalt kodaniku (mitte riigi) algatusel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ebavajalikud lisategevused osateenuste siseselt, osateenuste sisene killustatus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Info korduva esitamise vajadus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimingud paberkanalil või meili teel, e-teenuse osaline puudumine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infokanalite paljusus ja sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajaliku info killustatus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Joonis 14. Tagasisideküsitluse vorm 2/3.

5. Kas uue lahenduse abil see probleem paraneks? *

	Ei paraneks	Paraneks veidi	Paraneks oluliselt
Teenuse pakkumises osalevate asutuste paljusus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sündmusteenuse killustatus eraldiseisvateks osateenusteks, sündmusteenus ei näi ühe sujuva teenusena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vähene proaktiivsus ehk osateenuste osutamine valdavalt kodaniku (mitte riigi) algatusel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ebavajalikud lisategevused osateenuste siseselt, osateenuste sisene killustatus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Info korduva esitamise vajadus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimingud paberkanalil või meili teel, e-teenuse osaline puudumine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infokanalite paljusus ja sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajaliku info killustatus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Kas Sul on veel mõtteid, mida tahaksid jagada praeguse teenuse, uue lahenduse või töötoa kohta?

Your answer

Siia võid kirjutada oma nime. Nii tean, kelle poole pöörduda, kui tekib vajadus mõnd vastust täpsustada.

Your answer

SUBMIT

Joonis 15. Tagasisideküsitluse vorm 3/3.