

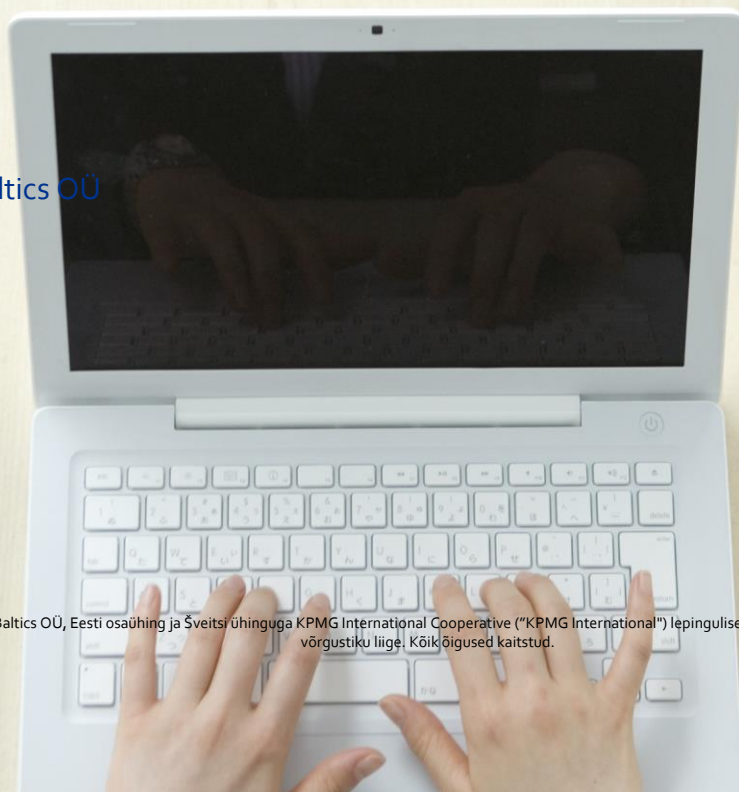
Tallinna

Linnakantselei

Tallinna sotsiaalhoolekande infosüsteemi eelanalüüs ja lähteülesanne

KPMG Baltics OÜ

Mai 2020



Sisukord

1. PÕHIMÕISTED JA LÜHENDID	3
2. SISSEJUHATUS	4
2.1 PROBLEEMIPÜSTITUS.....	4
2.2 ANALÜÜSI EESMÄRK.....	4
2.3 METOODIKA	5
2.4 PROJEKTI SKOOP JA PIIRANGUD.....	6
2.5 HUVIGRUPID.....	6
3. ANALÜÜSIVALDKOND	8
3.1 LAPSELE LOV POOLT KORRALDATAVAD ASUTUSE PÕHISED TEENUSED	8
3.2 ERIHOOLEKANDETEENUSED.....	9
3.3 PÄEVATEGEVUSE – JA PÄEVAHOIUTEENUS NING INTERVALLHOIUTEENUS	9
3.4 REHABILITATSIOON (SOTSIAALNE JA TÖÖALANE)	9
3.5 KODUTEENUS	9
4. SÜSTEEMI KASUTUSVALDKOND JA EESMÄRKIDE KIRJELDUS	10
4.1 SIHTRÜHMAD JA KASUTAJATE TEGEVUSTE KIRJELDUSED	10
4.2 PRAEGUSED IT LAHENDUSED.....	12
4.3 PRAEGUSED PROBLEEMKOHAD	13
5. SÜSTEEMI KASUTUSVALDKONNA ÄRIPROTSESSID	16
5.1 PROTSESSI ÜLDKIRJELDUS	16
5.2 PRAEGUSE PROTSESSI KIRJELDUS	16
5.3 KAVANDAVA PROTSESSI KIRJELDUS	18
5.4 MUUDATUSED	20
6. KAVANDATAVA SÜSTEEMI ÜLESEHITUS	22
6.1 KAVANDATAVA SÜSTEEMI SEOSD TEISTE SÜSTEEMIDEGA	23
6.1.1 Liidestamise võimalused	23
6.1.2 Asendatavad süsteemid	24
7. ANDMED	24
7.1 ANDMED UUES INFOSÜSTEEMIS.....	24
7.2 ANDMEJÄLGIIJA RAKENDAMINE	26
7.3 KOMPONENTMUDEL	26
8. SÜSTEEMILE ESITATAVAD NÕUDED.....	30
8.1 FUNKTSIONAALSED NÕUDED	30
8.1.1 Prototüüp	42
8.2 MITTEFUNKTSIONAALSED NÕUDED	44
9. JUURUTUSKAVA.....	48
10. TURVAANALÜÜS	53
11. TASUVUSANALÜÜS	57

11.1	MÕJU ARENGUKAVAS PÜSTITATUD EESMÄRKIDELE	57
11.2	MÕJU TEENUSE OSUTAMISE VÕIMEKUSELE JA KASUTAJATE RAHULOLULE.....	58
11.3	SÜSTEEMI LOOMISE JA KÄIGUS HOIDMISE KULUD.....	59
12.	INFOSÜSTEEMIGA SEOTUD ÕIGUSAKTID.....	59
12.1	HETKEOLUKORRA KIRJELDUS	60
12.2	ÕIGUSAKTIDE KAARDISTUS.....	61
12.3	VAJALIKUD ÕIGUSLIKUD TEGEVUSED, MIS PEAVAD EELNEMA UUE INFOSÜSTEEMI REALISEERIMISELE.....	64
12.4	ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE.....	66
12.5	ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE LOODAVAS TASHIS-ES	68
13.	LISAD	70
13.1	LISA 1 – TEENUSEGRUPID JA TEENUSED.....	70
13.2	LISA 2- ANDMETE KAARDISTUS_ TO-BE	71
13.3	LISA 3- HETKEOLUKORRA JOONISED (AS-IS).....	72
13.3.1	<i>Lapsele LOV-i poolt korraldatavad asutusepõhised teenused (As-Is)</i>	<i>72</i>
13.3.2	<i>Erihoolekandeteenus (As-Is)</i>	<i>73</i>
13.3.3	<i>Päevategevuse-ja päevahoiuteenus ja intervallhoid (As-Is)</i>	<i>74</i>
13.3.4	<i>Rehabilitatsioon (As-Is)</i>	<i>75</i>
13.3.5	<i>Koduteenus (As-Is)</i>	<i>76</i>
13.4	LISA 4 – TULEVIKU PROTSESSI JOONISED (TO-BE)	77
13.4.1	<i>Teenusele suunamine ja sisenemine (To-Be)</i>	<i>77</i>
13.4.2	<i>Teenuse osutamine ja tagasisidestamine (To-Be)</i>	<i>78</i>
13.4.3	<i>Arveldamine (To-Be)</i>	<i>79</i>
13.4.4	<i>Aruandlus ja statistika (To-Be).....</i>	<i>80</i>
13.5	LISA 5 – INTERVJUUD	81

1. Põhimõisted ja lühendid

Analüüsi dokumendis kasutatavad lühendid ja põhimõisted:

Lühend	Selgitus
ADS	Aadressiandmete süsteem
EAB	Erihoolekande infosüsteem
EMPIS2	Töötuna ja töötotsijana arvel olevate isikute ning tööturuteenuste osutamise register
H-veeb	Sotsiaalteenuseid osutavate hoolekandeesutuste statistiliste aruannete veebipõhine kogumine, koondamine ja avalikustamine
KOV	Kohalik omavalitsus
LOV	Linnaosavalitsus
MS Excel	Microsoft Excel arvutustabelite süsteem
Postipoiss	Tallinna linna ametiasutuste dokumendisüsteem
RR	Rahvastikuregister
SAP	Majandus- ja äritarkvara
SKA	Sotsiaalkindlustusamet
STAR	Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister, mis on riigi infosüsteemi kuuluv keskne andmekogu
S-veeb	Kohaliku omavalitsuse üksuste sotsiaalhoolekandevalaste statistiliste aruannete veebipõhine kogumine, koondamine ja avalikustamine
TAI	Tervise Arengu Instituut
TARA	Riigi autentimisteenus
TASHIS	Tallinna Sotsiaalhoolekande infosüsteem
TEHIK	Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus
TIS	E-Tervise Infosüsteem
TSTA	Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet
ÄR	Äriregister
X-TEE	Andmevahetuskiht

Mõisted	Selgitus
Andmeobjekt	Ehk olem on andmemudeli osa, mis väljendab reaalse maailma mingile objektile, nähtusele, sündmusele või reaalse maailma objektide seosele vastavat loogilist üldmõistet (kirjeldust)
AS-IS	Kirjeldab hetkeolukorda
Atribuudid	Andmeobjekti (olemi) omadused
Klient	Isik, kes tarbib teenusepakkujate poolt osutatud teenust
Menetleja	Isik, kes viib läbi kliendi olukorra hindamise. Menetlejal ei ole tingimata ligipääsu TASHIS-sse.
Teenusepakkuja/ Teenuseosutaja	Osapool, kes pakub kliendile vajaminevat teenust
TO-BE	Ettepanek olukorra muutmiseks

2. Sissejuhatus

2.1 Probleemipüstitus

Sotsiaalhoolekande teenuste menetlemiseks, dokumenteerimiseks ja raporteerimiseks kasutatakse riigi infosüsteemi Sotsiaalteenuste ja – toetuste andmeregister (edasipidi STAR). STAR-i on kohustatud kasutama Tallinna linna linnaosavalitsuses töötavate sotsiaalhoolekande töötajad, sisestades andmeid juhtumite ning sotsiaalteenuste klientide kohta. Kuid linna hallatavatel asutustel, kes suurel määral pakuvad teenuseid eelmainitud klienditele, puudub STAR-is teenuse osutamiseks vajalik funktsionaalsus.

Sobiliku infotehnoloogilise keskkonna puudumisel teevad hallatavad asutused manuaalset käsitööd Excelis, et täita riigi ja linna poolt seatud nõudeid, nii teenuse teostamisel kui ka raporteerimisel. Hallatavad asutused seisavad silmitsi järgnevate probleemidega:

- menetlemine ja dokumenteerimine toimub, kas paberil või Excelis;
- infovahetus asutuste vahel ei ole turvaline;
- suhtlus vanema/eestkostjaga toimub kas suuliselt, paberil või e-posti vahendusel;
- raporteerimiseks vajalikud analüüsid viiakse läbi tuginedes Excelil;
- andmeid jagamine ei ole standardiseeritud;
- klientidel puudub iseteeninduse kasutamise võimalus.

Infosüsteemi eesmärk on luua turvaline elektrooniline keskkond, mille abil saab Tallinna linn oma pakutavate sotsiaalteenuste osutamiseks vajalikud andmed digitaliseeritud ning muuta suhtlusvõrgustiku Tallinna linna, teenuseosutaja ja -saaja vahel mugavamaks. Uue infosüsteemi kasutusele võtmine võimaldab protseduurid muuta efektiivsemaks ning kiiremaks, samuti väheneb seeläbi paberil teostatav ja säilitatav dokumentatsioon. Kaasaegne infosüsteem muudab sotsiaalhoolekandeteenuse saamise mugavamaks teenuse saajatele ning volitatud isikutele tagades kaitstud andmevahetuse. Lisaks, mitte vähemtähtsaks eesmärgiks on luua süsteem, mis on töökindel ja turvaline ning samas võimaldab teenuseosutajal rakendada automaatkontrolle, et vähendada inimeksimusest tulenevaid riske ja suurendada äriprotsesside usaldusväärsust ning objektiivsust.

2.2 Analüüsi eesmärk

Käesoleva Projekti esemeks on Tallinna sotsiaalhoolekande infosüsteemi (edaspidi TASHIS) eelanalüüsi läbiviimine, mille tulemusel valmib lähteülesanne. Analüüsi eesmärk on leida parim lahendus infosüsteemi loomiseks ja luua eeldused vastavate kõrgtasemeliste elektrooniliste sotsiaalteenuste väljatöötamiseks. Analüüsi viis läbi KPMG Baltics OÜ ajavahemikus august 2019 kuni aprill 2020 Tallinna Linnavalitsuse tellimusel.

Käesolev raport on suunatud:

- Tallinna Linnavalitsuse, Tallinna linna hallatavate asutuste esindajatele, et anda ülevaade Tallinna sotsiaalhoolekande teenusepakujate valdkonna kitsaskohtadest;

- Tallinna Linnavalitsuse ja Tallinna linna hallatavate asutuste esindajatele, et luua arusaam teenusepakujate vajadustest ja nõuetest uuele infosüsteemile;
- Sotsiaalkindlustusameti ja Töötukassa esindajatele, kui arvete, aruandluse ja suunamiskirjade vahendajatele, et mõista teenusepakujate kitsaskohti ja vajadusi uue infosüsteemi arendamiseks;
- Infosüsteemi võimalikule tarkvara arendajale, et tarkvara arendaja saaks paremini aru tellija vajadustest seoses loodava infosüsteemiga ning võimaldamaks pakkuda sobivat lahendust.

2.3 Metoodika

KPMG täidab käesolevat projekti **kahes põhilises etapis**, milleks on:

- eelanalüüsi koostamine ja
- lähteülesande kirjeldamine tulenevalt eelanalüüsi käigust kogutud infost.

Eelanalüüsi töö on jaotatud kolmeks osaks, mille tulemusi on esitletud ja tutvustatud projekti tööühmale. Tööühma poolt antud tagasisidet on võetud arvesse ning vastavad muudatused sisse viidud. Teostatud tööd on läbi viidud järgnevalt:

I osa: hetkeolukorra kirjeldamine, kasutajagruppide vajaduste väljaselgitamine

I osa peamine eesmärk on analüüsida hetkeolukorda (*as-is*) ja kaardistada erinevate kasutajagruppide vajadused. Hetkeolukorra kirjeldamisel viidi läbi intervjuusid, töötubasid ja analüüsiti olemasolevaid dokumente. Lisaks paluti TSTA-l kvalitatiivselt hinnata Tallinna linna poolt pakutavaid teenuseid neid omavahel grupeerides vastavalt protsesside sarnasusele ja hinnata teenuste standardiseeritust.

Hetkeolukorra kirjeldamise töö tulemustena esitleti projekti tööühmale ja TSTA-le kasutajagruppide vajadusi ning vastavalt teenuste grupeerimisest teenuste grupid.

II osa: tulevikunõuete ja vajaduste kaardistamine

Hetkeolukorra kirjeldusele ja vajaduste kaardistamisele järgnes tulevikunõuete ja vajaduste kaardistamine. II osa eesmärk on kirjeldada tuleviku protsessid, funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded, prototüüp. Protsesside kaardistamisel lähtuti avaliku sektori äriprotsesside juhendmaterjalist ning joonised koostati kasutades tarkvara Bizagi.

Tulevikunõuete ja vajaduste kaardistamise tulemusena esitleti projekti tööühmale tuleviku protsesse, infosüsteemi funktsionaalseid nõudeid moodulite kaupa ja huvigruppe.

III osa: lahendusvariantide tuvastamine, sobivaima lahenduse valimine

III osa eesmärk on kirjeldada sobiva lahenduse andmemudel ja juurutuskava.

Tuleviku lahenduse töö tulemusi on esitletud tööühmale.

Käesolev lõppraport sisaldab Tallinna sotsiaalhoolekande infosüsteemi eelanalüüsi ja lähteülesande kirjeldust.

2.4 Projekti skoop ja piirangud

Projekti alguses kaardistati teenusepakkujate hetkeolukord ja vajadused. Kuna Tallinna linna poolt pakutavate sotsiaalteenuste arv on ligikaudu 70 ja teenuste osutamine ei ole standardiseeritud, siis piirati eelanalüüsi skooopi kasutades kvalitatiivseid meetodeid. Täpsema kirjelduse meetoditest on kirjeldatud peatükis 3.

Analüüsi skooopi kuuluvad 5 teenusegruppi:

- Lapsele LOV-i poolt korraldatavad asutuse põhised teenused;
- Erihoolekandeteenused;
- Päevategevuse- ja päevahoiuteenused ning intervallhoiuteenus;
- Rehabilitatsioon (sotsiaalne ja tööalane);
- Koduteenus.

Lisas 1 on väljatoodud teenusegrupid, millised teenuseosutajad ja teenused sinna alla kuuluvad.

Piirangud:

- Lähteanalüüsi projektiskooopi ei kuulu detailsemale analüüsile teised Tallinna linna poolt pakutavad sotsiaalteenused.
- Projekti eesmärgi saavutamiseks on antud dokumendis kirjeldatud peamised valdkondade äriprotsessid. Kuna projekti skoobis on 5 peamist teenusegruppi, siis protsessi kirjeldused jäävad teenusgrupi tasemele ning ei ole väljatoodud teenusepõhised protsessi kirjeldusi. Seetõttu on antud projektitööle väga oluline detailsem teenuste standardiseerimine, mida võib lugeda üheks antud töö piiranguks.
- Kuna teenused ei ole standardiseeritud, siis antud projektis kogusime kokku teenusepakkujatelt hetkel nende töös kasutatavad andmed. Teenuste standardiseerimise käigus võib vajaminev andmete kogum muutuda.
- Eelanalüüsi töö teostaja ei vastuta väliste osapoolte kaasamine eest.

2.5 Huvigrupid

Sotsiaalteenuste infosüsteemi suuremad huvigrupid on:

- Tallinna Linn on infosüsteemi omanik ja vastutav töötleja on Tallinna Sotsiaal – ja Tervishoiuamet (edaspidi TSTA).
- Klient/eestkostja - kodanik või tema eestkostja, kellel on teenust vaja.
- Teenusepakkuja - asutused ja nende töötajad, kes pakuvad sotsiaalhoolekande teenuseid.
- Linnaosavalitsused - sotsiaalteenuste taotluste menetleja, statistika teostamine ja järelevalve.
- Riigiasutused – SKA ja Töötukassa, kes on seotud teatud teenustega näiteks SKA sotsiaalse rehabilitatsiooniga ning Töötukassa tööalase rehabilitatsiooniga.

Tabel 1. Huvigrupid

Huvigrupp	Ootused
Tallinna Sotsiaal – ja Tervishoiuamet	Peamine roll on määrata teenusepakkujad Soovivad näha statistikat ja arveid teenuse osutamise kohta. Soovivad ühtlustada ja monitoorida teenuste protsesse.
Teenusepakkujad	Soovivad registreerida kliendi teenusele. Soovivad kasutada teenuse osutamiseks kasutajasõbralikku töölauda, kus saab kohalolu märkida, luua tegevusplaani, graafiku, hinnangu ja muud säärased dokumendid teenuse osutamiseks. Soovivad turvalist infosüsteemi klientidega suhtlemiseks ning andmete jagamiseks. Soovivad näha ja edastada statistikat.
Riigiasutused	SKA ja Töötukassa edastavad saatekirjad teenusepakkujale. Nad on huvitatud taotluste ja muude dokumentide automaatsest saatmisest TASHIS-esse. Soovivad näha statistikat.
Linnaosavalitsused	LOV ametnikud soovivad näha statistikat ja teenusepakkujate tagasisidet teenuse osutamise tulemuste kohta. LOV ametnikud soovivad edastada teenuse taotluste saatekirjad ja taotluste aktsepteerimisega seotud dokumendid automaatselt TASHIS-esse.
Klient ehk teenuse saaja või tema eestkostja	Soovivad saada avalduse teenuse saamiseks. Soovivad näha enda teenuste ajalugu. Soovivad teha broneeringuid teenustele. Soovivad näha ja vajadusel ajakohastada enda isikuandmeid ning nõusolekuid andmete töötlemiseks. Soovivad informatsiooni lihtsalt leida.

3. Analüüsivaldkond

Eelanalüüsi skooopi kuuluvad Tallinna linna poolt pakutavad sotsiaalhoolekande teenused, mida on ligikaudu 70, arvestatud ei ole toetuste ja nõustamisteenustega. Selleks, et paremini aru saada hetkeolukorrast ja projekti skooopi paremini määratleda kasutati kvalitatiivset lähenemist paludes TSTA-l teenuseid grupeerida. Teenuste grupeerimine toimus järgmiste kriteeriumite alusel:

- **Protsessi sarnasuse hinnang** – kirjeldab, milliseid teenuseid on võimalik grupeerida. Erinevate teenuste grupeerimisel peavad olema sarnased protsessid teenusepakkuja vaatest: teenusele sisenemine, teenusele suunamine, teenuse osutamine, tagasisidestamine, arveldamine, statistika/ aruandlus ja andmete kogumine (protsessi detailsemaks kirjelduseks vaata peatükk 5).
- **Teenuse standardiseerituse hinnang** – kirjeldab, kui ühetaoliselt teenust osutatakse erinevate teenusepakkujate poolt. Teenuse standardiseeritust hinnati kolme astmeliselt: kõrge, keskmine ja madal. Kõrge standardiseeritus – teenusepakkujad osutavad teenust ühetaoliselt. Keskmine – asutuste vahel on teenuse osutamisel üksikud eripärad. Madal – asutused osutavad teenust väga erinevalt.

Tulem: Tallinna Linna poolt pakutavad teenused grupeeriti ning esmase detailanalüüsi skooobis analüüsitakse grupeeritud teenuseid, millel on kõrge teenuse standardiseerituse hinnang.

Teenuste grupeerimiseks korraldati mitmeid arutelusid ja kohtumisi. Teenuste grupeerimise tulemusel on antud projekti detailanalüüsi skooobis järgnevad teenuse grupid:

- Lapsele LOV-i poolt korraldatavad asutuse põhised teenused;
- Erihoolekandeteenused;
- Päevategevuse- ja päevahoiuteenused ja intervallhoiuteenus;
- Rehabilitatsioon (sotsiaalne ja tööalane);
- Koduteenus.

Alljärgnevalt on kirjeldatud antud teenusegruppide vajadusi. Lisa 1 annab ülevaate, millised teenused kuuluvad nimetatud teenusegruppidesse.

3.1 Lapsele LOV poolt korraldatavad asutuse põhised teenused

Linna poolt lastele suunatud sotsiaalhoolekandeteenuseid osutavad mitmed erinevad keskused ning teenuseid kokku on 23. Nende seas on nii puudega lastele suunatud teenused kui ka käitumishäiretega ja sõltuvusega raskustes olevatele noortele suunatud teenused. Teenusesaajateks on lapsed vanuses kuni 18 eluaastat väljaarvatud noortekoduteenusel, kus abivajaja võib olla ka vanem kui 18 aastat. Analüüsi käigus leidsime sarnasused järgneva 9 teenuse seas, mis võiks esmajärgus viia üle loodavasse infosüsteemi: lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lapsele, raske ja sügava puudega lapse hoiukodu teenus, puudega laste päeva- või ööpäevahoiuteenus koolivaheajal, käitumishäiretega laste rehabilitatsiooniteenus, laste turvakodu teenus, lapse vabatahtliku tugisiku teenus, lapse päevakeskuse teenus, noortekoduteenus, asendushooldus perekodus ja asendushooldus asenduskodus. Eelnevalt mainitud teenuste vajadused teenuseosutaja poolt on piisavalt sarnased ning standartiseeritavad, et neid grupeerida blokina.

3.2 Erihoolekandeteenused

Erihoolekandeteenust osutatakse mitme teenusepakkuja poolt üle Tallinna ning teenuste eesmärk on tagada teenust vajavale isikule igapäevaelu juhendamist, nõustamist, kõrvalabi ja järelevalvet erihoolekande tegevusjuhendaja poolt. Abivajajateks kvalifitseeruvad täisealised raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega inimesed. Kokku on erihoolekandeteenuseid 11, kuid analüüsi raames valisime välja järgmised kolm teenust: igapäevaelu toetamise teenus, töötamise toetamine ning toetatud elamise teenus. Erihoolekandeteenuste õigustatust kontrollib ja suunab SKA, seega teenuste protsessides on palju kattuvusi ning standartiseeritust, mis muudab need headeks kandidaatideks uue infosüsteemi jaoks. Samuti selgus analüüsi käigus, et ka nende kolme teenuse lõikes on nõuded sarnased.

3.3 Päevategevuse - ja päevahoiuteenus ning intervallhoiuteenus

Päevategevuse - ja päevahoiuteenuse ning intervallhoiuteenuse eesmärk on pakkuda puudega inimesele päevast ja/või intervallhoiu teenust, et säilitada tema võimetekohast osalus- ja tegevusvõimet. Nende teenuste osutamisel on tähtsal kohal ka toimetulekuraskustes perede toetamine. Mõlema teenuse puhul on protsessid ning vormid standartiseeritavad, kuna need on juba on sarnased. Analüüsi käigus selgus, et ka nõuded mõlema teenuse puhul on ühetaolised, nende teenuste puhul toodi eriti välja vajadust kliendiliidese järele.

3.4 Rehabilitatsioon (sotsiaalne ja tööalane)

Sotsiaalne rehabilitatsioon on mõeldud puudega või piiratud töövõimega inimese toetamiseks igapäevaeluga toimetulekul. Tööalane rehabilitatsioon on suunatud tööelastele vähenenud töövõimega inimestele ehk neile, kellel on puue või uue töövõime hindamise korra järgi tuvastatud osaline töövõime või varasema töövõime tuvastamise korra järgi on määratud töövõime kaotuse protsent või invaliidsusgrupp. Sotsiaalse rehabilitatsiooni määrab SKA, tööalase aga Töötukassa mistõttu on mõningad erisused vormide osas, kuid need on standartiseeritavad. Nõuded rehabilitatsiooniteenusepakkujalt olid sarnased, mistõttu on neid kasulik esmajärjekorras loodavas infosüsteemi liigutada.

3.5 Koduteenus

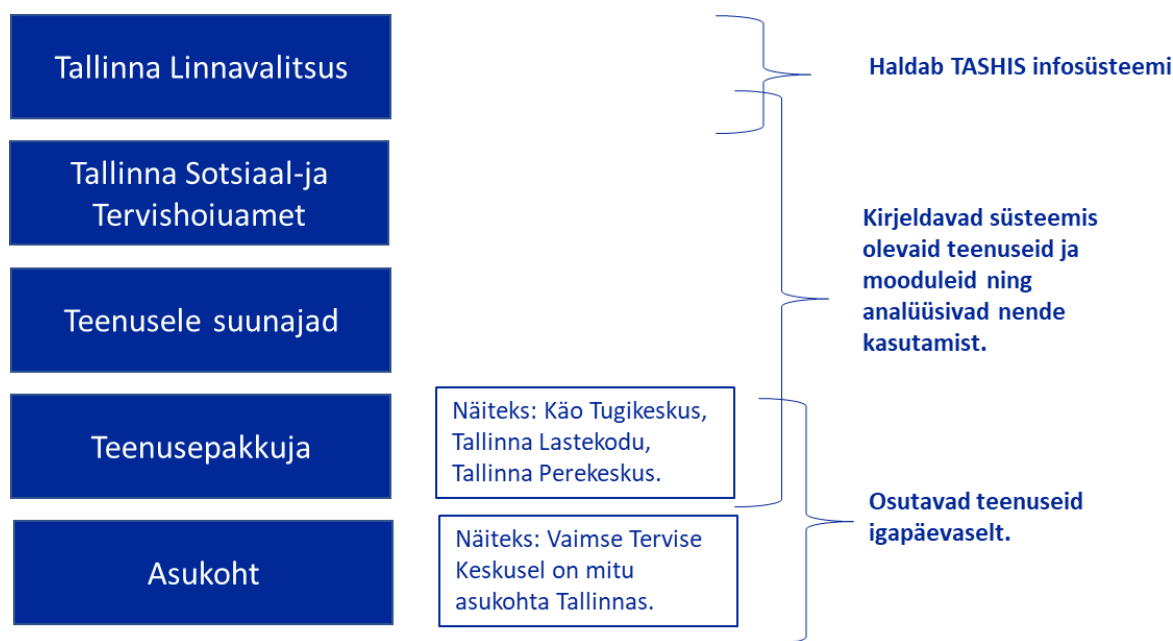
Vastavalt sotsiaalhoolekande seadusele on koduteenuse eesmärk täisealise isiku iseseisva ja turvalise toimetuleku tagamine kodustes tingimustes, säilitades ja parandades tema elukvaliteeti. Teenuse osutamisel abistatakse isikut toimingutes, mida isik terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda sooritada kõrvalabita, kuid mis on vajalikud kodustes tingimustes elamiseks. Koduteenuse saab liigitada koduabiteenuseks ning isikuabiteenuseks. Eelnevalt on koduteenusele tehtud põhjalik analüüs¹, milles määratleti teenuseosutajate nõuded ning vajadused uuele infosüsteemile ja antud analüüsitöö võtab nimetatud nõudeid ja vajadusi arvesse. Koduteenuse valdkond on ka avaldanud soovi võtta ajutiselt kasutusele paberivaba koduteenuste infosüsteemi lahendused, nagu näiteks *Fleet Complete* Sotsiaaltöörakendus. Antud analüüsitöös ei ole ajutisi lahendusi käsitletud.

¹ E- klienditoimik koduhooldusele ja koduõendusele - eelanalüüs ja lähteülesande koostamine, 2018

4. Süsteemi kasutusvaldkond ja eesmärkide kirjeldus

Tallinna sotsiaalhoolekande infosüsteemi (TASHIS) peab toetama Tallinna linna poolt pakutavate sotsiaalteenuste osutamist. Uue infosüsteemiga tõuseb teenuseosutajate võimekus teenuste osutamisel, suureneb andmete kättesaadavus ja läbipaistvus kliendile või tema eestkostjale.

TASHIS peab toetama teenustele taotluste esitamist ja sealhulgas vajalike dokumentide allkirjastamist erinevate osapoolte vahel. Uues infosüsteemis optimeeritakse teenuste protsesse ning süsteem peab toetama teenuseosutajatele vajalike toimingute dokumenteerimist.



Joonis 1. Süsteemi haldajate struktuur

4.1 Sihtrühmad ja kasutajate tegevuste kirjeldused

Projekti käigus kavandatava TASHIS infosüsteemi kasutajatena peetakse silmas järgmisi sihtrühmi:

1. Süsteemi haldaja

Infosüsteemi tehniline haldaja on Tallinna Linn.

2. Süsteemi administraator

TSTA vastutab teenuseosutajate nimekirja eest, kes pääsevad TASHIS-ile ligi. Lisaks määravad ja seovad nad teenuseosutaja ja teenused, mida antud asutus pakub.

Nende peamine vajadus infosüsteemi kasutamiseks on teenusele suunamise jaoks tarvilike dokumentide koostamine ning andmete statistiline analüüs.

3. Teenusele suunajad

Teenusele suunajad on linnaosavalitsused (LOV) ning riigiasutused (SKA ja Eesti Töötukassa), kes suunavad kliendi teenusepakkuja juurde. Nende peamine vajadus on teenusele suunamise jaoks tarviliku andmestiku ja informatsiooni edastamine ning andmete statistiline analüüs. Teenusele suunajad on seotud TASHIS-ga läbi liidetuste. See tähendab, et andmeid menetletakse enda infosüsteemides, ning edastatakse TASHIS-esse läbi x-tee liidetute.

4. Teenusepakkujad

Teenusepakkujad vajavad infosüsteemi, et paremini osutada klientidele teenust. Teenusepakkujad kasutavad uut infosüsteemi klientide registreerimisel ja klientidega informatsiooni vahetamisel, teenuse osutamiseks vajalike dokumentide dokumenteerimiseks, arvete koostamiseks, statistika tegemiseks, tagasisideandmiseks ja teenuste paremaks juhtimiseks.

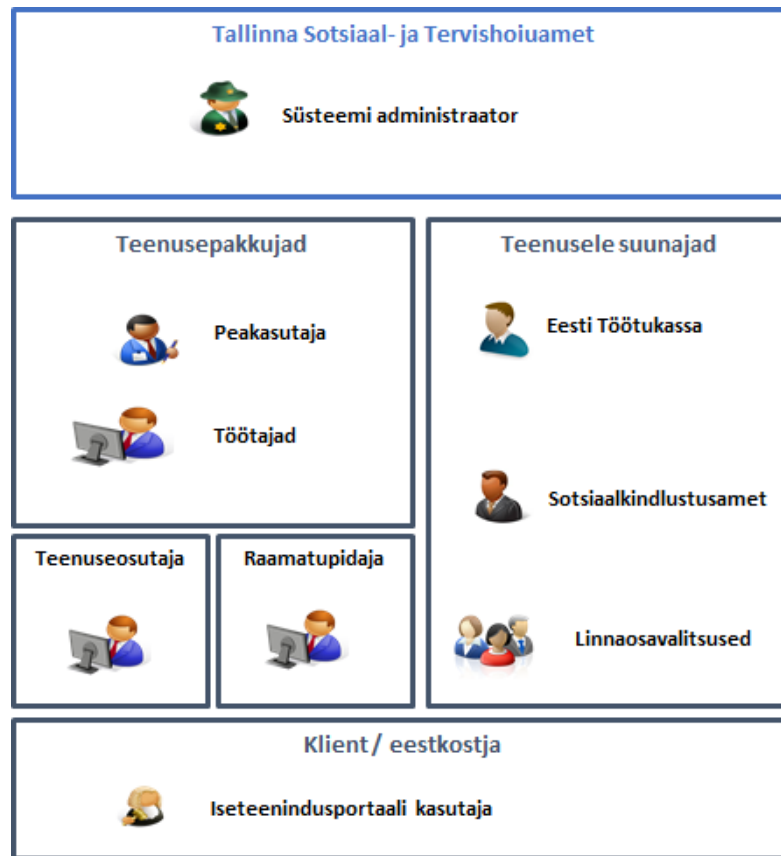
Teenusepakkujad sisestavad teenuse osutamise jaoks vajalikke andmeid. Teenusepakkujate seas andmeid sisestavad:

- Teenusepakkuja peakasutaja – kinnitab teenused ja loob ning lisab teenusepakkuja töötajad, kes on seotud TASHIS-t hõlmavates protsessides. Teenusepakkuja peakasutaja määrab enda asutuse töötajad kasutajarühmadesse, mis on seotud kasutajaõigustega.
- Teenuseosutajad – teenusepakkuja töötajad. Teenuseosutajad näevad ainult enda töölauale suunatud kliente ning nendega seotud informatsiooni. Teenuseosutajad on seotud kindla teenusega või teenuse rühmaga, mis limiteerib, millistele moodulitele teenuseosutaja ligi pääseb.
- Raamatupidajad - teenusepakkuja töötajad, kes pääsevad ligi arveldamise moodulile.

Kui teenusepakkujal on mitu teenuse osutamise asukohta, siis vajadusel saab määratleda ka teenusepakkuja infosüsteemi peakasutajaid vastavalt asukohale.

5. Kliendid/eestkostjad

Kliendid vajavad infosüsteemi, et tutvuda ja näha ühest iseteeninduskeskkonnast linna poolt pakutavaid teenuseid, teenustele taotlusi esitada, aega broneerida, suhelda teenuseosutajatega, näha enda klienditoimikut ning teenustega seotud arveid. Iseteeninduskeskkonnas saavad teenuseosutajad enda kliendiga igapäevast informatsiooni vahetada ning vajalikke dokumente allkirjastada.



Joonis 2. TASHIS sihtrühmad.

4.2 Praegused IT lahendused

Hetkeolukorra analüüsi käigus selgitati välja, et asutuste võimekus luua endale teenuste osutamiseks vajalikke infosüsteeme on olnud erinev ning seetõttu infosüsteemide kasutamise praktikad teenuse osutamise lõikes erinevad. Peamiselt kasutavad teenuseosutajad Excelit arveldamiseks, statistika tegemiseks, tööaja planeerimiseks jms. Lisaks kasutatakse hooldusplaanide, tegevuskavade ja graafikute ning tagasiside koostamiseks Microsoft Word dokumenti. Andmeid vahetatakse enamasti e-posti teel.

Üks süsteemidest, mis katab rehabilitatsiooni teenuste osutamisega seotud funktsionaalsusi on Pugu, mida kasutab Tallinna Vaimse Tervise Keskus. Pugu peamine funktsionaalsus:

- Arvete koostamise lihtsus;
- Teenuste limiitide seadistamine - Ülevaade kliendi teenuste kasutamise kohta, mitu tundi saab veel kliendile planeerida.
- Klientide ülevaade, kes pole teenusel käinud tükk aega (nn o-tunni teenuse kasutajad)
- Töömahu planeerimise funktsionaalsus on olemas, kuid Vaimse Tervise Keskus seda ei kasuta

- Töötajate töötundide jälgimine;
- Arvetega seotud statistika.

Erihoolekande teenuste osutamise seotud funktsionaalsusi katab osaliselt süsteem EAB. Peamine funktsionaalsus on:

- Klienditöö sissekanded ehk grupi või individuaalse nõustamise märkmed;
- Kliendisuhtluse kokkuvõtted;
- Arvega seotud info.

Tallinna Lastekodus on kasutusel e-Päeviku süsteem. Lisaks registreerib Lastekodu asendushoodusele pere- ja asenduskodusse suunatud laste teenuse osutamist STAR-is.

Olemasolevate infosüsteemide arenguvõimalused:

- Dokumente ei saa kinnitada (Töötukassa saadab iga kliendi kohta registreerimine, kinnitus, tegevuskava kinnitus)
- Puudub statistiline aruandlus, mis aitaks tulevikku prognoosida ehk planeerimist ei saa kasutada.
- Ligipääsevad ainult teenuseosutajad, mitte klient või kliendiesindaja
- Kalendrisüsteem/broneeringusüsteem funktsionaalsust ei saa kasutada andmekaitse tõttu;
- Kliendi andmed sisestatakse käsitsi.
- Puudub kliendi iseteeninduskeskkond.

4.3 Praegused probleemkohad

Hetkeanalüüsi käigus selgusid peamised probleemkohad, mida uue süsteemi loomisel arvesse võtta ning millised on ootused ja soovid uuele lahendusele. Alljärgnevalt tuuakse kitsaskohad ja puudused välja teemade kaupa.

Tabel 2. Probleemkohad

Probleem	Probleemi kirjeldus
Kliendivaheline suhtlus	
Informatsiooni vahetamine	Kliendivaheline suhtlus toimub paberil, e-posti või telefoni teel. Allkirjastamist vajavad dokumendid on enamasti teenuseosutaja e-postkastis. Dokumentide allkirjastamisel on neid vaja mitmeid kordi edastada erinevatele osapooltele, mis on ajamahukas. Allkirjastatud dokumendid salvestatakse enamasti teenuseosutaja võrgukettale. Igapäevane informatsiooni vahetus toimub paljuski paberil päevikute näol, mis saadetakse kliendiga koju. Päeviku saatmiseks koju kasutatakse ka kulleri teenuseid.

Ülevaade kliendi andmestikust	Kuna palju suhtlus liigub läbi e-post, kuhu kuhjub erinevaid e-maile, siis puudub kasutajasõbralik ülevaade kliendivahelisest suhtluses. Lisaks erakorralisel asendamisel ei pruugi asendajal olla terviklikku ülevaadet.
Informeerimine on killustunud	Teenuseosutajatel on erinevad veebilehed, kus kasutatakse erinevat info kuvamise struktuuri. See tähendab, et klient peab otsima igal veebilehel, et leida vajalik info. Lisaks sellele kasutavad teenuseosutajad natuke erinevaid teenuse nimetusi.
Andmestikud on eraldiseisvad ning kindlate andmete kontrollimine ja väljastamine on aeganõudev	Kasutusel on mitmed eraldiseisvad andmestikud ning infovahetuseks tehakse väljavõtteid ja päringuid e-posti teel. Sageli kaasneb sellega vajadus helistada, et saadetud andmeid täpsustada. Antud probleem esineb nii kliendi kui teenusepakkuja vahel kui ka teenusepakkuja ning riigiasutuste suhtluses.
Broneerimine	
Info broneeritud ja vabade aegade kohta ei ole internetis nähtav	Klient peab helistama või saatma e-maili, et saada informatsiooni teenuse vabade kohtade/aegade kohta.
Klientide valimine	Kuna klientide ootejärjekord teatud teenustele on pikk, siis teenuseosutajad valivad oma kliente. Kuna puudub broneerimissüsteem, mis jätkaks ajalise jälje, millal klient avaldas soovi teenusele saada, siis teenuseosutajatel on võimalik vaba koha olemasolul valida, millisele kliendile see anda.
Arveldamine	
Arvete pidamine Excelis käsitsi	Kuna teenustel on erinevad arveldamise printsiibid, siis toimub enamik teenuseosutajatel arve pidamine Excelis käsitsi. See suurendab vigade tõenäosust ja on rutiine ning suhteliselt mahukas töö. Arveldamise automatiseerimine võimaldaks osutada teenust mugavamalt, hoiaks kokku aega ning vajalikud andmed oleks digiteeritud.
Planeerimine ja eelarvestamine	
Puuduvad võimalused planeerida töömahtu ja ressursse.	Teenuseosutajad teevad hetkel seda Excelis põhinedes töökogemusele. Kui statistika ja andmed on lihtsasti kätte saavad ühest infosüsteemist ning andmed võrreldavad, siis see lihtsustaks planeerimist ning eelarvestamist.
Teenusepõhised abivahendid	

Teenuseosutajatel töövahend, mis teenust osutada	puudub hõlbustaks	Teenusepõhised abivahendid on teenuseosutajate ja teenuste lõikes mitte standardiseeritud ja enamasti loodud Microsoft Wordi või Exceli failina. Osad abivahendid on loodud paberil või vihikus ning seetõttu võivad andmed kergesti kaduda või olla ligipääsetavad kolmandatele osapooltele, kellel selleks õigus / vajadus puudub.
Puudub abivahend tagasiside küsimiseks.	kliendilt	Hetkel on kasutusel teenusepakkuja enda väljatöötatud praktikad. Teenuste tagasisidestamise standardiseerimine võimaldab teenust paremini ja efektiivsemalt osutada ning tagasisidestamise andmeid paremini järgnevates tegevustes ära kasutada kuna andmed on digiteeritud.
Suhtlus linna ja riigiga		
Hetkel toimub suhtlus linna ja riigiga e-maili teel.		Hetkel toimub suhtlus linna ja riigiga e-maili teel. Selleks, et teenusepakkuja saaks anda linnale või riigile statistikat või täpsemalt ülevaadet on vaja asutusesiseselt uurida ja andmeid analüüsida. Kuid statistikat ja vajalikke andmeid saaks jagada ka otse infosüsteemist, mis kiirendaks ja hõlbustaks andmete vahetuse protsessi.
Andmestikud erinevad ja kontrollimine on aeganõudev		Kasutusel on mitmed eraldiseisvad andmestikud ning infovahetuseks tehakse väljavõtteid ja päringuid e-posti teel. Sageli kaasneb sellega vajadus helistada, et saadatud andmeid täpsustada.
Aruandlus		
Osa aruandlusest on paberil, osa digitaalne; nende kokku viimine on ajakulukas.		Paberil olevaid andmeid ei saa kasutada üldistamiseks ja kiirelt informatsiooni otsimiseks, seega jäävad seal olevad andmed suure tõenäosusega kasutamata.

5. Süsteemi kasutusvaldkonna äriprotsessid

Järgnev peatükk annab ülevaate sotsiaalteenuste praegustest äriprotsessidest ehk as-is protsessid. Seejärel kirjeldatakse hetkeanalüüsist ilmnenu probleemkohtade ja süsteemi kasutajate soove analüüsides uue lahenduse kavandatavad protsessid.

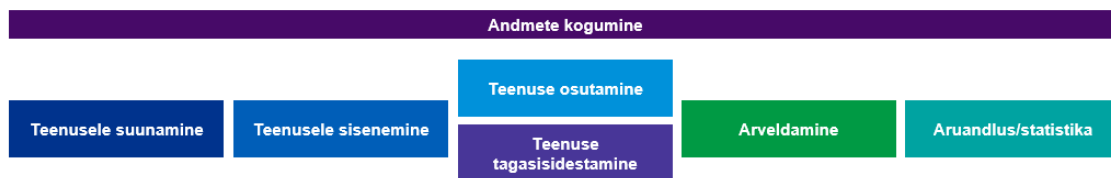
5.1 Protsessi üldkirjeldus

Praegune protsessikirjeldus on ülevaade kõikidele teenustele, mida eelanalüüsis käsitleti: lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lapsele; raske ja sügava puudega lapse hoiukodu teenus; raske ja sügava puudega lapse tugiisiku teenus; puudega laste päeva- või ööpäevahoiuteenus koolivaheajal; käitumishäiretega laste rehabilitatsiooniteenus; laste turvakodu teenus; lapse vabatahtliku tugiisiku teenus; lapse päevakeskuse teenus; noortekoduteenus; igapäevaelu toetamise teenus, töötamise toetamine; toetatud elamise teenus; intervallhoiuteenused; päevategevuse- ja päevahoiuteenus, koduteenused ning rehabilitatsioon (sotsiaalne ja tööalane).

Hetkel saab protsessid üldistatult kanda ühele protsessikaardile, mis on indikatsioon sellele, et väljavalitud teenused on standartiseeritavad ning sobilikud kandidaadid loodava infosüsteemi jaoks. Kuid mõningad erisused esinevad vajamineva informatsiooni, vormide, sisendi ning statistika osas. Infosüsteemiga edasiliikumiseks oleks esmalt vaja luua ühtsed vormid ja nõuded erinevate teenusepakujate vahel, et loodav infosüsteem oleks efektiivne, kuna protsessivaates suuremad erisused puuduvad.

Palju kitsaskohti on teenuste lõikes seotud protsessidega, mis sisaldavad hulgaliselt manuaalseid tegevusi. Paljud dokumente töödeldakse endiselt paberkandjal nagu toimikud, vormid ja mitmed lepingud ning nende menetlemine ja töötlemine tõstab üldist töökoormust. Kuna kasutatakse andmeid, mis ei ole digitaliseeritud, ei saa teenusepakujad moodustada täpset vajaminevat statistikat, mida oleks tarvis edastada nii majavälistele asutustele kui ka majasiseselt. Ühtlasi puudub ühine IT lahendus, mis võimaldaks linnaosa ja teenuseosutaja vahel teenuse osutamiseks vajalike andmete edastamist ja vahetamist. Kuigi linnaosad kasutavad STAR-i, siis vajalikud funktsionaalsused puuduvad ning teenusepakujatel on sinna limiteeritud ligipääs. Suurendades administratiivsed koormust mõlema osapoole jaoks.

5.2 Praeguse protsessi kirjeldus



Joonis 3. Protsessid

Protsess algab teenusele suunamisega, enamasti jõuavad abivajajad teenusele läbi suunamise SKA, Töötukassa või LOV-i poolt. Infovahetus toimub e-maili ja/või telefoni teel. Lastele suunatud turvakodu teenuse puhul on ka sagedane laste pöördumine otse asutusse. Suuremas osas vormid ja nõuded varieeruvad nii teenuse kui teenusepakkuja poolest. Sotsiaalse ja tööalase rehabilitatsiooni puhul on olemas kindlad vormid, mis SKA edastab teenusepakkujale ning sarnaste andmetega koostatakse

abivajajale rehabilitatsiooniplaan. Sellised vormid ei ole moodustatud igale teenusele, näiteks võib erihoolekande puhul olla sisend erinev ning ka nõuded teenusepakkujatel erinevad Tallinna siseselt. Kuid isikuandmete nõuded, mida teenusepakkujad vajavad on piisavalt sarnased, et vormid standardiseerida kõikide teenusepakkujate seas.

Teenusele sisenemine hoomab endas ettevalmistavaid tegevusi teenuse osutamiseks: tegevusplaani, graafiku ja isikukaardi moodustamine. Siia alla käib ka lastele suunatud teenuste puhul vanemate, eeskostjaga või teiste vajaminevate osapooltega suhtlemine. Selles protsessi osas tekkisid kõige suuremad erinevused teenuste vahel. Erinevatel teenustel on erinevad nõuded plaanide koostamiseks, kuid isikuandmed, mida nende jaoks kasutatakse, on suuremas osas samad. Samuti on erisused plaanide mahukuses ja formaadis. Plaanid sisaldavad endas kava, mis on loodud abivajaja jaoks kirjeldamiseks ettevõetavaid tegevusi ning teenuseosutaja ning ka abivajaja isikuandmeid. Teenusele sisenemisel allkirjastatakse ka abivajajaga kõik lepingud ja muud vajaminevad dokumendid. Suuremas jaos allkirjastamisest toimib paberil ning säilitatakse paberarhiivis. Selles protsessis alustatakse ka enamus teenuste puhul paberkandjal kliendi toimikuga.

Paralleelselt jooksvad tegevused on teenuse osutamine ning tagasisidestamine. Nende tegevuste eesmärk on teenus läbi viia ning samalaadsetel teenusega seotud dokumente (millal teenust osutati?, mis mahus? jne). Tagasisidestamise käigus on olulisel kohal suhtlus kliendi, vanemate või eeskostjaga. Kõikide väljavalitud teenuste puhul toimub vahearuande või lõpparuande täitmine. Samuti on kõikidele teenustel juures igapäevaste tegevuste kannete tegemine. Hetkel on ainsana Tallinna Lastekodus päeviku kannete tegemine digitaalne. Koduteenuse puhul tuleb täita kliendi juures kirjalikult rahavihikut, samuti lisanduvad selle teenuse puhul erinevad aktid, mida täidetakse ka kirjalikult (nt korterivõtmete akt). Vahearuannete vormid on teenusepakkujate seas samadel teenustel erinevad, mistõttu peaks siin vastavalt vajadustele looma standard vormid. Erandiks on kindlad teenused, millele on SKA omad nõudmised esitanud. Aruanded ning muud dokumendid täidetakse ja allkirjastatakse, kas paberil või osaliselt paberil ning säilitatakse enamasti paberarhiivis. Mõned dokumendid laetakse ülesse serverisse, kuid klienditoimikud on endiselt paberkandjal.

Arveldamine on samuti nii teenuste kui teenusepakkujate lõikes erinev, kuna nõuded on varieeruvad. Näiteks esitavad Perekeskus ja Turvakeskus SKA-le igakuiselt koondarve ning TAI-le esitatakse arve 2-3 korda aastas. Arveldamises tekivad erisused ka rahastuses, kas teenus läheb projekti põhise, KOV-i või LOV-i rahastuse alla. Samuti tuleb arvelduses arvesse võtta ka neid teenuseid, kus abivajajal on oma osalus. Andmestik, mille põhjal arved moodustatakse, luuakse MS Excelis. Ühtseks aluseks arve väljastamiseks on kliendi allkiri, kuid arvete edastamine käib teenusepakkujate puhul erinevalt. Näiteks koduteenuse puhul esitavad mõned teenusepakkujad arved otse finants osakonda, kuid mõned edastavad andmeid läbi LOV-i.

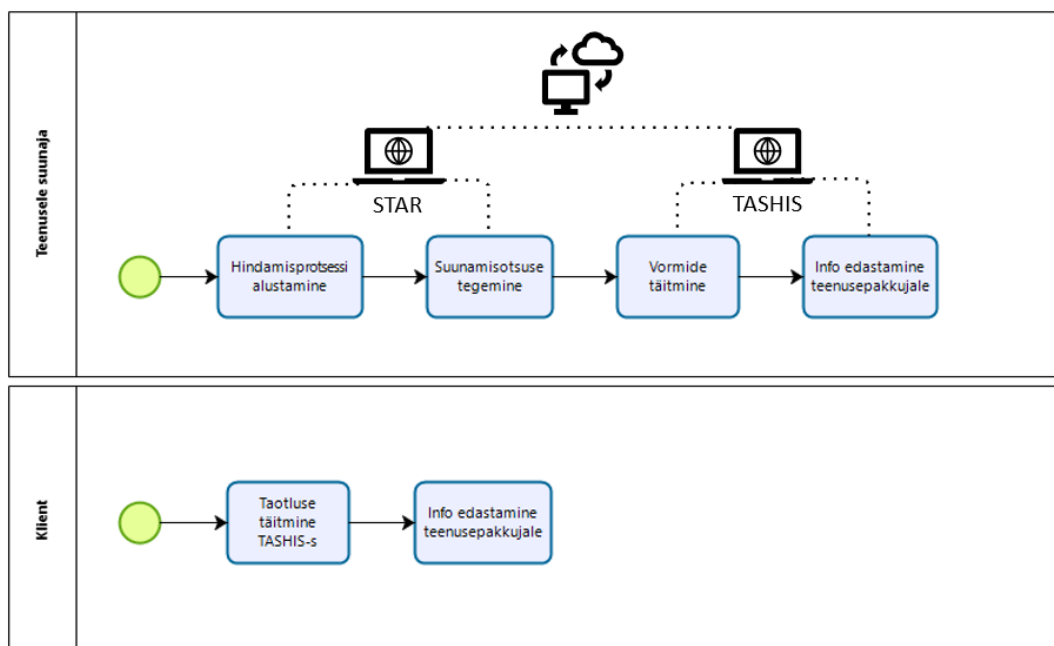
Statistikat ja aruandlust teevad teenusepakkujad erinevalt välja arvatud majavälise puhul kuna nende puhul on kehtestatud kindlad nõuded. Majaväline statistika saadetakse väljavalitud teenuste puhul LOV-le, TSTA-le, SKA-le, S- ja H-veebi. Majasisese statistika arvestamine varieerub teenusepakkujate ja teenuste vahel, kuid suuremas jaos on nõuded sarnased. Nii majavälist kui ka -sisest statistikat töödeldakse MS Excelis ning see on manuaalne ja ajamahukas töö. Päevahoiuteenuse puhul tuleb edastada H-veebi statistikat, mille kogumine nõuab manuaalset tööd. Teenusepakkuja töötaja peab andmed kandma käsitsi tabelitesse ning seejärel edastama.

5.3 Kavandava protsessi kirjeldus

Loodava Tallinna sotsiaalhoolekande infosüsteemi vajaduste hindamisel on arvesse võetud hetkel osutatavate teenuste kitsaskohti ja kasutajate nõudeid. Teenuste osutamiseks arendatakse välja infosüsteem, mis võimaldab muuta teenusepakkuja töö efektiivsemaks, vähendades manuaalset tööd ja dubleerimist, võimaldaks usaldusväärset kontakti kliendiga ning oleks liidestatud riigi tasandil kasutatavate infosüsteemidega. Kavandatava protsessi peamised muudatused on selles osas, kuidas info liigub protsessi käigus ning mis on teenusepakkuja ülesanded läbi protsessi. Loodav infosüsteem, muudab teenusepakkuja jaoks suurema osa manuaalseid kirjalikke ülesandeid digitaalseks, mis pakub lihtsama ja kiirema ülevaate töötajale. Lisaks võimaldab digitaliseerimine muuta statistika tegemise ning menetluse efektiivsemaks ja täpsemaks.

Teenusele suunamine

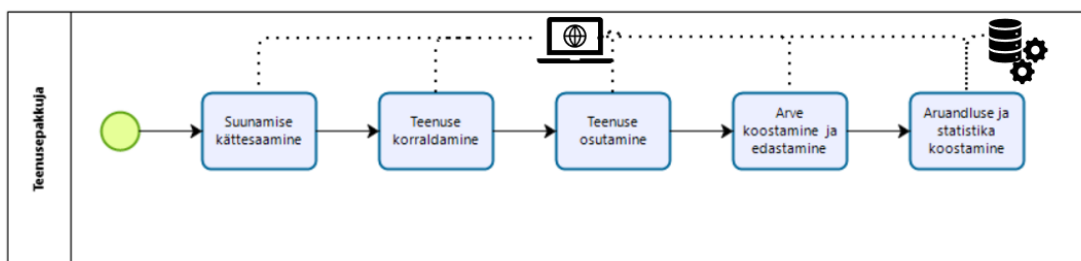
Uues Tallinna Sotsiaalhoolekande infosüsteemis on STAR liidestatud, seega kui klient suunatakse LOV-i või SKA poolt teenusele, tekib koos andmetega taotlus vabade kohtade olemasolul teenusepakkuja töölaual. Kuna vormid on eelnevalt standardiseeritud ning STAR ja TASHIS on omavahel liidestatud, puudub lisavajadus info juurde küsimiseks või puuduva info edastamises. Teatud teenuste puhul ei ole vajalik LOV või riigi poolne suunamine (nt päevakeskuse teenus). Sellistel juhtudel saab abivajaja ise taotluse esitada läbi infosüsteemis. Juhul kui kodanikul on kõik vajalikud dokumendid olemas, suunab süsteem avalduse taas teenusepakkujale. Kui teenuse saamiseks on tarvis lisadokumente, mida väljastab mõni teine asutus (LOV, SKA), siis suunab süsteem taotluse nende töölaual. Infosüsteemi implementeerimine tagab selle, et teenusepakkuja töölaual jõuavad ainult korrektselt täidetud taotlused ning administraator, kes taotlusi haldab saab need edastada õigetele menetlejatele. Samuti kui klient pole piisavalt pädev infosüsteemi kasutama või tekivad tõrked, saab abivajaja edastada vajaliku info teenusepakkujale, kes sisestab ise kliendi andmed TASHIS-sse.



Joonis 4. Teenusele suunamine

Teenusele sisenemine

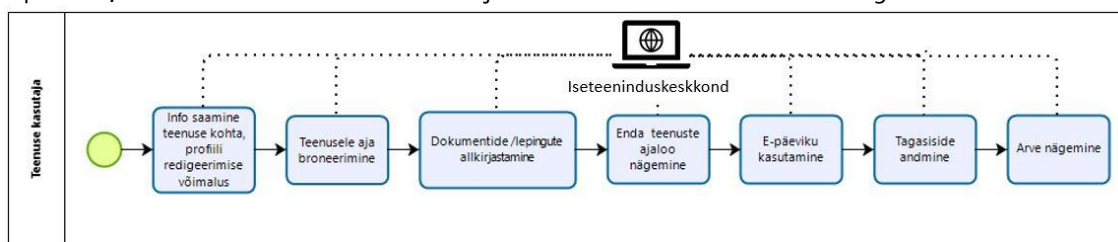
Teenusele sisenemine infosüsteemis on lihtsustatud, peale seda kui administraator on majasiseselt töötaja ära määranud, saab teenuseosutaja jätkata vastava plaani/dokumentatsiooni täitmisega. Selles etapis saab teenusepakkuja ära määrata ka teenuseosutamise ühikud ja rahastuse, et aruandlus hiljem korrektselt Teenuseosutaja näeb üksnes talle suunatud kliendi vorme ja plaane suunatud teenuse lõikes. Isikuandmete väljad täidab süsteem automaatselt. Kui kodanik on kinnitatud teenuse kohale, tuleb kliendil automaatselt teade dokumentidest, mida ta saab läbi süsteemi allkirjastada. Infosüsteemis olevate töötajate graafiku põhjal saab ta valida sobivad ajad/tegevused kodaniku jaoks ning edastada selle allkirjastamiseks läbi infosüsteemi kliendile. Seega teenusepakkujal puudub vajadus käsitsi plaanide tegemiseks ega pea enam isikuandmeid paberarhiivis hoidma. Samuti on võimalik mugavalt ning turvaliselt andmeid vahetada nii kodaniku kui teiste asjaosalistega.



Joonis 5. Teenusepakkuja vaade

Teenuse osutamine ja teenuse tagasisidestamine

Teenuse osutamise puhul on muutused kõige tagasihoidlikumad. Kui kavas on teatud etapid täidetud, saab kodanik kohe infosüsteemis vajalikud vahe- ja lõppdokumendid allkirjastada. Samuti saab teenuseosutaja täita süsteemis otse E-päevikut, mida saab vajadusel jagada kliendi või eestkostjaga. Töölaua saab ka täita vahe- ja lõpparuandeid, mis teenusega seotud ning edastada need vajadusel infosüsteemist otse vastavale asutusele (näiteks SKA-le). Lisaks saab teenusepakkuja infosüsteemis märkida teenusel käimise kordi, mis on statistika ning arvete koostamise aluseks. Kui teenus on lõpetatud, on võimalik kliendile või eestkostjale edastada teenusele mõeldud tagasiside vorm.



Joonis 6. Teenuse kasutaja vaade

Arveldamine

Teenuse lõppedes moodustab süsteem ise arve, mille teenusepakkuja saab kooskõlastamiseks saata. Süsteem teeb arved ise varasemalt sisestatud andmete põhjal (rahastaja, teenusel olnud tunnid jms). Kui klient ise tasub, saadab menetleja töölaualt arve kodanikule. Kõik arved moodustab süsteem koondades statistika, mis varasemalt lisatud (teenusel olnud päevad, hinnakiri). Klient saab arve tasuda infosüsteemi pangalingi kaudu.

Statistika

Nii majasisese kui majavälise statistika loomine on infosüsteemis paindlik ning kiire, kuna kõik taotlused käivad läbi loodava süsteemi. Teenusepakkuja saab oma töölaualt statistika funktsiooni alt valida

vajaminevad andmeväljad, mille alusel statistika kokku pannakse. Statistikat saab alla laadida, nii isikuliselt (puudutud päevade arv, teenusel osalemise päevade arv jne) kui teenuse põhiselt (teenuse osutamine päevade kaupa, hind, kogukulu jne). Andmed saab edastada läbi infosüsteemi teistele osapooltele, või vajadusel on võimalik ka Exceli formaadis alla laadida.

5.4 Muudatused

Alljärgnev tabel kirjeldab protsesside kaupa peamisi muudatusi ja parendusi, mille toob kaasa TASHIS-e infosüsteemi arendamine ja juurutamine.

Tabel 3. Muudatuste ülevaade

Protsess	Muutus
Teenusele suunamine	Asutuste vaheline suhtlus muutub turvalisemaks ja kiiremaks — Teenusepakujatele edastakse läbi infosüsteemi kõik vajalik informatsioon kliendi kohta — Klient näeb ühest kohast Tallinna poolt pakutavaid sotsiaalhoolekande teenuseid — Teatud teenuste puhul, kus LOV-i poolne suunamine ei ole eeldus, on kliendil võimalik ise teenusele siseneda, täites vastava taotluse infosüsteemis — Kui klient on teenusele kinnitatud, pääseb ta ligi enda klienditoimikule ja andmetele ning vajadusel saab kontaktinfos muudatusi sisse viia
Teenusele sisenemine	Protsessi lisandub uusi tegevusi seoses infosüsteemiga — Administraator/peakasutaja määrab taotlusele vastutava teenuseosutaja — Teenusepakkuja saab paari hiire vajutusega täita kliendi jaoks mõeldud plaanid — Teenusepakkuja näeb digitaalselt graafikut — Kliendi tervise info on piiratud nähtavusega

	— Klient saab iseteeninduskeskkonnas broneerida teenuse ajad
Teenuse osutamine ja tagasisidestamine	— Teenusepakkuja saab automaatsed teated oma töölauale läbi Rahvastikuregistri liidestuse (nt surma teade, elukoha vahetus) — Teenusepakkuja saab infosüsteemis täita e-päevikut, koostada vahe- ja lõpparuandeid — Teenusepakkuja ning klient saavad läbi e-päeviku suhelda — Teenuseosutajad saavad seadistada teenuse põhiselt enda teavitusi, näiteks kui klient ei ole teenusel teatud arv päevi käinud. — Teenuseosutaja saab mugavalt koostada teenuse osutamiseks vajaminevaid dokumente olemasolevate mallide alusel. — Teenuseosutaja saab turvaliselt talletada informatsiooni ja statistikat teenuse osutamise kohta, näiteks kleindi kohaloleku registreerimine.
Arveldamine	Süsteem moodustab arved ise, kuid teenusepakkuja peab valima arve tingimused: — Arve saaja (KOV, SKA, Projekti põhine rahastus, klient, LOV) — Arve tüüp (koond, üksik) Süsteem teeb arved varasemalt täidetud info põhjal (kohalkäimiste arvud, hinnakiri)
Aruandlus ja statistika	Statistika ja aruandluse loomine muutub automaatseks, välja arvatud juhtudel, kui aruandlusele on tarvis lisada täiendavaid kommentaare. — Teenusepakkuja saab statistika välja võtta isikuliselt kui ka teenuse põhiselt erinevate nõuete järgi.

6. Kavandatava süsteemi ülesehitus

Kavandatava infosüsteemi ülesehitusel on arvesse võetud praeguse olukorra kitsaskohti ja probleeme, teenuste pakkujate soove ning vajadusi. Sotsiaalteenuste pakkuja arendamiseks arendatakse välja infosüsteem, mille osaks on **iseteeninduskeskkond ja teeninduskeskkond**.

Iseteeninduskeskkond, mis on mõeldud kliendile või tema eestkostjale, kus saab klient/eestkostja teha järgnevat tegevusi: teenuste taotlemine, taotluse staatuse jälgimine ja andmete täiendamine, broneeringute esitamine ja muutmine ning tagasiside ja teadete saatmine.

Teeninduskeskkond on mõeldud teenusepakkuja töölauna, kus saab broneeringute vastuvõtmiseks, uute klientide registreerimiseks ja klientidega suhtlemiseks. Lisaks teenuste juhtimine ning administreerimine ehk LOV/ KOV-i poolt asutustele juurdepääsuõiguste andmine, teenuste seadistamine ja monitoorimine. Asutuste siseselt klientide ning töötajate haldamine, teenuste seadistamine, teavituste seadistamine, arveldamine ning tagasisidestamine.

Uus lahendus võimaldab varasemaga:

- Pakkuda teenuseid kliendile mugavamalt – teenustega seotud informatsioon on leitav iseteeninduskeskkonnas;
- Lihtsustab teenusepakkuja tööd - teenuseosutajatel on mugavam sisestada kliendi andmeid ja tegevusi ühtsesse andmebaasi;
- Andmed on digiteeritud ja võimaldavad täpsemat eelarvestamist ning planeerimist. Mugavam aruandlus ja statistika edastamine nõudvatele asutustele.

Süsteemi arendamine eeldab protsesside standardiseerimist ning optimeerimist. Seetõttu peaks teenuste osutamisega seotud tegevused muutuma lihtsamaks ja efektiivsemaks. Lisaks võimaldab andmete digiteerimine suurema hulga andmete riskasutamist, mis vähendab tööd paberdokumentidega ning säästab aega ja võimalikke inimvigu.

Teenuse taotlemine ja broneerimine on **ühtlustatud** - varasemalt toimus teenustele taotluste esitamine ning broneeringute esitamine erineval viisil. Uue teenuse taotlusi saab allkirjastada ja esitada ning teenusele broneerida iseteeninduskeskkonnas. Teenusele taotluse esitamiseks ei ole vaja varasemalt teada, milline linna allüksus tegeleb taotluse menetlemisega või kes on teenuseosutajad.

Kui kliendil on aktiivne teenus, siis on võimalik suhelda otse teenusepakkuja töötajaga läbi e-Päeviku funktsionaalsuse iseteeninduskeskkonnas. Seetõttu on suhtlus kiirem ja efektiivsem ning suhtlusest jääb jälg maha, mis võib osutada vajalikuks informatsiooniks asendajatele.

Teenusele broneeringut tehes on kliendil **kalendrivaade**, mis võimaldab teenust mugavamalt ja iseseisvamalt planeerida. Lisaks näevad kliendid enda aktiivseid broneeringuid ja saavad neid vajaduse ümber muuta.

Keskne andmestik nii taotlejate, teenuseosutajate kui järelevalve asutustele. Seni killustatud andmetike asemel on kogu info ühes keskses andmebaasis. See tähendab, et talletub teenuste kasutamise ajalugu ning kõigil asjassepuutuvate osapoolte jaoks on kättesaadavad ajakohased andmed. Erinevalt varasemast saavad kliendid vaadata enda andmeid, sh aktiivsed teenused ja nende ajalugu ja arved.

6.1 Kavandatava süsteemi seosed teiste süsteemidega

6.1.1 Liidestamise võimalused

TASHIS-e infosüsteem liidestatakse vajalike infosüsteemidega, et olla vastavuses andmekogude loomise nõuetega ning tagada kasutajatele võimalikult mugav süsteemi kasutamine ehk andmeid, mis on riiklikes andmekogudes olemas ei peaks topelt sisestama.

Tabel 4. Liidestamise võimalused

Andmebaas	Liidestamise eesmärk
STAR	Hetkel saadavad emaili kaudu LOV-i ja KOV-i sotsiaaltöötajad vajaliku informatsiooni kliendi kohta, nagu näiteks seotud hindamised ja teenusele suunamise informatsioon. TASHIS-esses võiks automaatselt liikuda andmed, mis on suunamiskirjal ja hindamise kokkuvõtted.
EMPIS2	Töötukassa poolt suunatud klientide suunamiskirjad ja võimalusel ka dokumentide kinnitused on võimalik edastada automaatselt.
Omniva arvekeskus	Teenusepakkujad saavad e-arveid edastada läbi Omniva arvekeskuse.
Tallinna Linnavalitsuse SAP	Arved edastatakse automaatselt TASHIS-est SAP-i.
Rahvastikuregister	Rahvastikuregister on andmekogu, mis koondab Eesti kodanike, Eestis elukoha registreerinud Euroopa Liidu kodanike ja Eestis elamisloa või elamisõiguse saanud välismaalaste peamisi isikuandmeid. Registrit haldab ja arendab vastutava töötajana Siseministeerium. Rahvastikuregistri päringute abil selgitatakse välja taotleva isiku elukoht (Tallinn või mõni muu omavalitsus) ning linnaosa (selle alusel määratakse, milline LOV taotlusega edasi tegeleb). Rahvastikuregistri päring viiakse läbi iga öö, kontrollides isiku elukohta (kas jätkuvalt Tallinn) ning kas on elus.
Äriregister	Teenusepakkujate jaoks teeb süsteem Äriregistrist esindusõiguste päringu, et juriidilisest isikust kliendi korral kontrollib süsteem kasutava füüsilise isiku õigust esindada juriidilist isikut. Teenusepakkujate kontaktandmete saamiseks teeb TASHIS päringu Äriregistrisse.
Aadressiandmete süsteem	Kõiki aadressiandmeid hallatakse aadressiandmete süsteemis. Aadressi andmed on avaandmed, mida teised andmekogus saavad vabalt kasutada. TASHIS-e vaates on oluline, et klientidel on korrektsed aadressiandmed, et nad vajadusel kiiresti üles leida.

6.1.2 Asendatavad süsteemid

TASHIS-e infosüsteemi peamine sihtrühm on Tallinna linnas sotsiaalhoolekande teenuseid pakkuvad teenuseosutajad. Infosüsteemi üks peamisi eesmärke on muuta teenusepakkujate töö lihtsamaks ja andmete edastamine turvalisemaks. Seetõttu TASHIS süsteemi edukaks juurutamiseks ja tulemusrikkaks kasutamiseks tuleb teenusepakkujate poolt kasutatavad süsteemid asendada TASHIS-ega. Üleminek toimub järk-järgult, vastavalt arendamise võimekusele.

Hetkel teadaolevad süsteemid, mida TASHIS asendab on:

Tabel 5. Asendatavad infosüsteemid

Infosüsteem	Asendatav funktsionaalsus
Postipoiss	Suunamiskirjad ja teenusele suunamise dokumendid liiguvad automaatselt TASHIS-esse. Kui Postipoissi ei kasutata enam andmete edastamise protsessis, siis peab eeldama, et TASHIS-l on võimekus käsitleda dokumente kõikide piirangute vaates (dokumendihalduse funktsionaalsus).
Pugu	Rehabilitatsiooni teenusega seotud protsessid teostatakse TASHIS-es.
e-Päevik	Lastekodu teenuste ja muude teenuste e-Päeviku süsteem.

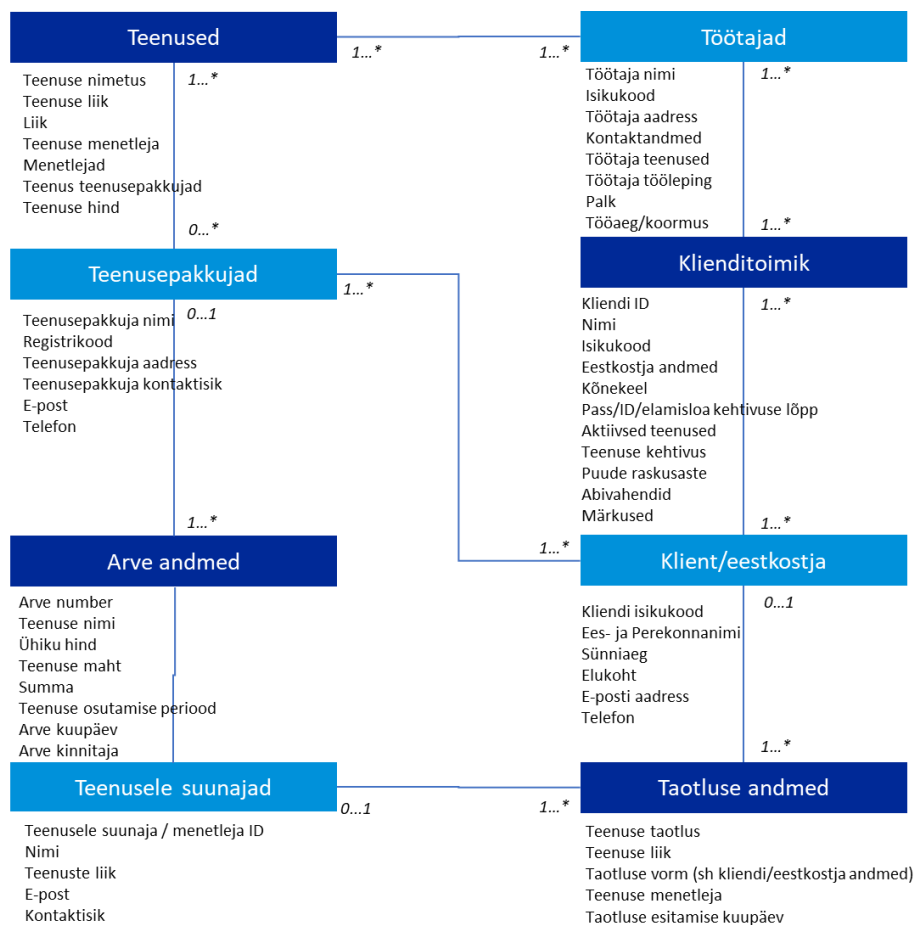
7. Andmed

Antud peatükk kirjeldab, kes on TASHIS-esse olulised infosüsteemi kasutajad ning annab ülevaate, milliseid andmed on TASHIS-es. Kõige olulisemad andmed on seotud teenusele suunamise ja osutamisega, mis on kirjeldatud tööprotsesside juures. Teenusepakkujate poolt kasutatavad andmed on kaardistatud Lisas 2, kuhu on samuti kogutud loodava süsteemi andmed.

7.1 Andmed uues infosüsteemis

Loodava süsteemi andmete koosseis on väljatoodud Lisas 2. Vajalike andmete kaardistamisel lähtuti analüüsi käigus kogutud andmetest, mida teenusepakkujad oma teenust osutades hetkel vajavad. Loodavale süsteemile mõeldes kirjeldati andmed arvestades funktsionaalseid nõudeid ja valdkonna vajadusi nende igapäevatöös praegu ja vaatega tulevikule. Kuna antud hetkel osutavad teenusepakkujad teenuseid vastavalt enda parimale praktikale ning erinevate teenusepakkujate praktikate analüüs ei ole antud projekti skoobis, siis soovitame täiendavalt analüüsida ja ühtlustada vastavalt teenustele vajaminevaid andmeid ja töömalle.

Kontseptuaalne andmemudel annab ülevaate peamistest olemistest ning toob näited andmetest ning nende vahelistest seostest. Selle eesmärk on luua lihtsustatud ülevaade vajalikest andmetest ja nendevahelistest seostest. Joonisel 8 on kujutatud lihtsustatud ülevaade ning näidetena väljatoodud andmeobjekti ehk olemi atribuudid. Täpsema ülevaate saab Lisas 2.



Legend:

- Olemi tüüp objektid.
- Olemi tüüp subjektid ehk isikud.

0...* - null mitmele suhe

1...* - üks mitmele suhe

0...1 - null kuni üks suhe

Joonis 7. Kontseptuaalne lihtsustatud mudel

Joonisel 7 kujutatud kontseptuaalne mudel on lihtsustatud versioon, loodava infosüsteemi TASHIS-e andmete kaardistuses Lisa 2, käsitleb ja kirjeldab täpsemalt vajalikke andmeid seoses järgmiste olemitega ehk andmeüksustega:

- Administreerimisega seotud andmed:

Teenuste haldamine; osapoolte andmed (teenusepakkuja ja menetleja andmed); kasutajate juurdepääsuõiguste andmed; logid.

- Teenusepakkuja andmed:

Osapoolte andmed (töötajate ja kliendi andmed); teenuse seadistamise andmed (teenuse teavitused);

- Taotluse andmed:

Kliendi andmed (eestkostja andmed); taotluse edastamise andmed;

- Taotluse otsus

Kliendi andmed; teenuse andmed;

- Klienditoimik:

Kliendi andmed (eestkostja andmed); kliendiga seotud dokumentide andmed (kliendi nõusolekud); kliendiga seotud teenuseosutaja andmed; kliendi teenuse andmed ; teenuse põhised kliendiandmed;

- Teenuselepingu mall

Osapoolte andmed (Kliendiandmed ja teiste poolte andmed); lepingu ese; lepingu lisa;

- Töövahendite mallid

Kliendi andmed; töövahendi andmed; teenuse andmed; teenuseosutaja logi andmed;

- Teenuseosutaja moodul

Kalender; teated (teavituste haldamine); e-päevik, töökäskude haldamine; kulutšekkide sisestamine

- Arveldamise andmed

Arve esitaja; makse saaja; arve saaja; arve

7.2 Andmejälgija rakendamine

Andmejälgija pakub läbipaistvat lahendust isikuandmete töötlemisel, võimaldades kodanikul saada selge ülevaade tema andmetega sooritatud toimingutest. Tervikliku ülevaade enda isikuandmetega tehtud toimingutest saab riigiportaalist eesti.ee.

Andmejälgija loob kasu nii kodanikule kui ka andmekogu omanikul. Kodanikul on võimalik saada läbipaistev ja ajakohane informatsioon enda isikuandmetega sooritatud toimingutest ühest kohast. Juurutajal aitab andmejälgija leida vastused nii kodaniku teabenõudest kui ka asutuse sisekontrollist tulenevatele isikuandmete päringutele.

Andmejälgija vajadus on defineeritud Euroopas kehtivas isikuandmete kaitse üldmääruses (GDPR) ja Eestis kehtivas isikuandmete kaitse seaduses (IKS), mille alusel on kodanikul õigus saada ülevaade oma andmetega seotud toimingutest.

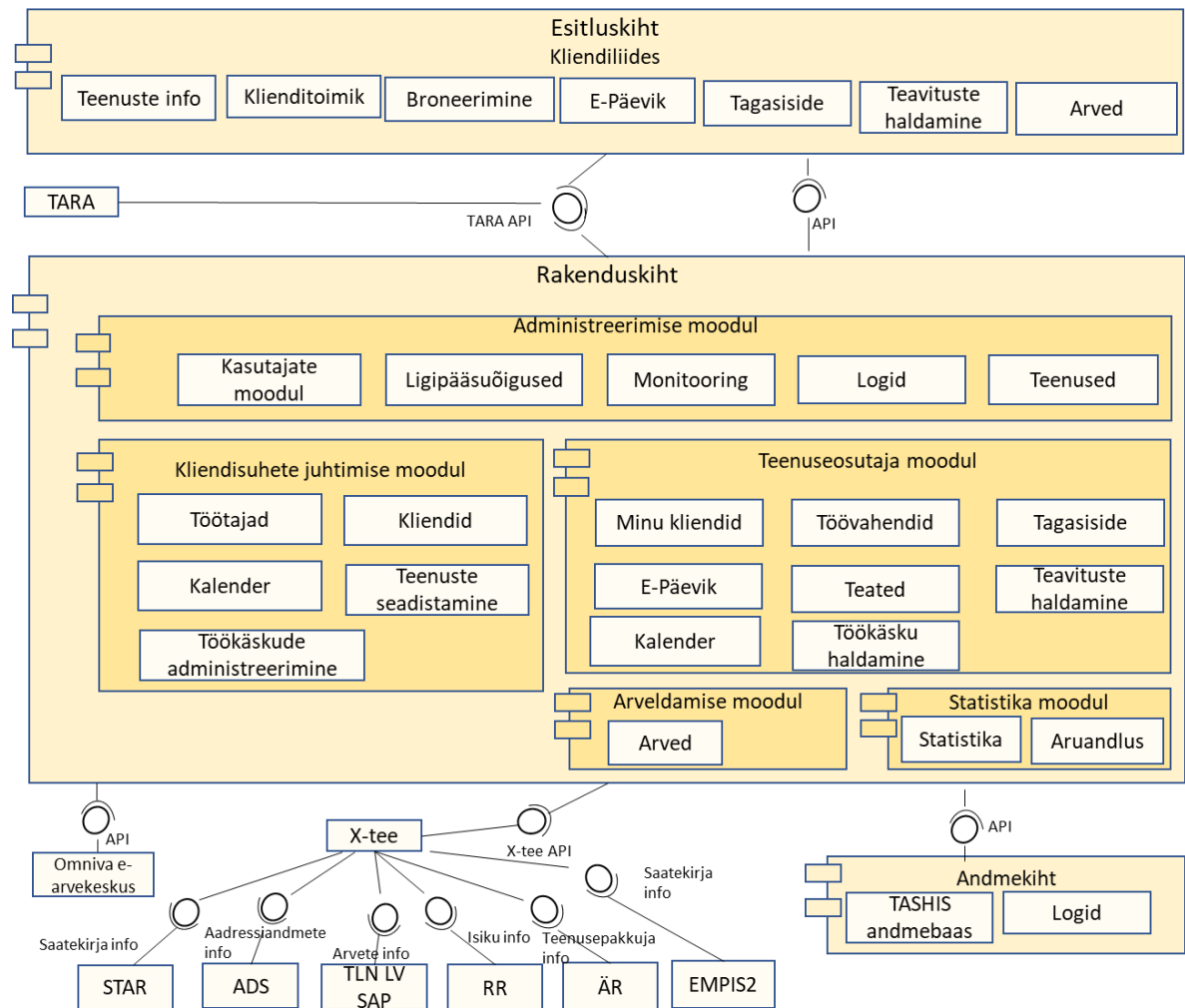
Andmejälgija rakendamiseks pakub RIA standardkomponente. Andmejälgija võimaldab jälgida andmekogu sisest ja sellest väljuvat liiklust, eraldades vajalikud logikirjed. Eraldatud logikirjed salvestatakse andmesalvesti liidesesse, mille kaudu kuvatakse vajalik informatsioon riigiportaalist eesti.ee. Andmejälgija võimaldab logida nii X-tee liiklust kui ka süsteemisisesid päringuid.

Andmejälgija on mitmeti konfigureeritav ning seetõttu peaks ka sobituma TASHIS-e andmekogu vajaduste ja võimalustega. Selleks, et andmejälgijat rakendada peab olema kasutusel X-tee versiooni 6.

7.3 Komponentmudel

Komponentmudel kirjeldab infosüsteemi ülesehitust kolme kihilisena: esitluskiht, rakenduskiht ja andmekiht. Esitluskiht on kliendiliides ehk iseteeninduskeskkond, mis vastutab kasutajaliidese käitlemise ja brauseri suhtlusloogika eest. Kliendid autendivad end kasutades TARA autentimise lahendust. Rakenduskiht suhtleb andmekihiga üle API. Rakenduskihis on teenusepakujate moodulid

ning andmevahetus teiste riiklike andmebaasidega toimub üle X-tee. Teiste riiklike andmebaaside liidestamise võimalused on väljatoodud peatükis 6.1.1.



Joonis 8. TASHIS arhitektuur

Tabel 6. Komponentide kirjeldused

Komponent	Kirjeldus
Kliendiliides	
Teenuste info	Klient näeb Tallinna linna poolt pakutavaid sotsiaalhoolekande teenuseid ning üldist informatsiooni teenuse osutamise kohta.
Klienditoimik	Klient saab esitada uusi taotlusi teenustele, näeb enda aktiivseid teenuseid, saab allkirjastada teenuselepinguid ja teenusega seotud dokumente. Klient näeb enda andmeid ja saab vajadusel neid uuendada. Lisaks saab kliendiprofiili juures märkida ära nõusolekud ja vajadusel neid muuta.
Broneerimine	Klient saab teha broneeringuid aktiivsetele teenustele otsides teenust teenuse nimetuse, asutuse või teenuseosutaja järgi.
E-päevik	Klient ja teenuseosutaja saavad suhelda ning turvaliselt faile jagada kasutades e-Päeviku funktsionaalsust.
Tagasiside	Klient saab anda teenusepakkuja tagasisidet ning esitada kaebuseid.
Teavituste haldamine	Klient saab määrata endale sobiva viisi, kuidas teenusepakkuja talle teavitusi saadab, kas sms-i või e-postiga.
Arved	Klient näeb endale esitatud arveid. Kui ta soovib neid maksta, siis suunatakse ta vastavasse keskkonda.
Administreerimise moodul	
Kasutajate moodul	Moodul, kus on registreeritud kõik teenusepakkujad ja asutused, kes pääsevad TASHIS infosüsteemi.
Juurdepääsuõigused	Moodul, kus saab redigeerida kasutajagruppe ja vastavaid õigusi.
Teenused	Moodulis on loetletud, kõik sotsiaalhoolekande teenused, mida Tallinna linn pakub.
Monitooring	Monitooringu moodul on süsteemi haldaja valduses, mis kuvab infoturbe staatust kuvavaid andmeid näiteks raporteerides andmebaasi töökorrast, tehtud andmete päringutest, juurdepääsudest jms,
Logid	Logide moodulis näeb kasutajate tegevusi: vaatamine, muutmine ja kustutamine.
Kliendisuhete juhtimise moodul	

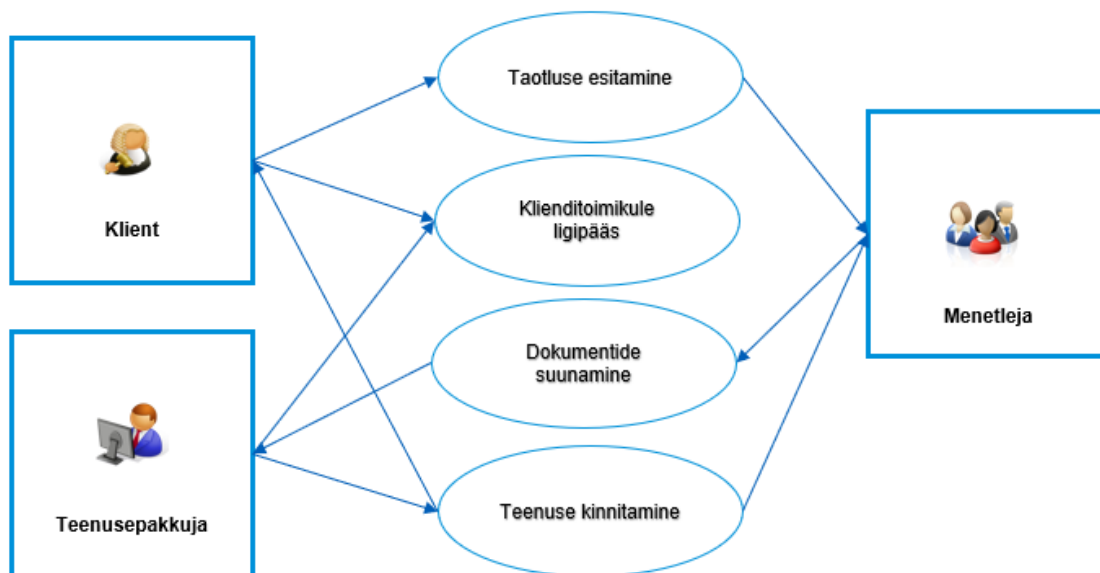
Töötajad	Teenusepakkuja töötajad, kes on jagatud teenusepakkuja poolt vastavalt teenuste gruppi ja kellele on määratud vastavalt töö iseloomule juurdepääsuõigused.
Kliendid	Teenusepakkuja kliendid, kes on seotud kindlate töötajatega, kes teenust osutavad ja seetõttu pääsevad ligi kliendi andmetele. Kui peakasutaja seob kliendi töötajaga, siis see muutub aktiivseks teenuseosutaja moodulis Minu kliendid.
Kalender	Töötajate tööaja haldamine ja planeerimine.
Teenuste seadistamine	Teenusepakkuja saab siduda teenuse teenusegrupiga ning määrata teenusele arveldamise tüübi (näiteks projekt, LOV/SKA/klient/teine LOV).
Töökäskude administreerimine	Teenusepakkuja saab edastada kindlale töötajale või töötajate grupile töökäskud (näiteks uue kliendi). Juhul on ülevaade enda töötajate töökäskude üle.
Teenuseosutaja moodul	
Minu kliendid	Teenuseosutaja näeb enda töölauale suunatud kliente ning nende andmeid.
e-Päevik	Klientidega on võimalik teavet vahetada läbi e-Päeviku. E-Päevik võimaldab saata kirja formaadis teavitusi kliendile.
Töövahendid	Teenuseosutajal on võimalik luua olemasolevatest mallidest töövahendeid, milleks on näiteks hooldusplaan, hooldusgraafik, tegevuskava jms.
Teated	Teenuseosutajate tulevad teated nii öelda kliendiga seotud muudatustest või uutest klientidest. Näiteks kui nende klient on neile e-Päevikusse uue postituse teinud või kui nende töölauale on saadetud uus klient või kui kliendi ID-kaart hakkab aeguma.
Teavituste haldamine	Teenuseosutajal on võimalik vastavalt teenusele enda teavituste seadistusi hallata.
Tagasiside	Teenuseosutajal on võimalik menetleda kliendi tagasisidet
Töökäskude haldamine	Töötaja näeb endale saadetud töökäske. Töökäsu juurde saab märkida selle teostamiseks kulunud aja ja vajadusel juurde lisada kulutšekid. Töötaja saab töökäskude haldamise juures vajadusel edastada teistele töökäsuga seotud
Arveldamise moodul	
Arved	Töötaja saab koostada arveid kas teenusepõhiselt või koondarveid.

	*arveldamise mooduli puhul on vajalik enne detailanalüüsi lisaks analüüsida maksete tegemise vajadusi.
Statistika	
Statistika	Statistika võimaldab seadistada parameetreid, et süsteemist saada endale sobivate parameetrite alusel väljavõtte näiteks kas teenusegrupi, teenuse, vanuse, asutuse põhisel.
Aruandlus	Linna ja riigi poolt koostatud statistika jaoks andmete kogumine. Vahearuanne, lõpparuanne, S- ja H-veeb.

8. Süsteemile esitatavad nõuded

8.1 Funktsionaalsed nõuded

Teenusele suunamine



Joonis 9. Teenusele suunamine

Menetleja

- 1) Teenusele suunates, suunab süsteem vajalikud dokumendid koos kliendi andmetega üle TASHIS süsteemi, seega edaspidi puudub teenusepakkujal vajadus käsitsi andmeid ümber kanda.
- 2) Juhul kui süsteemil ei ole võimalik registritega ühendust saada, siis menetleja saab käsitsi sisestada kliendi andmed.

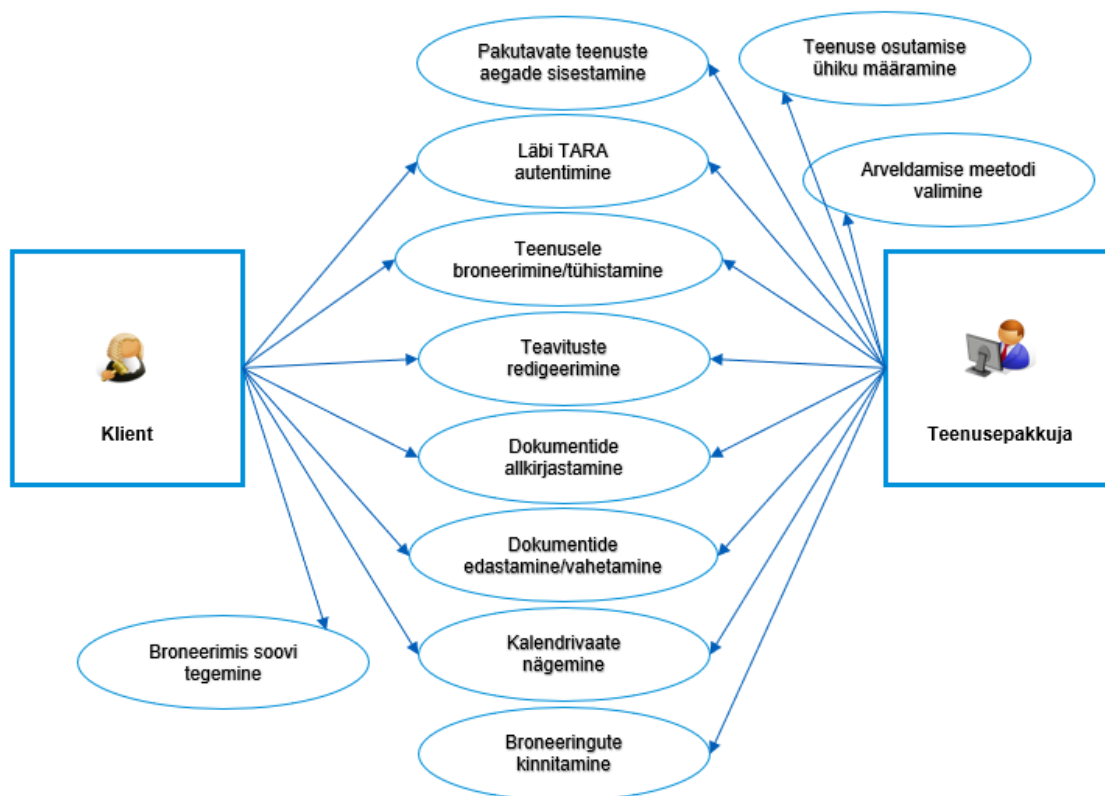
Teenusepakkuja

- 1) Teenusepakkujad saavad enda töölauale juba eeltäidetud dokumendid, mis nad saavad kinnitada, mis muudab teenusepakkujate töö kiiremaks.
- 2) Kui taotlused on esitatud, süsteemis olevad andmed kliendi kohta (staatused, kuupäevad, tingimused) moodustavad klienditoimiku. Klienditoimik võimaldab kõiki kliendiandmeid ühest kohast digitaalselt vaadata.
- 3) Klienditoimikus on näha kliendi poolt tehtud taotlused ja taotluse staatused (nt avatud, lahendamisel, menetluses, lõpetatud). Kliendi varasem osutatud teenuste info on teenusepakkujale digitaalselt näha ning ka see on näha kui kaugel taotluse menetlus on jõudnud.
- 4) Vajadusel saab dokumente suunata erinevatele osapooltele (sh kolmandad osapooled), muutes info vahetuse turvaliseks ning mugavaks.

Klient

- 1) Klient saab esitada taotluse, peale seda kui on end TASHIS-es autentinud. Süsteem viib kliendiandmed olemas olevatele mallidele ja dokumentidele üle, seega klient saab kiiremini ja mugavalt taotluse esitada.
- 2) Kliendid saavad kasutada turvalist veebipõhist kliendiportaali andmete/dokumentide edastamiseks teenuseosutajale / LOV-ile.
- 3) Peale teenusele suunamist saab klient näha enda klienditoimikut, mis tagab kliendile läbipaistvuse info osas, mis tema kohta on näha teenusepakkujale.

Teenusele sisenemine



Joonis 10. Teenusele sisenemine

Klient

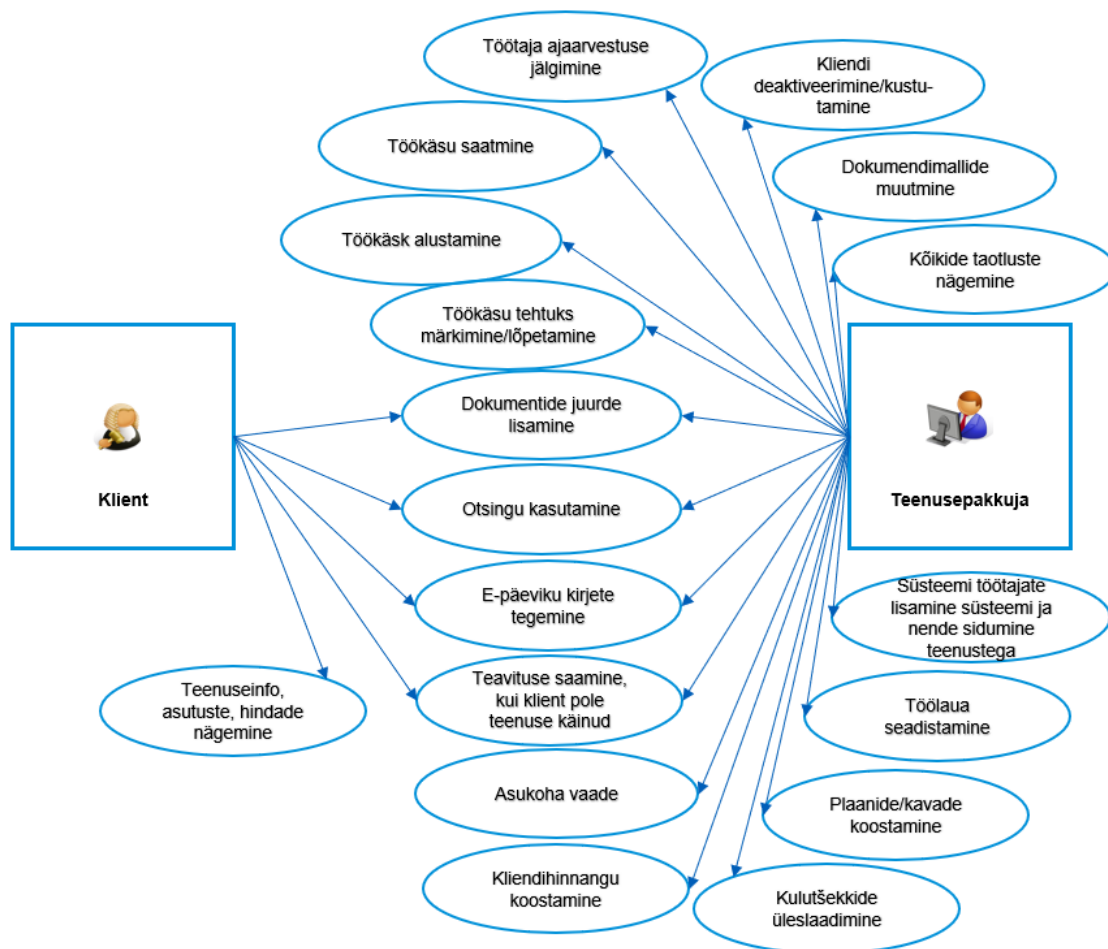
- 1) Klient saab lepinguid ning teisi dokumente (nt teenuse osutamise graafik) süsteemis allkirjastada, tänu millele muutub protsess kiiremaks ning lepingud(ka teised dokumendid) on pidevalt kliendile kättesaadavad digitaalselt.
- 2) Võimalus kliendiprofiili muuta, juhul kui kliendiandmed muutuvad, saavad kliendid ise oma andmeid uuendada. Tagades sellega ajakohase info teenusepakkujale.
- 3) Süsteemi kasutajad saavad redigeerida oma teavitusi. Kliendid saavad valida endale mugavaima variandi, kuidas nad teavitusi soovivad saada, kas e-maili, sõnumi või mõlema teel.
- 4) Saab turvaliselt andmed edastada teenuseosutajale/LOV-le. See vähendab infolekkimise võimalust.
- 5) Sisselogituna saab klient ise läbi infosüsteemi teenusele aja broneerida, et muuta kliendile teenusele lisada järjekorda nii asutuse kui ka teenuse põhiselt
 - a. Kliendid saavad teenust broneeringuid muuta ja tühistada ning valida, kas soovivad tootlustust või mitte. See kiirendab protsessi nii kliendile kui teenusepakkujale.

- b. Kliendid saavad süsteemist otsida teenuseosutaja, teenuse, kalendri põhjal pakutavaid aegasid ja kuvada teenuseosutaja detailvaadet, et lähemalt tutvuda teenusega ja veenduda teenuse sobivuses.
- c. Kui iseteeninduslik broneerimine ei ole lubatud, siis kliendid saavad süsteemi kaudu esitada teatud teenustele broneerimise soove ja teenuseosutajad saavad soovid kinnitada või tagasi lükata. See vähendab telefoni teel info vahetamist ning suhtlusest jääb märke maha.
- d. Kliendid saavad süsteemist näha enda nimele tehtud broneeringuid. Tänu sellele funktsioonile, on kliendil ülevaade ning ei pea selleks ühendust võtma teenusepakkujaga.

Teenusepakkuja

- 1) Kliendi saab registreerida teenusele süsteemis valides teenuse mahu, kindla töötaja/töögrupi ja arveldamise viisi. Teenuseosutamiseks on andmed süsteemis, seega teenuse mahtu arvestatakse automaatselt, mis on hiljem vajalik nii aruandluse kui statistika jaoks.
- 2) Juurdepääs kliendiprofiilile ning võimalus seda muuta. Juhul kui klient ei pääse ligi oma kasutajaprofiilile, saab teenusepakkuja vajalikud muudatused ise ära teha.
- 3) Süsteemi kasutajad saavad redigeerida oma teavitusi. Teenusepakkujad saavad valida endale mugavaima variandi, kuidas nad teavitusi soovivad saada, kas e-maili, sõnumi või mõlema teel.
- 4) Saab lepinguid ning teisi dokumente (nt teenuse osutamise graafik) süsteemis allkirjastada, tänu millele muutub protsess kiiremaks ning lepingud(ka teised dokumendid) on pidevalt teenusepakkujale kättesaadavad digitaalselt.
- 5) Süsteemi sisselogimine ja autentimine käib läbi TARA, et tagada kiire ja turvaline autentimine.
- 6) Teenusepakkuja administraatorid saavad süsteemi sisestada teenuste kasutamiseks pakutavate aegade andmeid, et kliendid saaksid neid teenusele aega broneerida.
 - a. Teenusepakkujad saavad teenuste lõikes seadistada iseteenindusliku broneerimise lubatavust. Sisestades piirangud, saab teenusepakkuja kindel olla, et teenuseid ei broneerita üle.
- 7) Teenusepakkujad saavad registreerida kliendi teenusele. Kui kasutamine jääb ära, siis teenuseosutajad saavad tühistada broneeringuid. Kui teenuse saab tühistada süsteemis on see kiire ning kõik vajalikud osapooled saavad koheselt teate.

Teenuse osutamine



Joonis 11. Teenuse osutamine

Teenusepakkuja

- 1) Teenusepakkuja saab vajadusel klienditoimikus dokumendimallile vaadata ning muuta. See elimineerib käsitsi dokumentide töötlemise vajaduse, muutes teenuse osutamise kiiremaks.
- 2) Klienditoimiku juurde saab ka dokumente juurde lisada ja allkirjastada, kui dokumendid allkirjastatakse või neid lisatakse süsteemi, jääb sellest maha kirje, mida on ka hiljem näha
- 3) Süsteemis saab vajadusel kliendi deaktiveerida ja kustutada. See tagab selle, et kui kliendid lahkuvad teenuselt siis nende andmed kustutakse, et järgida turvalisusenooleid.
- 4) Süsteemi peakasutajad näevad oma töölaual esitatud ning menetluses olevaid avaldusi/taotlusi Tänu sellel on peakasutajatel terviklik päevakohane ülevaade avaldustest/taotlustest.
- 5) Otsing toimib erinevate kriteeriumite järgi, nt sõna või sõnaosa järgi nimi, isikukood, teenus, teenuseosutaja jne. See võimaldab teenusepakkujatel kiirelt leida IS-st vajalikke objekte.

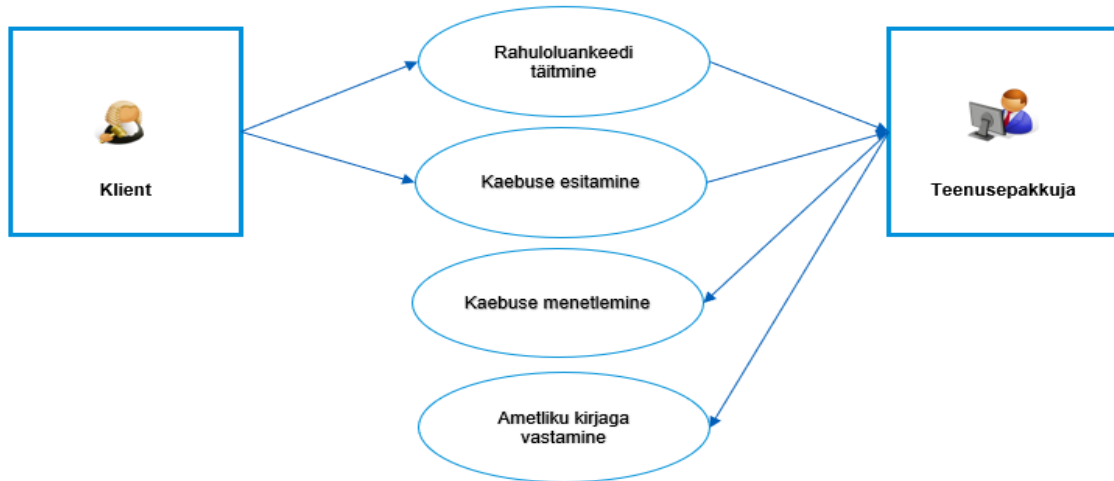
- 6) Süsteemi saab juurde lisada töötajaid ning siduda neid teenusega või teenusegrupiga. Tänu sellele saab töötaja määramine olema kiire ning sellega määratakse ära need töötajad, kes pääsevad ligi kindlatele klienditoimikutele.
- 7) Süsteemis on võimalik lisada töötaja/teenuseosutajate grupi tööaegasid nii päevade kui tunni kaupa olenevalt teenuse spetsiifikast. Nii on lihtsustatud töögraafiku järgimine ning teenusele broneerimine.
- 8) Kalendrivaates saavad teenusepakkujad tööaja ajaarvestust jälgida. See annab töötajatele kiire ülevaate, mis on vajalik planeerimiseks.
- 9) Teenuseosutaja näeb teenuse osutamise asukohta ehk teatud teenuste puhul kliendi aadressi ja objekti (nt korteri number). Võimalik on lahti võtta kalendrivaade teenuse osutamise asukoha kohta.
- 10) Teenuse osutamisel saavad teenusepakkujad lisada kulutšekid süsteemi ning neid otse kinnitamiseks saata SAP-i. Tänu sellele on näha, kohe milliste teenustega on kulu seotud ning see on oluline hiljem aruandluse ja statistika koostamise jaoks.
- 11) Teenuseosutaja saab ligi ainult nendele andmetele, mis on tema rollile vastavalt määratud, millega tagatakse andmekaitse turvanõuded.
- 12) Teenuseosutajad saavad süsteemis hallata klientide andmeid koos volitatud esindajate andmetega, et klientide esindajad saaksid juurdepääsu süsteemile.
 - a. Teenuseosutaja saab märkida kliendiprofiilil kliendiga seotud isikud isikukoodi alusel, kes sel juhul pääsevad ligi kliendi iseteenindusportaalile. Sellega tagatakse andmekaitse turvalisuse nõuded.
- 13) Teenuseosutaja saab koostada, kinnitada, muuta ja vaadata süsteemis kirju, teavitusi, dokumente jm süsteemis hallatavate mallide alusel (nt hooldusplaan, hooldusgraafik).
- 14) Teenuse osutamisel täidab teenusepakkuja kliendi või tegevuse põhiselt tegevuste logis nt kohal käimise. Selle alusel saab teenusepakkuja hiljem mugavalt teha statistikat, koostada arveid ning saada ülevaadet kliendi teenusemahtudest.
- 15) Teenuseosutaja saab kirjutada enda kliendile e-Päeviku kaudu teavitusi või jagada olulist informatsiooni, tagades vahetu suhtluse kliendiga/eestkostjaga.
 - a. E-päeviku funktsiooni alt on võimalik ka turvaliselt faile jagada
- 16) Teenusepakkujad saavad automaatseid meeldetuletusi (sms/e-mail) kui nad pole teenusel teatud arv päevi käinud.
 - a. Teenuseosutaja saavad nimekirja inimestest, kes pole teenusel teatud arv päevi käinud (koos päevade arvuga)
- 17) Teenuseosutaja saab süsteemis hallata enda teavitusi, see muudab infosüsteemi kasutajasõbralikuks ja teenuseosutaja saab valida endale meelepärased teavitusmeetodid.
 - a. Teenuseosutaja saab seadistada teenusepõhist tähtaegade ja teavituste haldust (nt kui ID-kaardi kehtivus hakkab aeguma). Nii saavad teenusepakkujad automaatselt teavitusi kui nt dokumendid hakkavad aeguma.
 - b. Teenuseosutaja saab teate selle kohta, kui klient on oma konto andmetes muudatusi teinud. See funktsioon tagab selle, et teenusepakkujal oleks hea ülevaade oma kliendist

- 18) Teenuseosutaja saab märkida süsteemis tema töölauale saadetud tegevuse tehtuks. Tänu sellele saavad teenusepakkujad järele pidada oma tegevuste üle.
- 19) Teenuseosutaja saab koostada kliendi hinnangu. Läbi süsteemi muutub see protsess kiiremaks kuna olemas informatsioon on kõik ühes süsteemis.
- 20) Teenuseosutaja saab koostada hooldusplaani ja selle välja trükkida. Olemas olevatele mallidele koostatud plaani tegemine on efektiivsem kuna teenusepakkuja saab valida süsteemist vabad ajad ning manuaalsed tegevused on minimaliseeritud.
- 21) Töölaud on kasutajatele paindlikult seadistatav. Töölaud peab olema kohandatav vastavalt osutatava teenuste nõuetele.

Klient

- 1) Oma profiili alt näevad kliendid enda:
 - a. klienditoimiku ajalugu, nii on ka klientidel ülevaade saadud teenustest.
 - b. aktiivseid broneeringuid (asutus, teenus, osutaja) ja klient saab neid muuta. See funktsioon võimaldab kliendil kontrollida oma teenuseid ja muuta aegu vastavalt enda vajadustele.
- 2) Klient saab ka sisse logimata näha teenuseosutaja informatsiooni, teenuseinfot, asutusi, hindu jms. Klient saab ülevaate olemasolevatest teenustest ja teenusepakkujatest ühest kohast.
- 3) Klient saab otsida süsteemist erinevate kriteeriumite järgi nimi, teenus, teenuseosutaja jne. See võimaldab kliendil kiirelt leida IS-st vajalikke objekte.
- 4) Klient/eestkostja saab kirjutada enda teenusosutajale e-Päeviku kaudu teavitusi või jagada olulist informatsiooni, tagades vahetu suhtluse teenusepakkujaga.
 - a. E-päevikut saab klient kasutada juhul, kui tal on aktiivne teenus, et jagada igapäevast informatsiooni vabas vormis teenuseosutajaga. E-päevikut kasutades on infovahetus turvaline ja vahetu.
- 5) Kliendid saavad automaatseid meeldetuletusi (sms/e-mail) kui nad pole teenusel teatud arv päevi käinud. Automaatsed teavitused tagavad, et klient saab meeldetuletused.

Teenuse tagasisidestamine



Joonis 12. Teenuse tagasisidestamine

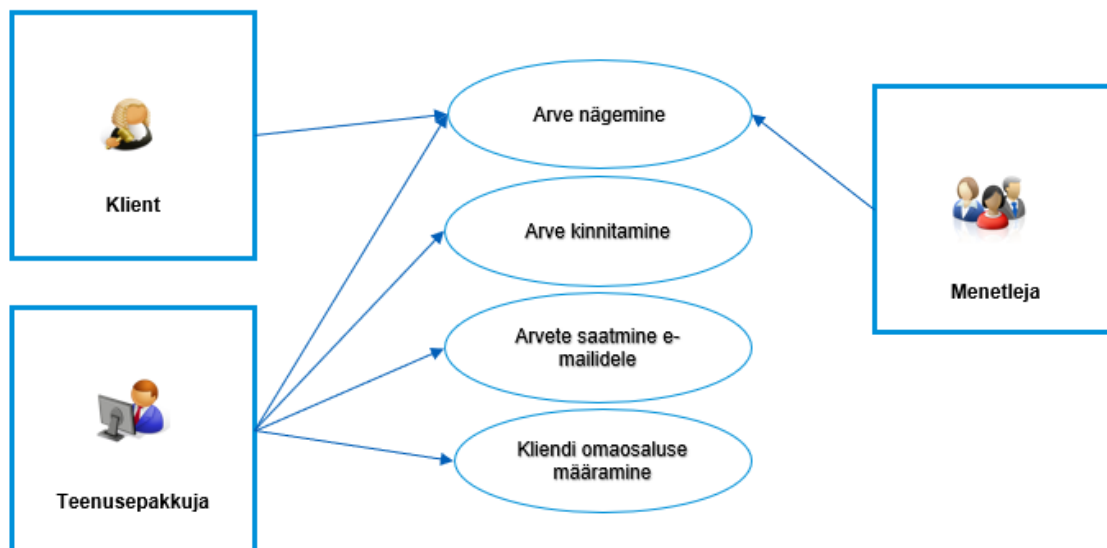
Klient

- 1) Klient saab täita rahulolu uuringut ning esitada kaebusi. Läbi IS-i saab klient kodust väljumata täita rahulolu uuringu.
- 2) Klient saab esitada kaebuse.

Teenusepakkuja

- 1) Teenusepakkuja saab tagasiside ja kaebuste teate otse oma töölauale, kus ta saab alustada kaebuse menetlust. Vajadusel saab teenusepakkuja otse kliendile ametliku kirjaga kaebusele vastata.
- 2) Teenusepakkuja saab kaebust menetleda või seda edastada teisele töötajale.
- 3) Teenusepakkujal on võimalik ametliku kirjaga vastata.

Arveldamine



Joonis 13. Arveldamine

Klient

- 1) Klient näeb temale tehtud arveid teenuste eest, tagamaks, et süsteem on läbipaistev.

Teenusepakkuja

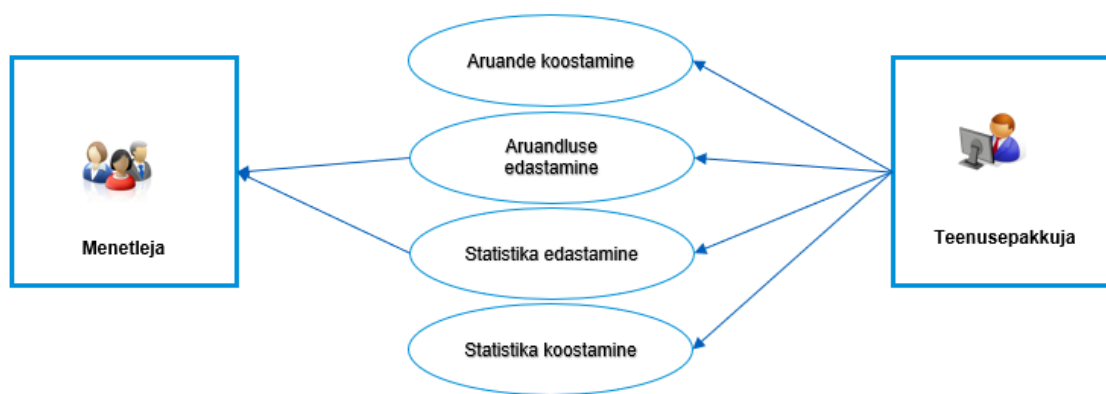
- 1) Administraatorid saavad seadistada iga teenuse juurde arveldamise põhimõtted vastavalt omaosalus, riiklik, KOV, projektipõhine. Kui teenuse arveldamise meetod on varasemalt defineeritud, siis ei pea enam arve moodustamisel teenusepakkuja täiendavat infot lisama ning saab arve lihtsalt välja printida.
- 2) Teenusete hindade parameetrid on süsteemis eeltäidetud vastavalt hinnakirjale. Nii ei pea enam teenusepakkujad arve moodustamiseks käsitsi andmeid sisestama.
- 3) Teenuseosutajad saavad süsteemist väljastada andmeid, mille alusel koostatakse ja väljastatakse SAP-s arved teenuse eest tasu saamiseks. Liidestamine võimaldab teenusepakkujal automaatselt arved edastada.
- 4) Vajadusel saab määrata kliendi omaosaluse. Kuna kõik andmed on süsteemis olemas saab teenusepakkuja omaosaluse summa määrata ning süsteem moodustab kliendile arve ja edastab selle.
- 5) Teenusepakkuja saab süsteemist arved kinnitada ning kooskõlastusringile saata. Nii on tagatud kiire arve menetlus ning süsteem on läbipaistev.
- 6) Arved on võimalik otse süsteemist saata ettemääratud e-maili aadressile või e-arvena. Teenusepakkuja ei pea arvet alla laadima ning saab süsteemis otse arveid saata.
- 7) Koondarve vastab Raamatupidamise seaduses toodud nõuetele ning ei sisalda informatsiooni isikuandmete kohta. Kuna infosüsteem moodustab ise koondarved, muutub kogu protsess kiiremaks.

- 8) Kui arve on menetlajale väljastatud, saab selle otse süsteemist välja saata. Tänu sellele on arveldamine teenusepakkuja jaoks mugav ja kiire.

Menetleja (LOV, SKA, Töötukassa)

- 1) Teenused, mille puhul on märgitud LOV rahastajaks, nende korral tulevad LOVi arved otse finantsteenistusele SAPI. Menetleja saab arved vahetult ja kiirelt kätte.
- 2) Teenused, mille puhul on märgitud SKA või Töötukassa rahastajaks, saadab süsteem arved Omniva arvekeskuse kaudu vastavalt teenusele määratud asutusele.

Aruandlus ja statistika

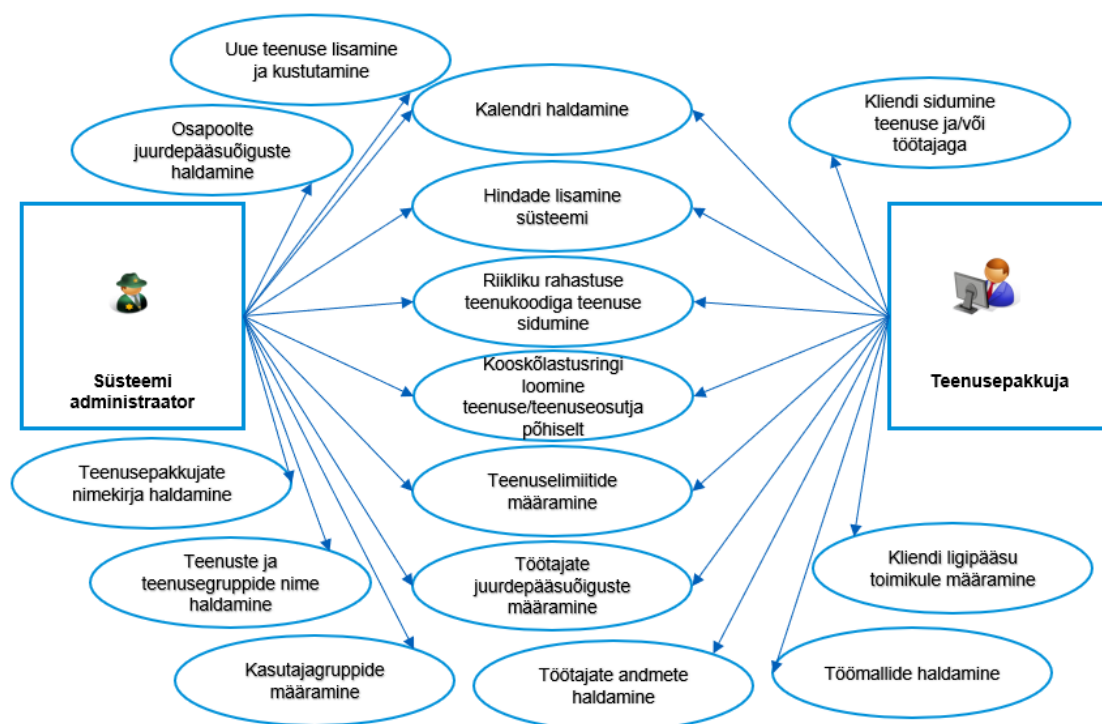


Joonis 13. Aruandlus ja statistika

Teenusepakkuja

- 1) Koondarve aluseks olevate andmestiku kannete kohta koostab süsteem aruande. Teenusepakkuja ei pea enam käsitsi aruannet moodustama ning kuna infosüsteem teeb ise aruande, muudab see protsessi efektiivsemaks.
- 2) Süsteem peab teenusemahtude üle arvestust (per klient ja kohalkäigud) ning teenuseosutaja saavad selle kohta statistikat. Arvestus ei käi enam käsitsi seega statistika on täpsem ning seda on lihtsam komplekteerida.
- 3) Teenuseosutajad saavad süsteemist väljastada statistilisi aruandeid, et analüüsida nii süsteemi kasutamist kui ka teenuste kasutamist. Andmete väljavõtmine on teenusepakkujaks lihtne ja täpne, võimaldades analüüsida teenus osutamist.
 - a. Teenusepakkuja saab lihtsasti välja filtreerida ka puudujad. Nii saab teenusepakkuja kiire ülevaate puudujatest aruandluse jaoks.
- 4) Statistikat saab süsteemist välja võtta erinevate parameetrite alusel: teenus, teenuseosutaja, kliendi sugu, vanusegrupp, asutus, rahastamismeetod jne. Nii saavad teenusepakkujad edastada erinevatele osapooltele neile vajaminevat informatsiooni.
- 5) Statistilisi aruandeid saab teenuseosutaja koostada, vaadata ja vajadusel alla laadida. Viies kõik tegevused infosüsteemi, hoiab see kokku ajakulu ning vähendab vigade hulka.

Administreerimine



Joonis 14. Administreerimine

Teenusepakkuja

- 1) Teenusepakkujad saavad teenused kujundada ja vajadusel siduda riiklikult rahastatava teenusekoodiga ja/või teenuse nimetusega. See võimaldab teenusepakkujal lihtsamalt tuvastada teenuseid.
- 2) Süsteemis saab luua erinevate osapooltega kooskõlastusringe teenuse/teenuseosutaja põhiselt. Tänu sellele, ei pea tegema lisa liidestusi teiste dokumendihaldussüsteemidega ning kooskõlastusringid on loodavas infosüsteemis näha.
- 3) Teenustele saab määrata limiidid (nt riiklik rahastuse määr). Nii ei pea teenusepakkujad pidevalt jälgima kui suures mahus teenust on osutatud, vaid süsteem ise anna teada, kui maht on täis.
- 4) Teenusepakkuja saab hinnad süsteemi lisada, mille alusel saab IS automaatselt genereerida nii aruandlust, statistikat kui arveid – muutes eelmainitud protsessid kiiremaks.
- 5) Teenusepakkuja määrab enda asutuse töötajate kasutajaõigused, tagades sellega isikuandmete turvalisuse. Sellega määratakse, millised töötajad või töögrupid pääsevad ligi sensitiivsetele andmetele ning kliendile loodud dokumentidele. Juurdepääsuõigused määratakse nii teenusgruppi, teenuse kui ka kliendi tasandil, tagamaks, et töötaja pääseb ligi üksnes enda tööks vajalikele andmetele.

- 6) Teenusepakkuja määratleb ka selle, kas dokument kuvatakse kliendiliideses. Sellega tagab teenusepakkuja privaatsuse, et asutuse sisesed tundlikud märkmed ja dokumendid pole kliendile nähtavad.
- 7) Süsteemis saab hallata teenuse töömalle, seega vajadusel saab teenusepakkuja malle uuendada. Nii saab malle hoida mugavalt vastavuses teenusepakkuja nõuetega.
- 8) Läbi süsteemi saab teenusepakkuja hallata oma asutuse töötajate andmeid, lepinguid ja tööaega. Tänu sellele muutuvad kliendile nähtavaks teenuseosutaja kellaajad ning klient saab otse teenusele broneerida. Samuti on see vajalik asutuse siseseks aruandluseks töömahtude analüüsimisel.
- 9) Teenusepakkuja saab hallata asutuse töötaja kaupa töötunde ja töömahu täituvust teenuste lõikes. Süsteem võimaldab töötunnid koondada tabelisse ning tabeli formaati eksportida erinevatesse formaatidesse. See on vajalik töötundi täpseks arvestuseks ning andmete mugavaks kandmiseks SAP-i.
- 10) Teenusepakkujad saavad siduda kliendid teenuste ja töötajatega, mis annab määratud juurdepääsud mõlemale poolele. Nii ei pea teenusepakkuja enam täiendavalt juurdepääse määrama.
- 11) Teenusepakkujad saavad omalt poolt ka kalendrit hallata, lisades sinna töö- ja lahtiolekuaegu. See muudab teenusele broneerimise mugavaks nii kliendile kui teenusepakkujale.
- 12) Teenuse hindade sisestamine süsteemi. Arvete aluseks on varasemalt süsteemi lisatud hinnad, et arvete koostamine toimiks automaatselt.
- 13) Teenusepakkuja saab kalendrivaates näha töötajate tööhõivatust ja tööde staatust.
- 14) Teenusepakkuja saab näha teenuste osutamise asukohta ehk kliendi aadressi ja objektina korterit.
- 15) Teenusepakkuja saab kliendi kalendrivaates võtta lahti kaardivaate, kus on viidatud kliendi asukohale.

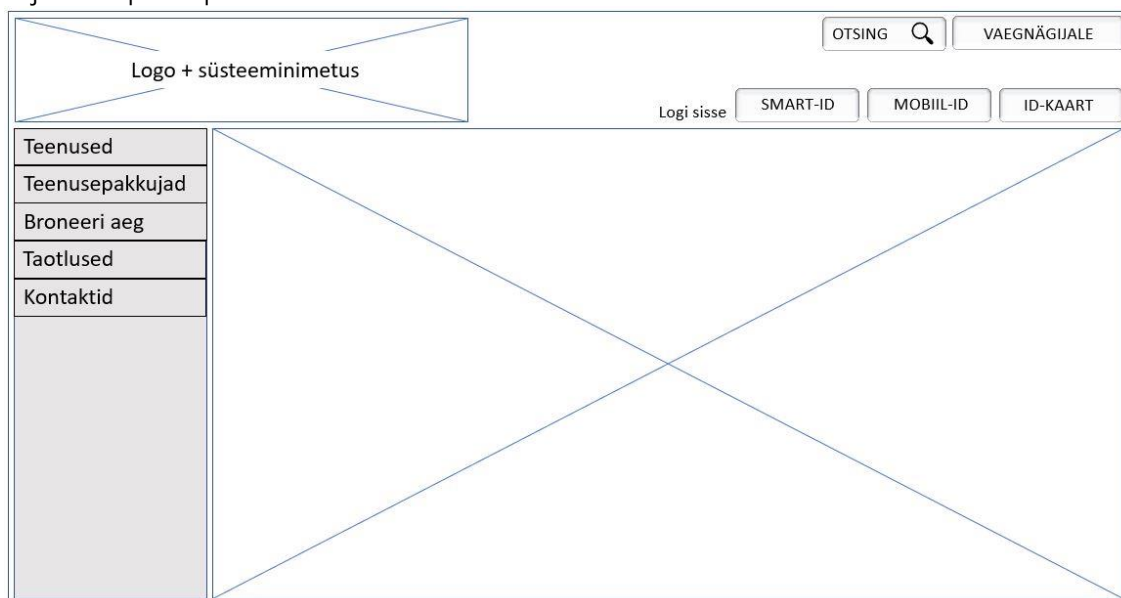
Administraator

- 1) Administraator määrab kasutajaõigused kasutajatele ja kasutajagruppidele asutustes. Nii püsib administraatoril ülevaade nende töötajate üle kellel on õigused. Samuti saab administraator ka kasutajaõiguseid ära võtta, kui töötaja on nt lahkunud või teise osakonda liikunud.
- 2) Administraator saab hallata teenuste ja teenusegruppide nimetusi. Tänu sellele on teenuste ja teenusegruppide nimetused samad kõikides asutustes.
- 3) Administraator saab lisada uusi teenuste nimekirja uusi teenuseid. Uued teenused saab koostada olemasolevate teenuste struktuuridest, modifitseerides vajalikke dokumente ning teisi plokkke. See lõikab ära vajaduse pöörduda arendaja poole muudatuste tegemiseks.
- 4) Lõppenud teenused saab administraator eemaldada teenuste nimekirjast. Tänu sellele ei pea pöörduma administraator arendaja poole ning protsess on kiirem.
- 5) Teenuste hinnad saab administraator süsteemis ära kinnitada, mis on aluseks statistika, aruandluse ja arvete loomisele.
- 6) Teenusepakkujate nimekirja haldamist teostab administraator, tagades sellega, et nimekirjas on vaid kinnitatud asutused.

- 7) Moodulite lõikes saab administraator anda juurdepääsuõigused töötajatele ja töötajagruppidele, kellel on õigus infot näha, muuta ja/või kustutada. See tagab, et juurdepääs sensitiivsele infole on kontrollitud.
- 8) Kalendri vaates saab administraator lisada teenuseosutamise aegu, nii saab korraga uuendada vajalikke aegade/kuupäevadega kõikide teenusepakujate kalendreid.

8.1.1 Prototüüp

Prototüübi eesmärk on välja tuua olulisemad funktsionaalsused teenusepakkuja ja kasutaja poole vaates. Prototüübi koostamisel on arvestatud avaliku sektori iseteeninduskeskkonna raamistikus² kirjeldatud printsiipe.



Joonis 15 Algvaade

Esimene joonis kirjeldab algvaadet, kui inimene infosüsteemi avab infosüsteemi kodulehe. Üleval paremal nurgas saab kodanik kogu lehelt otsida ning vajadusel vaegnägijatele mõeldud funktsiooni kasutada. Esilehel saab kasutaja sisse logida Smart-ID, Mobiil-ID ning ID-kaardiga. Olenevalt kasutajatunnusest kuvab leht automaatselt, kas kliendi või teenuseosutaja vaate. Vasakul pool menüüs saab kasutaja valida 'Teenused', mille all kuvatakse ülevaade TASHIS-s hallatavatest teenustest. Samuti kuvatakse tutvustav ülevaade teenusepakujatest. Kui kasutaja valib 'Broneeri aeg' või 'Taotlused' suunatakse ta sisse logima. Kontaktide funktsiooni all saab otse teenusepakujate kontaktinfo kohta.

² Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Otsesed avalikud teenused, < <https://www.mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/infouhiskond/infouhiskonna-teenused> >

Logo + süsteeminimetus

OTSING

VAEGNÄGIJALE

E-PÄEVIK

TEAVITUSED

ARVED

Ees- ja perekonnanimi

Minu profiil

- Minu lepingud
- Minu teenused
- Minu broneeringud

Teenused

Broneeri aeg

Taotlused

Kontaktid

Tagasiside

Teavituste haldamine

Kontakt info

Ees- ja perekonnanimi
Telefoni number
E-mail
Address

Kontakt isik (eestkostja)
Ees- ja perekonnanimi
Telefoni number
E-mail
Address

Muuda

Tervise info

Allergiad
Rohud
Liikuvus
Eripärad

Muuda

Lisamärkused

Tähelepanekud

Muuda

Joonis 16 Kliendi vaade

Peale seda kui klient on sisse loginud, pääseb ta ligi enda profiilile, teenustele, broneeringutele, e-päevikule, taotlustele, teavituste haldamisele ning arvetele. Sisse logides on kliendil võimalus teenustele aegasid broneerida ning vajadusel ka taotlusi esitada. Enda profiili alt näeb klient enda või eestkostja kontaktinfot, terviseandmeid ning lisamärkusi. Neid kõiki osasid saab klient vajadusel muuta. Samuti vasakul menüü 'Minu profiil' nupu alt näeb klient enda teenuseid, broneeringuid, lepinguid, mida ta saab vajadusel allkirjastada. Vasakpoolsest menüüst saab klient teenuste kohta tagasiside anda.

Üleval keskel oleva menüüriba peal, saab kasutaja vaadata oma e-päevikut (vajadusel ka sinna kirjeid lisada), teavitusi lugeda ja arveid näha. Juhul kui nendes kolmes funktsioonis on uuendusi, ilmub sinna teavituse märg, nagu seda on näha joonisel 16.

Logo + süsteeminimetus

OTSING

E-PÄEVIK

TEAVITUSED

ARVED

Ees- ja perekonnanimi

Minu kliendid

Töölaua

- Aruandlus
- Statistika
- Mallid

Kontaktid

Tagasiside

Teavituste haldamine

Ees- ja perekonnanimi

Eelnevad kirjed

Lisa kirje...

☒ Kõigile nähtav
☐ Nähtav ainult minule
☐ Nähtav kliendile ja eestkostjale

B I U S

AV

Aa

Calibri (Body)
 18
 A⁺ A⁻

Konfidentsiaalsus

Joonis 17 Teenusepakkuja vaade

Kui teenusepakkuja logib ennast sisse avaneb talle sarnane vaade nagu on näidatud joonisel 17. Hetkel on joonisel kujutatud e-päeviku vaade, kus on nähtaval eelnevad kirjed. Kirje lõpus on näha ka kellele see nähtav on (kõigile, ainule teenuseosutajale või teenuseosutajale/eestkostjale ja teenuseosutajale). Samuti saab e-päeviku vaates lisada uusi kirjeid ning iga kirje puhul tuleb valida konfidentsiaalsus. Teavituste lahtri alla tulevad kõikvõimalikud teavitused, nt kui teenuseosutaja kliendil hakkab leping läbi saama või kui klient ei ilmunud teenusele. Arvete kokkupanemine käib samuti ülevalt paanist vastavalt arve vormile. Arvete tegemisel peab teenuseosutaja valima, milline asutus(või klient ise) teenust rahastas.

'Minu kliendid' nupu alt saab kasutaja näha kõiki oma kliente ning seda, mis teenustel nad on. Funktsiooni 'Töölaud' alt saab teenuseosutaja näha aruandlus, statistika ning vajadusel teisi malle. Tühjade väljade täitmine on automatiseeritud ehk kui teenuseosutaja valib kliendi nime, siis süsteem täidab ise kõik võimalikud aruandluse ja statistika väljad, välja arvatud juhtudel, kus on vaja kommentaarid kirjutada. Samuti saab ka ebaisikulist statistikat koostada valides vajaminevad parameetrid. Kontaktide alt näeb kasutaja teiste teenusepakkujate kontaktinfot. Nii saadud tagasiside kui tagasiside andmist saab teha 'Tagasiside' nupu alt.

8.2 Mittefunktsionaalsed nõuded

Antud peatükk kirjeldab infosüsteemi loomise, hoolduse- ja majutuse raames teostatavad tegevuste ja teenuste kvaliteedinõuded. Järgmises tabelis on teemade kaupa välja toodud TASHIS-le esitatavad mittefunktsionaalsed nõuded.

Tabel 7 Mittefunktsionaalsed nõuded

Nr.	Mittefunktsionaalne nõue
1	Kasutajate haldus
1.1	Infosüsteem peab võimaldama teenuseosutaja esindajal (administraatoril) süsteemi sisse logida ning luua kasutajakontod ja kasutajate gruppe, ning seadistada kasutajagruppide õigusi oma ettevõtte töötajatele.
1.2	Infosüsteem peab toetama sisevõrgus SSO (single sign on) logimist.
1.3	Infosüsteem peab võimaldama autentimist läbi riigi autentimisteenuse TARA.
1.4	Klientide veebipõhine taotluste ja dokumentide esitamise keskkond peab olema ligipääsetav ainult autenditud klientidele, ning üksnes neile lubatud andmete ulatuses.
2	Tarkvara/kasutajaliides
2.1	Infosüsteem tervikuna tuleb lahendada ja realiseerida kolmekihilise W3C põhimõteteid järgiva veebilahendusena (andmekiht, rakenduskiht ja esitluskiht). Tellija ei esita konkreetseid nõudmisi arhitektuurile ega alustarkvarale.
2.2	Infosüsteemi loomine peab toimuma arvestades riigi IT koosvõime raamistikus toodud põhimõtteid
2.3	Loodud andmekogu peab vastama kehtiva avaliku teabe seaduse ³ 5 ¹ . peatükile andmekogud.
2.4	Täitja peab abistama tellijat RIHA nõuete täitmisel ja kasutusele võtmise kooskõlastuste saamisel.
2.5	Infosüsteemi kasutajaliides peab olema seadmest ja operatsioonisüsteemist sõltumatu, st kasutatav nii arvutis, tahvelarvutis kui ka erinevates nutiseadmetes.
2.6	Kasutajaliides peab olema veebipõhine ja kasutatav kõigi enamlevinud brauseritega.
2.7	Infosüsteemi kasutajaliides peab vastama Tallinna infosüsteemide kasutajaliideste juhiste http://veeb.tallinnlv.ee/tallinnuig/ .
2.8	Infosüsteem peab olema kasutatav nii organisatsiooni sisevõrgus kui ka väljaspool üle interneti.
2.9	Infosüsteemi kasutamiseks vajalik abiinfo (juhendid, abitekstid) peab olema kättesaadav kasutajaliidese kaudu.
2.10	Infosüsteemi kasutajaliides peab vastama WCAG2.1 (<i>Web Content Accessibility Guidelines</i>) tase A (madal) nõuetele (https://www.w3.org/TR/2018/REC-WCAG21-20180605/).

³ Avaliku teabe seadus RT I, 15.03.2019, 11 <<https://www.riigiteataja.ee/akt/115032019011>>

2.11	Kliendiportaali peab olema võimalik kasutada tagasiulatuvalt kuni kahe viimase versiooni brauseritega ja operatsioonisüsteemiga.
2.12	Failide lisamine nii kettalt kui Outlooki e-kirja manusest peab töötama võimalikult sarnaselt desktop-rakendusega – hiirega lohistades või kopeerides üldlevinud formaatides (pdf, Word, Excel) ning failide eelvaateid peab saama vaadata ilma faili alla laadimata.
3	Logimine
3.1	Infosüsteemis logitakse kõiki süsteemseid tegevusi.
3.2	Süsteemis logitakse kõiki kasutaja poolseid tegevusi, sh andmete vaatamisi.
3.3	Süsteemis logitakse kõiki andmete muudatusi. Andmete ülekirjutamisel tuleb eelmised andmed säilitada versioneerituna. See tähendab, et näha on kehtivad andmed ja võimalus vaadata ka andmete seisuga enne muudatusi.
3.4	Süsteemis peab olema võimalus teha logi väljavõtteid.
3.5	Logisüsteem kaudu peab olema võimalik tagantjärele taastada kogu protsessi kulgemise, sealhulgas nii normaalselt kulgenud kui ka veaga lõppenud või kasutaja või süsteemi poolt korrigeeritud protsessi.
4	Teenustaseme mõõdikud
4.1	Infosüsteemi üldine tööaeg on 24h, aga suurem koormus on 8.00-18.00.
4.2	E-teeninduskeskkonna tööaeg E-P 24H
5	Infosüsteemi turvalisuse nõuded
5.1	Infosüsteemile rakendatavad turvalisuse nõuded tulenevad vastavalt Vabariigi Valitsuse määrusele "Infosüsteemide turvameetmete süsteem" ⁴ §-le 7 ja ISKE v8 Rakendusjuhendi punktile 2.3 ning võttes arvesse käesolevas aruandes üksikasjalikult kirjeldatud ja kaardistatud andmete omadusi, toimingute iseloomu ja infosüsteemi otstarvet ja kasutajate vajadusi.
5.2	Andmekogu turvaklassid: K2T2S2. Andmekogu turbeaste M (keskmine)
5.3	Täitja peab pakumuse tegemisel ja teenuse osutamisel arvestama vastava turbeastmega süsteemide standardseid turvameetmeid.
5.4	Kasutajaliides peab toimima üle veebiliidese https protokolliga

⁴ Vabariigi Valitsuse 25.01.2009 määruse nr 252 Infosüsteemide turvameetmete süsteem <
<https://www.riigiteataja.ee/akt/13125331>>

5.5	Infosüsteemi kavandamisel tuleb arvestada, et samaaegsete kasutajate maksimaalne arv on 200.
5.6	Süsteem peab vastama isikuandmete kaitse seaduse ja teiste isikuandmete kaitset reguleerivate õigusaktide nõuetele ning suutma tagada isikuandmete kaitse üldmääruse (GDPR)⁵ nõuetele vastavust, sh: — isikuandmete turvameetmete rakendamine lähtudes GDPRi artiklist 32; — andmekaitsealase mõjuhinna teostamine vastavalt GDPRi artiklile 35.
6	Testimine
6.1	Täitja loob eeldused ja võimalused efektiivseks testimiseks ning veahalduseks. Täitjal peab olema veahalduse keskkond, kuhu tellija saab registreerida avastatud vigu ja jälgida nende lahendamist
6.2	Arendaja kohustub viima läbi funktsionaalsuse ja jõudluse testimise nii testkeskkonnas infosüsteemi loomise ajal kui ka peale majutuskeskkonda paigaldamist.
7	Arendus ja testkeskkond
7.1	Arendus- ja testkeskkonna tagab täitja. Täitja tagab ka juurdepääsu tööde jooksvaks vastuvõtuks ja seire teostamiseks.
7.2	Arendus- ja testkeskkonna haldamise korraldab täitja kogu lepinguperioodi vältel.
8	Dokumentatsioon
8.1	Täitja koostab lähtudes kehtivatest õigusaktidest, Riigi infosüsteemi Haldussüsteemi (RIHA) nõuetest ja spetsifikatsioonist infosüsteemi tehnilise dokumentatsiooni
8.2	Täitja koostab: — kasutusjuhendi, mis kirjeldab, kuidas infosüsteemi kasutada ja peakasutaja poolt hallata; — administreerimis- ja hooldusjuhendi, mis kirjeldab, kuidas infosüsteemi monitoorida, logida, varundada ning taastada; — paigaldusjuhendi, mis kirjeldab, kuidas tarkvara paigaldada või olemasolevat paigaldist uuendada; — loodava infosüsteemi majutusteenuse lähteülesande püstitus (sh riistvara spetsifikatsioon, füüsilised tingimused (lahenduse arhitektuuri ja komponentide konfiguratsiooni kirjeldus), jõudluse nõuded, käideldavuse nõuded ja turvalisuse nõuded.

⁵ Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EL) 2016/679, 27. aprill 2016, isikuandmete kaitse üldmäärus <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=ET>>

8.3	Projekti töökeel on eesti keel. Kõik dokumendid peavad olema koostatud eesti keeles ja töökoosolekud toimuvad eesti keeles.
9	Muud nõuded
9.1	Süsteem peab sisaldama andmejälgijat, mis jälgib andmekogu sisest ja sellest väljuvat liiklust, logitakse kogu liiklus, mida vaadati/muudeti, kes oli päringu teostaja ja millal päring teostati.
9.2	Täitja viib läbi koolitused loodava andmekogu kasutajatele. Iga teema osas tuleb käsitleda kogu tööprotsessi näiteülesande alusel.
9.3	Süsteem peab tulema toime kasutajapoolse vale sisendiga, reageerides sellele adekvaatse veateatega ning viies kasutaja veaolukorra eelsele kuvale.
9.4	Andmeid tuleb varundada automaatselt vähemalt kord päevas (varundamine peaks toimuma öösiti, et mitte häirida süsteemi tööd).
9.5	Süsteem peab olema taastatav (varukoopialt vm. moel) 24 tunni jooksul.
9.6	Kasutajaliidese kuvamine ei tohi aega võtta rohkem kui 1 sekund.
9.7	Süsteemisiseste päringute reaktsiooniaeg ei tohiks olla rohkem kui 4 sekundit, väiksemad päringud peavad saama tehtud kuni 1 sekundiga. Erandjuhtudel (keerukamad päringud) võib aega minna rohkem.
9.8	Süsteem peab olema liidestatud läbi X-tee teenuste järgmiste registritega (loetelu võib arenduse ajal täiendada): STAR, Tallinna Linnavalitsuse SAP, Rahvastikuregister, Äriregister ja Aadressiandmete süsteem.
9.9	Teenuste dokumentide mallide loomine peab olema hallatav teenuseosutaja administraatori poolt.
9.10	Välistest registritest tehtavad päringud käivitatakse käsitsi või (pool)automaatselt, teenuseosutajal peab olema võimalus otsustada olemasolevate andmete ülekirjutamise üle. Andmete ülekirjutamisel tuleb eelmised andmed säilitada versioneerituna.
9.11	Andmestandardite (ehk süsteemis kasutatavate klassifikaatorite) rakendamisel järgida Eestis kehtestatud üldist nõuet klassifikaatorite valikuks ja kasutuselevõtuks Vabariigi Valitsuse määrusega "Klassifikaatorite süsteem" (Vastu võetud 10.01.2008 nr 11).

9. Juurutuskava

Kavandatava infosüsteemi arendusprojekt on mahukas ning hõlmab mitmeid osapooli ja teenuseid. Eduka arendusprojekti läbiviimise ja infosüsteemi loomise eelduseks on põhjalik teenuste analüüs. Eelanalüüsi käigus on alustatud teenuste analüüsiga, grupeerides sarnaste protsessidega teenused, et lihtsustada nende üleviimist infosüsteemi. Teenusegruppidega on võimalik tutvuda Lisa 1. Samas

grupeerimisest ei piisa infosüsteemi edukaks realiseerimiseks. Selleks, et arendusprojekt õnnestuks on tarviklik läbi viia mahukas standardiseerimise töö teenuste ja asutuste lõikes.

Teenuste standardiseerimine võimaldab juhtida riske, mis kaasnevad suure mahulise arendusprojektiga. Sotsiaalhoolekande valdkonda iseloomustab mitmed sihtrühmad ja isiku kesksus, mis tähendab, et teenuste osutamise protsessis võib olla erisusi kliendi tasandil. Pakutavaid teenuseid ja teenuseosutajaid on palju, mis omakorda muudab tervikliku ülevaate saamise keerulisemaks. Arendajad ei ole tavaliselt sotsiaalvaldkonna ekspert, seetõttu on neil selge sisulise ülevaate saamine keeruline. See omakorda võib luua olukorra, kus infosüsteem ei vasta tegelikele vajadustele. See tähendab, et enne tarkvara detailanalüüsi ja arenduse alustamist on vaja täita järgnevad eeldused.

Teenuste protsessid on standardiseeritud. Sotsiaalhoolekande teenused on paljuski reguleeritud, mis võimaldab grupeerida sarnaste protsessidega teenuseid. Kuigi protsessid on üldiselt sarnased, võib asutuste lõikes esineda erinevaid tegevusi. Infosüsteemi kasutuselevõtt eeldab, et asutuste lõikes lepitakse kokku ühtne protsess teenuse osutamiseks. Kui teenused ei saa standardiseerida teenusepakujate lõikes võib langeda infosüsteemi kasutajasõbralikkus ja tõuseb ka arendusprojekti maht.

Taotlused ja töövahendid on standardiseeritud teenuste lõikes (näiteks hooldusplaan, tegevuskava, jms.). Efektivse ja kasutajasõbraliku infosüsteemi aluseks on töövahendite standardiseeritus. Sotsiaalhoolekande teenuseid on palju ning teenustega kaasnevad mitmed dokumendid. Luues iga teenuse jaoks vajalikud dokumentide mallid võib väheneda infosüsteemi kasutajasõbralikkus. Lisaks on oluline andmete kvaliteedi tagamiseks ja statistika kogumiseks, limiteerida vaba teksti võimalused mallidel.

Andmed on ühtlustatud. Infosüsteemi kasutusele võtmiseks tuleb eelnevalt kokku leppida teenuste lõikes vajaminevad andmed ja nende definitsioonid. See on tarvilik selleks, et kõik hakkaksid andmevälju sihipäraselt kasutama ning see loob eeldused statistikale, prognoosidele ja teenuste ning asutuste ülesele aruandlusele.

Teenusepakujate eelarvestamise protsessid on ühtlustatud. Eelarvestamise protsesse ei ole asutuste üleselt analüüsitud. Teenuste haldamiseks tervikliku infosüsteemi loomise soovil peaks ka muuhulgas ühtlustama ja infosüsteemi üleviima eelarvestamise protsessi. Selleks, et eelarvestamine üle viia infosüsteemi on vaja ka analüüsida infosüsteemist maksete tegemise vajadust. Tervikliku süsteemi loomisel on võimalik üle viia suuremal määral manuaalseid tegevusi infosüsteemi.

Analüüsis soovitame alustada teenusegruppide, mis on juba suuremal määral standardiseeritud ja läbi analüüsitud ning siis liikuda edasi keerukamate teenustega. Nii on võimalik kasutada eelnevaid õppetunde keerulisemate standardiseerimise tööde läbi viimisel. Soovitame prioriseerida teenusegruppe järgnevalt:

- **Koduteenus.** Koduteenuse puhul on läbiviidud põhjalik analüüs, ning seetõttu on ka protsessid ja taotlused suuremal määral standardiseeritud. Lisaks on olemas põhjalik ülevaade vajaminevatest andmetest.
- **Erihoolekandeteenused.** Erihoolekandeteenuse teostamist suunab ja kontrollib SKA. Protsessid ja töövahendid on paljuski standardiseeritud, kuna nõuded töövahenditele kui ka aruannetele on määratletud.
- **Rehabilitatsioon (sotsiaalne ja tööalane).** Kuna rehabilitatsiooni teenuse määrab riigiasutus (sotsiaalse SKA ja tööalase Töötukassa), siis on teenuse protsessid ja töövahendid suurel määral riigi poolt ette antud. See lihtsustab asutuste üleselt luua standardiseeritud mallid, andmed ja protsessid. Samas on sotsiaalsel ja tööalasel rehabilitatsioonil erinevad nõuded ja taotlused, mis raskendab standardiseerimist.

- **Päevategevuse- ja päevahoiuteenus, intervallhoiuteenus.** Kuigi nende teenuste protsessid on sarnased, siis on vaja analüüsida teenusele suunamise ja sisenemise erisusi asutuste vahel ning nende mõju infosüsteemi liikumiseks. Sarnasusi leiab ka andmekoosseisus, kuid standardiseerimise vajadus on asutuste lõikes.
- **Lapsele LOV poolt korraldatavad asutuse põhised teenused.** See teenusegrupp sisaldab kõige suurema arvu teenuseid, ning kaasatud on ka suur arv asutusi. Muutes standardiseeritud lahenduse leidmise keerukamaks.
- **Ülejäänud teenusepakkujate teenused.** Teenusepakkujal on vaja ühtset platvormi, kus on võimalik hallata **kõiki pakutavaid teenuseid**. Üks kõiki teenusepakkuja teenuseid hõlmav platvorm tagab, et ei kasutata Excelit või paberit delikaatsete andmete töötlemiseks ja talletamiseks. Seetõttu oleks vaja standardiseerida kõikide skoobis olevate asutuste teenused. Infosüsteem peab olema ka piisavalt paindlik, et lisada juurde ka praegusest analüüsi skoobist väljaspool olevad asutused, kes pakuvad Tallinna linnale sotsiaalteenuseid.

Teenuste standardiseerimise järel on võimalik edasi liikuda infosüsteemi realiseerimisega. Arvestades planeeritud arendusprojekti keerukust, on oluline läbi mõelda selged projektijuhtimise põhimõtted. See tähendab, et moodustakse juht- ja töörühm, valitakse projektijuht ja lepatakse kokku projektijuhtimise üldpõhimõtted.

Edasi saab liikuda tarkvara hanke teostamisega, mis sisaldab nii detailanalüüsi, arendust kui ka arenduse juurutamist. Kuna tegemist on keerulise ja mahuka arendusega, soovitame riskide juhtimiseks kasutada agiilse arenduse printsiipe.

Agiilse arenduse printsiibid:

- Töö teostatakse iteratiivselt ehk väikeste osade kaupa (sprint 2-4 nädalat) ja pidevalt parandades ja kohandades vastavalt kliendi soovile.
- Pidev suhtlus arendajate ja teenuseosutajatega. Teenuseosutajatest protsessiomanikud ja arendajad peavad kogu projekti vältel tegema igapäevast koostööd, et saavutada parimad tulemused.
- Detailsemad nõuded ja lahendused arenevad läbi funktsionaalse meeskonna koostöö. Ehk nõuete pidev ülevaatamine ja täiustamine vastavalt kliendi tagasisidele.

Agiilsest meetodikast lähtuvalt soovitame arendada süsteemi kasutusjuhtude kaupa. Tellijal on võimalik jooksvalt kontrollida infosüsteemi funktsionaalsust. Sellised sprindid võimaldavad pidevalt täiustada süsteemi kasutajahu kaupa ning tagada, et süsteem vastab valdkonna vajadustele. Arvestades praeguseid teadmisi vajadustest ja loodava süsteemi keerukusest, võtab tervikliku süsteemi arendamine hinnanguliselt 1,5 aastat. Arendusprojekti lõppu on vaja arvestada ka 1-2 kuud testimisperioodi, kuhu on kaasatud infosüsteemi lähteülesandesse ja detailanalüüsi sisendit andnud spetsialistid. Samas on kriitiline, et enne arendustöö alustamist on tehtud põhjalik standardiseerimise töö, mis võimaldab protsesside sujuvat üleviimist infosüsteemi.

Agiilse meetodika kasutamisel on võimalik tugineda moodulite prioriteetsusele. Esmatähtis vajadus on arendada teenusepakkujatele töötav infosüsteemil põhinev töölaud ning sellega kaasnevad moodulid. Järgnev prioriteet on suhtlus klientidega, mille võimaldab kliendiliidese väljaarendamine. Viimasena on võimalik arendada n-ö mugavus funktsionaalsused, mis teevad süsteemi terviklikuks. Nii saavad teenuseosutajad võimalikult kiiresti üle minna digitaalsemale töövormile, maandatakse arendusprojekti riske, ning tagatakse efektiivne infosüsteemi loomine ja juurutamine.

Tabel 8 Prioriseeritud moodulid

I osa: Teenusepakkuja töölaud

Ajaline hinnang: 6- 8 kuud

Tulemus on teenusepakkuja teele infosüsteemil põhinev töölaud, mis võimaldab vähendada manuaalset tööd.

- 1) **Administreerimise moodul**, mille kaudu on võimalik jälgida TASHIS-e kasutajaid ning anda ligipääsuõiguseid:

Administreerimise moodul, mille kaudu on võimalik jälgida TASHIS-e kasutajaid ning anda juurdepääsuõiguseid:

- Kasutajate moodul ;
- Juurdepääsuõigused
- Teenused
- Monitooring
- Logid

Liidestamine aadressiandmete süsteemiga ja äriregistriga.

Eesmärk: luua ja tagada osapoolte juurdepääsuõiguste ja gruppide struktuur ja lahendus. Määrata rollid, kellel on õigus aktsepteerida teenusepakkujaid TASHIS süsteemi, kellel õigused uusi teenuseid lisada, millised on juurdepääsuõiguste kasutajagrupid, monitooringu ja logide seadistamine ja kokkuleppimine. Kaardistada kirjeldatud tegevuste protsessid.

- 2) **Kliendisuhete juhtimise moodul**, mille kaudu on võimalik saada üle vaade klientidest ning kliendiga seotud teenusepakkuja töötaja

- Töötajad
- Klientid – esmajärjekorras oleks aktiivsete klientide toimikute sisestamine süsteemi, tagamaks, et klientide andmeid ei hoitaks erinevates kohtades soovitage ka arhiivi digitaliseerida
- Teenuste seadistamine
- Töökäskude edastamine

Liidestamine X-tee kaudu rahvastikuregistriga ja STAR-ga.

Eesmärk: teenusepakkuja n-ö administreerimise moodul ehk võimalus administreerida enda töötajaid ja nende juurdepääsuõigusi ja grupe vastavalt pakutavatele teenustele, märkida enda asutuse pakutavad teenused ja seadistada arveldamine, ülevaade enda asutuse kliendibaasist. Teenusepakkuja asutuses peab olema tagatud piiratud ligipääs andmetele.

- 3) **Teenuseosutaja moodul** ehk töölaud, mis võimaldab töötajatel hallata ja talletada teenuse osutamisega seotud informatsiooni

- Minu klientid (klienditoimik)
- Töövahendid - eelduseks on standardiseeritud dokumentide mailid.

— Töökäskude haldamine

Eesmärk: teenuseosutaja töötaja töö lihtsustamist soosiv töölaud. Töötaja näeb ainult endale suunatud klientide andmeid, saab ise töövahendeid kliendipõhiselt luua.

II osa: Kliendiliides ja teenusepakkuja täiendused

Ajaline hinnang: 5- 7 kuud

Tulemus on lisatud kliendivaade ning välja on arendatud moodulid, mis tõstavad oluliselt teenusepakkuja efektiivsust.

1) Kliendiliides, mis võimaldab ka kliendil näha andmeid ja neid töödelda.

- Teenuste info
- Klienditoimik
- E-päevik
- Arved

Eesmärk: teenust omavad aktiivsed kliendid saavad ülevaate enda andmetest. Teenuste taotlusi saab esitada ühest portaalist.

2) Teenuseosutaja moodul

- e-Päevik

Klienditoe loomine ja süsteemi tutvustamine.

Eesmärk: suhtluskanal teenuseosutaja ja kliendi vahel.

3) Arveldamise moodul, mis võimaldab koostada arveid nii kliendile endale, TSTA-le või riigiasutustele

- Arved

Liidestamine SAP-ga ja Omniva arvekeskusega.

Eesmärk: teenuseostuajate arveldamise lihtsustamine ja automatiseerimine.

4) Statistika moodul, mille kaudu on võimalik koondada teenuste osutamise statistikat nii asutuse sisemiseks kasutamiseks kui ka linna ja riigi aruandluse koostamiseks

- Statistika
- Aruandlus

Eesmärk: teenuseostuajate aruandluse ja statistika jälgimise lihtsustamine ja automatiseerimine. Sisend eelarvestamisse ja planeerimisse.

III osa: Terviklik lahendus

Ajaline hinnang: 2- 4 kuud

Tulemus on terviklik süsteem koos kõikide mugavustega. Loodavat infosüsteemi saab täis mahus kasutada nii teenusepakkuja kui ka klient

1) Teenuseosutaja moodul:

- Teated
- Teavituste haldamine
- Tagasiside

Eesmärk: teenuseosutaja töö efektiivsemaks muutmine.

2) Kliendiliides:

- Broneerimine
- Tagasiside
- Teavituste haldamine

Eesmärk: kliendile teenuse osutamise mugavus ja lihtsus.

Agiilse metoodika jälgimisel soovime tellija projektijuhil koostöös arendajaga teha **nõuete järgitavuse maatriks**, mis aitab omada tellija projektijuhil ülevaadet nõude elutsükli kohta. See hõlmab nõude identifitseerimisnumbrit, ärinõude kirjeldust, kasutusmalli numbrit ja nimetust, prioriteetsust, testimise identifitseerimisnumbrit, testimise staatust ning testimisel ilmnenu vigu. Seda on soovitatav kasutada juhul kui ärinõuded on arendaja defineeritud ja selles samas dokumendis registreeritakse nõuetega seonduvad muudatused.

10. Turvaanalüüs

Peatükis antakse ülevaade TASHIS infosüsteemi turvalisusvajadusest ja turvameetmetest, mille määramisel lähtume infosüsteemide etalonturbe süsteemist ISKE. Seda peavad teiste hulgas rakendama kohalikud omavalitsused. ISKE-s on kirjeldatud kolm turbeastet: madal (L), keskmine (M) ja kõrge (H). Vastav turbetase määratakse andmetele turvaklasside (turvaosaklasside) kaudu. Turvaklasside määramisel lähtutakse teabe konfidentsiaalsusest, teabe terviklusest ja käideldavusest, mis on infoturbe teaduse tunnustatud põhimõtted.

Andmete vajaliku turbetaseme, millest sõltuvad infosüsteemi täpsemad turbeomadused, peab määrama ja kinnitama andmete omanik. Analüüs põhineb vastavalt Vabariigi Valitsuse 25.01.2009 määruse nr 252 "Infosüsteemide turvameetmete süsteem" §-le 7 ja ISKE v8 ning võtab arvesse käesolevas aruandes üksikasjalikult kirjeldatud ja kaardistatud andmete omadusi, toimingute iseloomu ja infosüsteemi otstarvet ja kasutajate vajadusi. On põhjendatud ja soovime, et kavandatavale infosüsteemile määratakse keskmine (M) turbeaste, seda alljärgneva analüüsi tulemusena.

Käideldavus on põhjendatud määrata andmete käideldavuse turvaosaklassiks K2. Sellisena määratud turvaosaklass tähendab, et infosüsteemi käideldavus on suurem või võrdne 99% ja väiksem kui 99,9% aastas ning maksimaalne lubatud ühekordse katkestuse pikkus teenuse töö ajal kuni 4 tundi. Täpsemad detailid määratakse teenustaseme kokkuleppega (SLA'ga). Käideldavuse osaklassi kindlakstegemisel tuleb lähtuda järgnevast.

Tabel 9 Turva-osaklass käideldavus

Turva- osaklass	Nõuded	Hinnang	Turvatase
Käideldavus	Õigusaktid, lepingud	Plaanitav infosüsteem tagab sotsiaalhoolekande teenustega seonduvate andmete, nende mitmesuguste omaduste, samuti aadressiandmete, isikute ja teenuse osutamise andmete, -dokumentide, puutuva teabe ja muu asjakohase teabe töötlemise, andmeeksportimise ja -importimise liidestatud infosüsteemidest, sisestamise, kuvamise, töötlemise ja tulemite väljastamise. Andmetöötluse põhiliseks kohaks on Tallinna linna sotsiaalhoolekande teenusepakkujad, linnaosavalitsused, riigi- ja linna asutused, kes on seotud sotsiaalhoolekande teenustega. Infosüsteemiga seotud tööprotsesse toimetavad osapooled enamasti tavapärasel tööaegadel (ajavahemikutes 08:00–17:00 või 09:00–18:00). Nimetatud osatoimingute mõistlikud tegevused on lühemad kui üks ööpäev ning kiireloomuliste juhtumite puhul võib olla tähtis kliendi dokumentidele ligipääs.	2
Käideldavus	Põhitegevus, tööprotsessid	Rohkem kui 4-tunnine süsteemi töö katkestus põhjustab viivitusi tegevusprotsessides, hakkab takistama juurdepääsu andmete kuvamisele, sealhulgas puudub teadmine spetsiifiliste kliendi vajaduste kohta, ja tekib takistus põhitegevuse ja tööprotsesside läbiviimiseks.	2
Käideldavus	Tagajärje mõju	Käideldavuse kõrvalekalle (turvaintsident) piirides, mis on lubatud turvaosaklassidega, mis võib põhjustada olulisi tagajärgi teenuseosutajate funktsiooni täitmisele või ohtu inimese tervisele.	2

Andmete tervikluse turvaosaklass infosüsteemis TASHIS on T2. Nimetatu tähendab, et infosüsteemis peab olema tagatud, et on tuvastatavad info allikas, selle muutmise ja hävitamise fakt peavad olema tuvastatavad; vajalikud on perioodilised info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontrollid. Infosüsteemil peab olema tehniline lahendus, mis erijuhtudel või vajadusel võimaldab läbi viia informatsiooni õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontrollid.

Tabel 10 Turva-osaklass Terviklus

Turva-osaklass	Nõuded	Hinnang	Turvatase
Terviklus	Õigusaktid, lepingud	Andmete omanik ja töötaja kasutab infosüsteemi õigusaktidest tulenevate asjakohaste ülesannete ja kohustuste täitmiseks. Infosüsteemi omanikul on vajalikud perioodilised kontrollid andmete eesmärgipärase kasutamise kohta, kuna infosüsteemi kasutajate osapooli on palju.	2
Terviklus	Põhitegevus, tööprotsessid	Infosüsteemi andmed loovad kohustusi ja õiguseid omanikule ja tema klientidele. Andmete tervikluse rikkumine või peab olema tuvastatav ja perioodiliselt kontrollitav, vältimaks omaniku ja klientide huvide kahjustamist.	2
Terviklus	Tagajärje mõju	Tervikluse kõrvalekalle (turvaintsident) või volitamata juurdepääs andmetele põhjustab tõenäoliselt olulisi kahjusid ja märkimisväärsed takistusi asutuse funktsiooni täitmisele, võib osutada ohtu inimese tervisele, märkimisväärsed rahalisi või maine kahjusid, kui on tagatud teabe muutmise, hävitamise ja õigsuse kontroll.	2

Konfidentsiaalsuse turvaosaklass on S2 tulenevalt asjaolust, et infosüsteemis käideldavad andmete hulka kuuluvad delikaatsed isikuandmed (taotlejate, teenusepakkujate, jt), ja muu avalikustamisele mittekuuluv teave. Sellisena määratud turvaosaklassi korral on informatsiooni kasutamine lubatud ainult teatud kindlatele kasutajate gruppidele, juurdepääs teabele on lubatav juurdepääsu taotleva isiku õigustatud huvi korral.

Tabel 11 Turva-osaklass konfidentsiaalsus

Turva-osaklass	Nõuded	Hinnang	Turvatase
Konfidentsiaalsus	Õigusaktid, lepingud	Avalikustamise eest tuleb kaitsta avalikustamiseks eriliigi andmeid, mida saab üldistavalt kirjeldada avalikustamisele mitte ettenähtud andmetena. Konkreetsemalt kuuluvad infosüsteemis käideldavate andmete hulka vähemalt järgnevad andmed, millele juurdepääsu tuleb piirata: eriliigilised tervise andmed, mis on osa teenusepakkujate töödokumentidest, isikuandmed (taotlejate, töötajate, soodustatud isikute jt kohta).	2
Konfidentsiaalsus	Põhitegevus, tööprotsessid	Andmed peavad olema juurdepääsetavad konkreetsetele õigustatud huviga isikute gruppidele (taotlejatele, teenusepakkujale	2

		jne), mille juurdepääsu õigus tekib vastavas menetlusprotsessis.	
Konfidentsiaalsus	Tagajärje mõju	Konfidentsiaalsuse kõrvalekalle (turvaintsidendiga) kaasnevad teatud kahjud, konkreetsemalt kaasneb infosüsteemi omanikul turvaintsidendiga mainekahju ja isikuandmete eeskirjade rikkumisega kaasnev kahju.	2

Infosüsteemi arhitektuuri lahendusest sõltuvalt tuleb vastavatele infovaradele valida välja meetmed, milleks saab tugineda ISKE meetmete tüüpmodulite turvaspetsifikatsioonidele. ISKE tüüpmoduliteks on „B1 Üldkomponendid“, „B2 Infrastruktuur“, „B3 IT-süsteemid“, „B4 Võrgud“, „B5 Rakendused“. Infosüsteemile tervikuna tuleb valida meetmeid tüüpmodulitest B1 ja B2, mille tasemed on „L“ ja „M“. Ülejäänud tüüpmodulitest tuleb valida asjakohased alammodulid vastavalt infosüsteemi arhitektuurilahendusele ja infovaradele.

Kuigi arhitektuurilahenduse detailne ülesehitus selgub arenduse käigus, on siiski teada, et infosüsteem realiseeritakse veebilahendusena, mis toetub andmete kihile, rakendusloogika kihile, omab kasutajaliidest veebilehitseja põhjal ning kasutajahalduse lahenduses peaks toetuma VPN-ile ja TARA autentimise lahendusele. Andmekogu turvaklass on K2T2S2 ja ISKE turbeastmeks on keskmine (M). Täitja peab pakkumuse tegemisel ja teenuse osutamisel arvestama vastava turbeastmega süsteemide standardsete turvameetmetega.

11. Tasuvusanalüüs

Tasuvusanalüüsi eesmärk on kirjeldada Tallinna Sotsiaalhoolekande loodava infosüsteemi mõjusid ning süsteemiga seotavaid kulusid ning selleläbi hinnata süsteemi tasuvust. Kavandatava infosüsteemiga kaasnevad täiendavad investeeringud ning süsteemi kasutuselevõtmisega ei tule lisa rahavoogusid. Seega kavandatava infosüsteemi tasuvus tuleb pigem välja teenuse kvaliteedi paranemises ning töö efektiivsemaks muutumises.

TASHIS tulu ulatus on lai, kuna see võetakse kasutusele Tallinna linna üleselt mitmes asutuses ning arvukates teenustes, millega toetatakse abivajajaid. Infosüsteemile kasutusele võtt võimaldab sotsiaalvaldkonna spetsialistidel saavad panustada rohkem sisutöö tegemisele. Hetkel on olemas riikliku süsteemina kasutusel STAR, kuid teenusepakkujatega ühine süsteem puudub. Kuna teenusepakkujatel puudub digitaalne töölaud, on asutustes palju manuaalset tööd ning paberitel majandamist. Infosüsteemi juurutamine toob kaasa suure tööaja võidu manuaalsetelt ülesannetelt.

11.1 Mõju arengukavas püstitatud eesmärkidele

Eesti infoühiskonna arengukava 2020⁶ on üldiseks eesmärgiks välja toodud:

Eestis on loodud hästi toimiv keskkond IKT laialdaseks kasutamiseks ja nutikate lahenduste loomiseks, mis on seeläbi tõstnud majanduse konkurentsivõimet, inimeste heaolu ja riigivalitsemise tõhusust.

TASHIS võimaldab tuua kokku abivajajad ning teenusepakkujad, kes vajavad süsteemi oma igapäevase töö efektiivistamiseks. Süsteemiga liigutakse suurema tõhususe ning tulemlikkuse saavutamise suunas. Omakorda muudetakse avalike teenuste kasutamist lihtsamaks ja mugavamaks ka kodanikule, koondades teenuseosutajad ühele platvormile.

Lisaks on arengukavas välja toodud vajadus tõsta avaliku sektori analüütilalahenduste kasutamise alast suutlikkust. Hetkel kogutakse statistikat manuaalselt erinevatel dokumentitult nii paberilt kui ka Excelist. TASHIS võimaldab tõhusamalt ja kiiremini töödelda teenuste osutamise kohta statistikat ning edastada seda ka riigi tasandile. See aitab vabastada sotsiaalhoolekande spetsialiste administratiivsetest ülesannetest ning vähendab ka inimlike vigu.

Allolevas tabelis on väljatoodud Tallinna Sotsiaalhoolekande arengukava 2012-2027⁷ probleemikohad ning need on ühildatud TASHIS-e eesmärkidega.

Tabel 12 Arengukava

Arengukavas välja toodud probleem	Kavandatava infosüsteemi mõju
Hoolekandeesutuste töö efektiivsus.	Hetkel peavad teenusepakkujad oma igapäevase tööülesannete tarbeks andmeid arvutisse sisestama, kuna andmed on digitaliseerimata. Ühine infosüsteem võimaldaks toimikud, statistika ja arveldamise viia ühte keskkonda ning teenusepakkujad ei pea enam manuaalselt oma toiminguid tegema. Tänu sellele saavad nad rohkem aega panustada klientidele ning ei pea aega

⁶ Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi infoühiskonna arengukava

https://www.mkm.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/eesti_infoühiskonna_arengukava.pdf

⁷ Tallinna Sotsiaalhoolekande arengukava 2012-2027

https://oigusaktid.tallinn.ee/?id=3001&aktid=122686&fd=1&leht=1&q_sort=elex_akt.akt_vkp#_Toc316909842

	veetma rutiinsete manuaalsete tegevustega. Seega tõuseb teenuse pakkumise efektiivsus ja kvaliteet.
Välja on arendamata sotsiaalteenuste osutamise järelevalve süsteem.	Kuna andmed on digitaliseerimata on mõnede teenustel vajalik statistika tegemine puudulik, mistõttu on ka järelevalves puudujääke. Infosüsteemi väljaarendamine võimaldab teenusepakkujal väljastada täpset ülevaadet teenusel olijate kohta.
Linna hallatavad hoolekandeesutused ei ole haaratud linna ühtsesse infosüsteemi.	Kavandatav infosüsteem toob Tallinna Sotsiaalhoolekande teenuspakkujad ühele platvormile.
Eakate inimeste vajadustele vastavate tehnoloogiate mahajäämus.	Planeeritava infosüsteemi üks eesmärgi on luua parem suhtlus kliendi ja teenusepakkuja vahel. Läbi kliendipäeviku saab teenusepakkuja otse suhelda kliendiga, samuti saab kodanik anda oma vajadustest jooksvalt teada.
Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri STAR kasutamise võimalused on välja arendamata.	Uus infosüsteem on liidestatud STAR-ga, võimaldades Tallinna linnal arendada ja täiendada teenustele suunatud funktsionaalsusi.
Teave linnas osutatavate sotsiaalteenuste ja -toetuste kohta ei jõua alati abivajajateni.	Kavandatav infosüsteem hõlbustab abivajajate teavitamist Tallinna linna poolt pakutavate teenuste suhtes, koondades ühele platvormile teenuseosutajad ning nende poolt pakutavad teenuste loetelud ja kirjeldused.

11.2 Mõju teenuse osutamise võimekusele ja kasutajate rahulolule

Kavandatava infosüsteemiga on seotud mitmeid positiivsed mõjud nii kodanikule, teenusepakkujale, Tallinna linna kui ka riigiasutustele. Alljärgnev loetelu kirjeldab peamised mõjud teenuse osutamise võimekusele ning kasutajate rahulolule.

- **Avalike teenuste osutamine muutub lihtsamaks ning mugavamaks ja teenusepakkuja ning kodaniku vahel toimub kogu teenuse vältel vahetu infovahetus.** Uue infosüsteemi loomine võimaldab teenusekasutajale vahetut suhtlust teenusepakkujaga. See on oluline just lastele ja puuetega inimestele suunatud teenuste puhul, kus on vajalik tihe eestkostja või vanema sisend. Kuid ka teistele kasutajatele muudab infosüsteem teenustega seotud toimetused mugavamaks, kuna kaob vajadus paberil asjaajamiseks. Klient saab kodust väljumata läbi infosüsteemi teenusele ennast broneerida, dokumente allkirjastada ning jalgida enda graafikut.
- **Andmete digitaliseerimine kiirendab teenuseosutamise järgseid protsesse.** Seoses andmete digitaliseerimisega tekib andmekogu, mille alusel saab teenusepakkuja kiirelt genereerida arved ning statistika, mida on vaja nii majaväliselt kui siseselt. Manuaalse statistika ja arvete koondamise lõpetamine vähendab spetsialistide administratiivset koormust ja tõstab statistika kvaliteeti.
- **Teenuste osutamise ajakulu muutub efektiivsemaks.** Hetkel toimub enamus asjaajamist paberil ning kasutatakse pabertoimikud, millega kaasneb informatsiooni ümber trükkimine

arvutisse. Digitaalne teenusekeskkond võimaldab menetlemist algusest lõpuni, seega ei pea infot enam dubleerima ning teenusepakkujal vabaneb aega rohkem kliendiga tegelemiseks.

- **Teenusepakkujad ei pea tegema monotoonseid manuaalseid tegevusi.** Teenusepakkujad ei pea aega kulutama manuaalsete kirjade tegemisele koostades statistikat vaid süsteem suudab ise valitud infoväljade piires andmed kokku korjata. Süsteemi abil on võimalik koondada parema kvaliteediga ja suurema hulga andmeid, mis võimaldab teenusosutajal teha teadlike otsuseid teenuste arendamisel ja planeerimisel.
- **Andmete vahetus muutub turvalisemaks.** Läbi infosüsteemi toimub andmevahetus turvaliselt ning teenusepakkuja ja klient saavad vahetult suhelda (delikaatset informatsiooni vahetada).
- **Teenusepakkujal on terviklik ülevaade ühes kohas oma kliendi kohta.** Teenusepakkuja pääseb ligi ühes infosüsteemis kogu vajalikule info, mis mõjutab teenusepakumist. See muudab teenuseosutamise tõhusamaks ning samuti on teenusepakkujal parem terviklik ülevaade oma klientide kohta. Teenusepakkujatel on parem ülevaade klientide lõikes alles jäänud teenuste mahtudest, võimaldades paremini planeerida oma tööd.

11.3 Süsteemi loomise ja käigus hoidmise kulud

Kulude hindamisel oleme arvesse võtnud Tallinna linna varasemat kogemust, algseid hinnanguid ning ka eksperthinnangut. Kulude arvestamisel saame toetuda vaid hinnangule, kuna projektid on erinevad ning infosüsteemide nõuded on varieeruvad.

Kavandatava infosüsteemi seotud kulud saab jagada kaheks: kasutuselevõtmiskulud ning kasutamise kulud. Uue süsteemi loomisega seotud kulud jagunevad omakorda: väljaarendamise kuludeks ja juurutamise kuludeks. Arenduskulude alla läheb süsteemi väljatöötamine, hooldus ja majutuskulud hõlmavad endas ja kuiseid süsteemi ülalpidamiskulusid. Arenduskulude juurde on arvestatud ka alginvesteering ning edasised iga-aastased arenduskulud. Juurutuskulude alla kuuluvad koolitustasud, kasutajatugi ning infosüsteemi algandmete Peale väljaarendamist jäävad igakuised kasutamise kulud, mis saab jaotada majutuskuludeks ning hoolduskuludeks. Majutuskulud tulevad serverite rendist ning hoolduskulud on seotud tarkvara uuendustega ja jooksvalt tulevate infosüsteemi muudatustega.

Hinnanguliselt kujuneb kavandatava Tallinna Sotsiaalhoolekande infosüsteemi maksumuseks 3 aasta lõikes 650 000 eurot.

Tabel 13. Kavandatava infosüsteemi rakendamisega seotud otsest kulud

Aasta	1	2	3	Kokku
Arenduskulud	469 000 €	90 000 €	- €	550 000 €
Juurutuskulud	40 000 €	- €	- €	40 000 €
Hoolduskulud	12 000 €	12 000 €	12 000 €	36 000 €
Majutuskulud	8 000 €	8 000 €	8 000 €	24 000 €
Kokku	529 000 €	60 500 €	60 500 €	650 000 €

12. Infosüsteemiga seotud õigusaktid

Käesoleva õigusanalüüsi eesmärk on:

- tuua välja olulisemad olemasolevad loodava infosüsteemiga seotud õigusaktid, millega tuleb arvestada ja millest juhendada infosüsteemi loomisel;
- selgitada välja õiguslikud tegevused, mis peavad eelnema uue infosüsteemi realiseerimisele, sh
 - millised õigusaktid vajavad muutmist, et oleks kindlustatud to-be protsesside juurutamine infosüsteemi toel – seejuures keskendutakse Tallinna linna õigusaktidele;
 - millisel määral ja kuidas võib isikuandmeid töödelda ning millised täiendavad õigusaktid tuleb selleks koostada;
 - kui infosüsteemi ei kata mõni olemasoleva andmekogu kehtiv põhimäärus ja see osutub analüüsi tulemusena vajalikust, siis millised õigusaktid vajavad muudatusi või tuua välja vajadus eraldiseisva põhimääruse koostamiseks.

Analüüsi koostamisel oleme lähtunud kehtivast Eesti õigusest. Me ei vastuta muudatuste eest seadusandluses, määrustes, reeglites, direktiivides, juhistes, otsustes või tõlgendustes või mistahes faktides, mis toimuvad pärast käesoleva raporti väljastamise kuupäeva, ning me ei ole kohustatud sellistest muudatustest kedagi teavitama. Õigusliku analüüsi eesmärk on osutada võimalikele probleemkohtadele ning selle käigus ei ole väljatoodud põhjalikke käsitusi võimalikest lahendustest.

12.1 Hetkeolukorra kirjeldus

Seadustest reguleerib sotsiaalhoolekande valdkonda eelkõige sotsiaalhoolekande seadus, aga ka selle rakendusaktid, mis näevad ette kohustusi ka kohalikele omavalitsustele. Tallinna linnas reguleerivad sotsiaalteenuste osutamist muuhulgas Tallinna Linnavalitsuse korraldusega kehtestatud „Sotsiaalteenuste nõuded“, mis reguleerivad nõudeid erinevate sotsiaalteenuste kvaliteedile ja teenuste osutamise tingimustele, aga osaliselt ka teenuste dokumenteerimist ning aruandlust. Samuti sisaldub nõudeid sotsiaalteenustele muudes õigusaktides.

Tallinna linna ametitest tegeleb sotsiaalhoolekande valdkonnaga eelkõige Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet, mis tegutseb põhimääruse alusel. Põhimäärusest tulenevalt kuulub TSTA tegevusvaldkondade hulka sotsiaalhoolekande koordineerimine ja korraldamine ning elanike haiguste ennetamisele ja tervise edendamisele suunatud tegevuse korraldamine ja koordineerimine. Ameti ülesannete hulka kuulub muuhulgas sotsiaal- ja tervishoiuteenuste tagamiseks vajalike ressursside planeerimine ja teenuste osutamise korraldamine, teabe töötlemine ühtse praktika kujundamiseks, ameti hallatavate asutuste tegevuse koordineerimine ja teenuste kvaliteedi ja toimimise tagamine. TSTA osakonnad (s.o arendus- ja haldusosakond ja sotsiaalhoolekande- ja tervise osakond) lähtuvad tegevuses osakondade põhimäärustest. Seejuures on arendus- ja haldusosakonna ülesanne arendus-, finants- ja haldustegevuse korraldamine ameti põhitegevuse eesmärkide täitmiseks ning sotsiaalhoolekande- ja tervise osakonna ülesanne sotsiaalhoolekande korraldamine ja koordineerimine ning Tallinna elanike haiguste ennetamisele ja tervise edendamisele suunatud tegevuste korraldamine ja koordineerimine. TSTA ja selle osakondade põhimäärused ei sisalda takistusi infosüsteemi loomisele.

Täiendavalt tegelevad Tallinna linnas sotsiaalhoolekande valdkonnaga TSTA hallatavad asutused ning ka linnaosade valitsused, mis lähtuvad oma tegevuses mh põhimäärustest (sh ka sotsiaalhoolekande osakondade põhimäärustest).

Loodava sotsiaalhoolekande infosüsteemi kasutajad on eelkõige riigis või Tallinna linnas sotsiaalhoolekande eest vastutavad isikud, teenusepakkujad ning kliendid või nende eestkostjad. Loodav infosüsteem aitab kaasa teenusepakkujate teenuste kvaliteedi tõstmisele, tegevuste koordineerimisele ja ühtse praktika kujundamisele.

12.2 Õigusaktide kaardistus

Käesoleva raporti koostamisel analüüsisime asjakohases ulatuses järgmisi õigusakte, mis moodustavad ühtlasi loetelu infosüsteemiga seotud olulisematest olemasolevatest õigusaktidest:

1. Aadressiandmete süsteem. Vabariigi Valitsuse määrus. Vastu võetud 08.10.2015 nr 103 RT I, 13.10.2015, 2. 04.01.2018 RT I, 09.01.2018, 9.
2. Avaliku sektori iseteeninduskeskkonna raamistik. 10.12.2014.
3. Avaliku teabe seadus. Vastu võetud 15.11.2000 RT I 2000, 92, 597. Viimati muudetud 20.02.2019 RT I, 15.03.2019, 2.
4. Erihoolekandeteenuse järjekorra pidamise kord ja nõuded. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 21.12.2015 määrusega nr 70 RT I, 29.12.2015, 37. Viimati muudetud 19.12.2018 RT I, 21.12.2018, 42.
5. Erihoolekandeteenuse osutaja kogutavate ja säilitatavate dokumentide loetelu kehtestamine. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 21.12.2015 määrusega nr 72 RT I, 29.12.2015, 39. Viimati muudetud 19.03.2019 RT I, 22.03.2019, 3.
6. Erihoolekandeteenuste maksimaalne maksumus, kulude koostisosad ning riigieelarvest makstava tasu maksmise tingimused ja kord. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 21.12.2015 määrusega nr 65. Viimati muudetud 20.12.2019 RT I, 28.12.2019, 1.
7. Erihoolekandeteenuste taotluses esitatavate andmete koosseisu ja taotlusega esitatavate nõutavate dokumentide loetelu ning isiku omaosaluse puudujääva osa hüvitamise taotluses esitatavate andmete koosseisu ja taotlusega esitatavate nõutavate dokumentide loetelu kehtestamine. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 21.12.2015 määrusega nr 73 RT I, 29.12.2015, 40. Viimati muudetud 19.03.2019 RT I, 22.03.2019, 3.
8. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EL) 2016/679, 27. aprill 2016, füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus).
9. Haabersti Linnaosa Valitsuse sotsiaalhoolekande osakonna põhimäärus. Kinnitatud Haabersti linnaosa vanema 06.11.2015 käskkirjaga nr 1-8/18-k.
10. Infosüsteemide andmevahetuskiht. Vabariigi Valitsuse määrus. Vastu võetud 23.09.2016 nr 105 RT I, 27.09.2016, 4. Viimati muudetud 01.08.2019 RT I, 06.08.2019, 6.
11. Infosüsteemide turvameetmete süsteem. Vabariigi Valitsuse määrus. Vastu võetud 20.12.2007 nr 252 RT I 2007, 71, 440. Viimati muudetud 08.01.2009 RT I 2009, 6, 39.

12. Iru Hooldekodu põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 29.11.2006 määrusega nr 93 RT IV, 07.08.2013, 12.
13. Isikuandmete kaitse seadus. Vastu võetud 12.12.2018 RT I, 04.01.2019, 11.
14. Juhtumiplaanis sisalduvate andmete loetelu. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 09.02.2016 määrusega nr 10 RT I, 11.02.2016, 20. Viimati muudetud 05.03.2019 RT I, 12.03.2019, 41.
15. Klassifikaatorite süsteem. Vabariigi Valitsuse määrus. Vastu võetud 10.01.2008 nr 11 RT I 2008, 4, 27.
16. Koduteenuste hindade kehtestamine. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsus 29.09.2010 korraldusega number 1478. Viimati muudetud 30.03.2016 nr 478.
17. Koduteenuste osutamise tingimused ja kord. Vastu võetud Tallinna Linnavolikogu 24.01.2008 määrusega nr 2. Viimati muudetud 25.02.2016 RT IV, 04.03.2016, 2.
18. Kristiine Linnaosa Valitsuse sotsiaalhoolekande osakonna põhimäärus. Kinnitatud Kristiine linnaosa vanema 04.10.2004 käskkirjaga nr 8. Muudetud linnaosa vanema 25.09.2009 käskkirjaga nr 13.
19. Käo Tugikeskuse põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 28.03.2018 määrusega nr 20 RT IV, 05.04.2018, 17.
20. Küberturvalisuse seadus. Vastu võetud 09.05.2018 RT I, 22.05.2018, 1.
21. Mustamäe Linnaosa Valitsuse sotsiaalhoolekande osakonna põhimäärus. Kinnitatud Mustamäe linnaosa vanema 15.04.2016 käskkirjaga nr 1-11/10.
22. Põhja-Tallinna Valitsuse sotsiaalhoolekande osakonna põhimäärus. Kinnitatud linnaosa vanema 31. detsembri 2015 käskkirjaga nr 1.-12/57.
23. Rahvastikuregistri seadus. Vastu võetud 25.10.2017 RT I, 17.11.2017, 1. Viimati muudetud 21.02.2019 RT I, 19.03.2019, 9.
24. Rahvastikuregistri turvaklass, täpne andmekoosseis ja andmeandjate kaupa nende üleantavate andmete loetelu. Vabariigi Valitsuse määrus. Vastu võetud 20.12.2018 nr 129 RT I, 22.12.2018, 29. Viimati muudetud 06.02.2020 RT I, 11.02.2020, 3.
25. Riigi infosüsteemi halduse infosüsteemis andmekogu ja infosüsteemi tehnilise dokumentatsiooni kooskõlastamise, registreerimise ning XML-põhiste dokumendiliikide andmekirjelduste kooskõlastamise kord, kinnitatud Riigi Infosüsteemi Ameti peadirektori 01.04.2016 käskkirjaga nr 1.1-2/16-067.
26. Riigi infosüsteemi haldussüsteem. Vabariigi Valitsuse määrus. Vastu võetud 28.02.2008 nr 58 RT I 2008, 12, 84. Viimati muudetud 01.08.2019 RT I, 06.08.2019, 6.
27. Riigi infosüsteemi koosvõime raamistik. Versioon 3.0. Kinnitatud majandus- ja kommunikatsiooniministri käskkirjaga 11-0377, 22.12.2011.
28. Sotsiaalhoolekande seadus. Vastu võetud 09.12.2015 RT I, 30.12.2015, 5. Viimati muudetud 08.04.2020 RT I, 09.04.2020, 14.
29. Sotsiaalhoolekande seaduse, lastekaitse seaduse, sotsiaalseadustiku üldosa seaduse ja riigilõivuseadusega kohaliku omavalitsuse üksuse pädevusse antud ülesannete delegeerimine. Vastu võetud Tallinna Linnavolikogu 25.02.2016 määrusega nr 11 RT IV, 03.03.2016, 14. Viimati muudetud 13.12.2018 RT IV, 21.12.2018, 35.
30. Tallinna Linnavalitsuse 27. märtsi 2019 määrus nr 14 „Linnavalitsuse ülesannete delegeerimine“, RT IV, 04.04.2019, 18
31. Sotsiaalhoolekandeleaste statistiliste aruannete koostamise nõuded, andmete koosseis ja esitamise kord. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 29.04.2016 määrusega nr 28 RT I, 03.05.2016, 17. Viimati muudetud 28.01.2020 RT I, 31.01.2020, 7.

32. Sotsiaalkindlustusameti põhimäärus. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 30.01.2019 määrusega nr 2 RT I, 01.02.2019, 18.
33. Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse eest tasu maksmise kohustuse riigi poolt ülevõtmisel teenusevajaduse otsustamiseks ja teenuse osutamiseks vajalike andmete loetelu ning kohaliku omavalitsuse üksuse poolt lapse sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajaduse tuvastamise tingimused. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 21.12.2015 määrusega nr 69 RT I, 29.12.2015, 36. Viimati muudetud 12.12.2019 RT I, 19.12.2019, 4.
34. Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse raames osutatavate teenuste loetelu ja hinna ning ülevõetava tasu maksimaalse suuruse ühes aastas ja arvestamise korra, sõidu- ja majutuskulude maksimaalse maksumuse õigustatud isiku ja õigustatud isiku saatja kohta ühes kalendriaastas ning hüvitamise tingimused ja korra ning rehabilitatsiooniprogrammi hindamiskriteeriumide kehtestamine. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 21.12.2015 määrusega nr 66 RT I, 29.12.2015, 33. Viimati muudetud 12.12.2019 RT I, 19.12.2019, 4.
35. Sotsiaalseadustiku üldosa seadus. Vastu võetud 09.12.2015 RT I, 30.12.2015, 3. Viimati muudetud 20.02.2019 RT I, 13.03.2019, 2.
36. Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri põhimäärus. Vastu võetud sotsiaalkaitseministri 27.12.2017 määrusega nr 72 RT I, 28.12.2017, 90. Viimati muudetud 05.03.2019 RT I, 12.03.2019, 41.
37. Sotsiaalteenuste nõuded. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 17.11.2014 korraldusega number 1777.
38. Tallinna andmekogude asutamise ja nende pidamise lõpetamise kord. Tallinna linnapea käskkiri. Vastu võetud 20.03.2013 nr PO-1/65.
39. Tallinna avalike teenuste andmekogu põhimäärus. Tallinna Linnavalitsuse määrus. Vastu võetud 18.01.2012 nr 2 RT IV, 16.04.2013, 26.
40. Tallinna infosüsteemide kasutajaliideste juhiseid (UIG). Kättesaadav: <http://veeb.tallinnlv.ee/tallinnuig/index.html>
41. Tallinna Kesklinna Valitsuse sotsiaalhoolekande osakonna põhimäärus. Kinnitatud Kesklinna vanema 12.06.2012 käskkirjaga nr 29.
42. Tallinna Laste Turvakeskuse põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 19.12.2012 määrusega nr 75 RT IV, 16.03.2013, 34.
43. Tallinna Lastekodu põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 25.08.2010 määrusega nr 67 RT IV, 24.05.2013, 59.
44. Tallinna linna andmekaitsetingimused. Tallinna linnapea käskkiri. Vastu võetud 24.05.2018 nr LSB-28/17.
45. Tallinna linna asutuste ühtne asjaajamiskord. Kinnitatud Tallinna linnapea 14.05.2018 käskkirjaga nr LSB-28/15.
46. Tallinna linna infoturbepoliitika. Kinnitatud Tallinna linnapea 21.06.2017 käskkirjaga nr LSB-28/14.
47. Tallinna linnaosade ja linnaosade valitsuste põhimäärused. Vastu võetud Tallinna Linnavolikogu 20.04.2017 määrusega nr 8 RT IV, 28.04.2017, 8.
48. Tallinna Perekeskuse põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 21.12.2005 määrusega nr 124 RT IV, 08.08.2013, 34.
49. Tallinna põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavolikogu 10.10.1996 määrusega nr 27. Viimati muudetud 14.06.2018 RT IV, 22.06.2018, 1.
50. Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti arendus- ja haldusosakonna põhimäärus. Kinnitatud Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti 20.03.2017 käskkirjaga nr 1.-1/9.

51. Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti põhimäärus. Tallinna Linnavolikogu määrus. Vastu võetud 22.08.2013 nr 44 RT IV, 30.08.2013, 1. Viimati muudetud 28.01.2016 RT IV, 09.02.2016, 26.
52. Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti sotsiaalhoolekande- ja tervise osakonna põhimäärus. Kinnitatud Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti 20.05.2016 käskkirjaga nr 1.-1/27.
53. Tallinna sotsiaalhoolekande arengukava 2012-2027. Vastu võetud Tallinna Linnavolikogu 08.03.2012 määrusega nr 7 RT IV, 09.03.2013, 55. Viimati muudetud 25.02.2016 RT IV, 04.03.2016, 2.
54. Tallinna Sotsiaaltöö Keskuse põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 05.08.2015 määrusega nr 25 RT IV, 12.08.2015, 3.
55. Tallinna Tugikeskuse Juks põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 06.01.2016 määrusega nr 1 RT IV, 12.01.2016, 2.
56. Tallinna Vaimse Tervise Keskuse põhimäärus. Vastu võetud Tallinna Linnavalitsuse 23.01.2013 määrusega nr 3 RT IV, 29.01.2013, 68.
57. Tallinna õigusaktide registri põhimäärus. Tallinna Linnavalitsuse määrus. Vastu võetud 16.12.2009 nr 97 RT IV, 07.06.2013, 13.
58. Võlaõigusseadus. Vastu võetud 26.09.2001 RT I 2001, 81, 487. Viimati muudetud 18.12.2019 RT I, 08.01.2020, 1.

12.3 Vajalikud õiguslikud tegevused, mis peavad eelnema uue infosüsteemi realiseerimisele

Käesolevaga antakse ülevaade olulisematest tegevustest, mis peavad eelnema uue infosüsteemi realiseerimisele, ning loetletakse muutmist vajavaid süsteemiga seotud põhimääruseid ja muid dokumente ning tehakse ettepanekuid nende muutmiseks. Analüüsis keskendutakse Tallinna dokumentidele.

Uue infosüsteemi realiseerimisele peavad eelnema järgmised õiguslikud tegevused:

- Leppida kokku infosüsteemi teiste infosüsteemide ja andmekogude (sh STAR-iga) liidestamise tingimustes, jättes nende omanikele ja vastutavatele andmete töötlejatele võimaluse hinnata, kas sotsiaalhoolekande infosüsteemi kasutuselevõtt ja liidestamine eeldab nende (sh STAR-i) kasutamist reguleerivate õigusaktide muutmist.
- Tallinna sotsiaalhoolekande infosüsteemi asutamise otsustamine, viies eelnevalt läbi „Tallinna andmekogude asutamise ja nende pidamise lõpetamise korras“ sätestatud kooskõlastusprotsessid.
- Tallinna sotsiaalhoolekande infosüsteemi (TASHIS) põhimääruse väljatöötamine, milles on asjakohane käsitleda muuhulgas järgmist:
 - reguleerimisala;
 - infosüsteemi nimi ja liik, eesmärk;
 - omanik, asutaja, vastutav töötleja (mitme vastutava töötleja puhul ka vastutuse jaotus (vt isikuandmete kaitse üldmääruse artiklid 24 ja 26) ja volitatud töötleja (vt artikkel 28) ning vastutava ja volitatud töötleja omavahelised suhted;

- infosüsteemi ülesehitus ja struktuur, infosüsteemi kantavad andmed ja andmete õiguslik tähendus;
- infosüsteemi pidamist ja järelevalve teostamist abistavad andmed;
- infosüsteemi pidamise põhimõtted ja kord (sh andmeandjad, andmete sisestamine ja väljastamine, kannete tegemise alused, isikuandmete töötlemine)
- andmetele ligipääsu korraldus, kasutajate õigused, sh õigus saada teavet, andmetega tutvuda, nõuda andmete parandamist või kustutamist, töötlemist piirata või esitada vastuväiteid (vt isikuandmete kaitse üldmääruse artiklid 15-21);
- andmete muutmine, parandamine, sulgemine;
- andmete säilitamine, kaitsmine, turvalisus;
- andmevahetus teiste infosüsteemidega;
- järelevalve infosüsteemi kasutamise üle, intsidentidest teavitamise protsess;
- muu „Tallinna andmekogude asutamise ja nende pidamise lõpetamise korras“ sätestatud informatsioon.

Asjakohane on infosüsteemi põhimääruse koostamisega paralleelselt tegeleda ka mõjuhinnangu ja riskianalüüsi koostamisega ning neid käsitleda põhimääruse seletuskirjas.

- Üle tuleb vaadata „Tallinna avalike teenuste andmekogu põhimäärus“ ning andmekogus esitatud andmed teenuste kohta, arvestades muudatusi teenustes.
- Vastavalt avaliku teabe seadusele on keelatud asutada ühtede ja samade andmete kogumiseks eraldi andmekogusid (AvTS § 43³ lg 2). Sellest tulenevalt tuleb veenduda, et andmete kogumist ei dubleerita, vaid pigem kasutatakse asjakohaseid liidestusi.
- Enne andmekogu asutamist ja andmekogu kasutusele võtmist tuleb andmekogu tehniline dokumentatsioon kooskõlastada Riigi Infosüsteemi Ametiga, Andmekaitse Inspeksiooni ja Statistikaametiga (AvTS § 43³ lg 3), vajadusel ka teiste asutustega.
- Enne andmekogu kasutusele võtmist tuleb see registreerida riigi infosüsteemi haldussüsteemis (AvTS § 43⁷).
- Vajalik on sõlmida kokkulepped infosüsteemi arendaja, majutaja või muu teenuse ostajaga, viies läbi eelnevalt korrektsed hankemenetlused.
- Vajalik on sõlmida või muuta kokkuleppeid, mis reguleerivad andmevahetust, näiteks:
 - X-tee kasutamisega ja muid liidestamisega seotud lepinguid, mis puudutavad infovahetust teiste andmekogudega ja registritega (näiteks Rahvastikuregistriga, Aadressiandmete süsteemiga, Äriregistriga, STAR-iga, Omniva arvekeskusega, SAP-ga);
 - lepingud, mis reguleerivad koostööd erinevate huvigruppidega (sh teenuseosutajad, volitatud töötlejad) tuleb sõlmida või üle vaadata osas, mis puudutab andmevahetust ning isikuandmete töötlemist, tegemaks kindlaks, kas lepingud toetavad infosüsteemi kasutuselevõttu või vajavad muutmist (sh vajadusel juhendada teenuseosutajaid selles, kas ja kuidas on mõistlik infosüsteemi kasutamist kajastada nende ja klientide/eestkostjate vahel sõlmitavates lepingutes);
 - vajadusel kokkulepe andmeälgi kasutamiseks;
 - kokkulepe riigi autentimisteenuse TARA autentimislahenduste võimaldamiseks.
- Vajalik on töötada välja dokumendid, millega teavitatakse isikuid isikuandmete töötlemisest ning vormid, millega võetakse kliendilt asjakohased nõusolekud andmete töötlemiseks.

Täpsemaid reegleid ning protsesside ajalist järjestust on käsitletud „Tallinna andmekogude asutamise ja nende pidamise lõpetamise korras“.

Soovitame üle vaadata linna õigusaktid, mis käsitlevad reegleid dokumendihaldusele ja andmevahetusele. Analüüsi käigus tuvastati, et korrigeerida tuleb viited kasutatavatele registritele, dokumendihaldusele või andmevahetusele mh järgmistes dokumentides:

- Tallinna Linnavalitsuse poolt kehtestatud „Sotsiaalteenuste nõuded“ ja muud sotsiaalteenuste taotlemist või osutamist käsitlevad õigusaktid (nt „Koduteenuste osutamise tingimused ja kord“) vajavad üle vaatamist ja muutmist eelkõige osas, mis puudutab nende sotsiaalteenuste planeerimist, dokumenteerimist ja andmevahetust, mida viiakse tulevikus läbi sotsiaalhoolekande infosüsteemi kaudu.
- Linnaosade dokumentatsioon (sh sotsiaalhoolekande osakondade põhimäärused) ja hallatavate asutuste põhimäärused vajavad üle vaatamist osas, mis puudutab infosüsteemi kasutuselevõttu.

Eelneva juures on oluline, et projekti kavandamisel ja uue süsteemi rakendamisel järgitakse rangelt isikuandmete töötlemise reegleid ja põhimõtteid, tagatakse ja tutvustatakse andmesubjektile tema põhiõigused ja tagatakse infoturbe kõrge tase.

12.4 Isikuandmete töötlemine

Isikuandmete töötlemisele kohalduvaid nõudeid reguleerib alates 25. maist 2018 olulises osas **isikuandmete kaitse üldmäärus**.

Üldmääruses defineeritakse **isikuandmeid** igasuguse teabena tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku (andmesubjekti) kohta (artikkel 4 p 1). Tuvastatav füüsiline isik on seejuures isik, keda saab otseselt või kaudselt tuvastada, eelkõige sellise identifitseerimistunnuse põhjal nagu nimi, isikukood, asukohateave, võrguidentifikaator või selle füüsilise isiku ühe või mitme füüsilise, füsioloogilise, geneetilise, vaimse, majandusliku, kultuurilise või sotsiaalse tunnuse põhjal. **Isikuandmete töötlemine** on üldmääruses defineeritud kui isikuandmete või nende kogumitega tehtav automatiseeritud või automatiseerimata toiming või toimingute kogum, nagu kogumine, dokumenteerimine, korrastamine, struktureerimine, säilitamine, kohandamine ja muutmine, päringute tegemine, lugemine, kasutamine, edastamine, levitamise või muul moel kättesaadavaks tegemise teel avalikustamine, ühitamine või ühendamine, piiramine, kustutamine või hävitamine (artikkel 4 p 2).

Seega töödeldakse planeeritavas sotsiaalhoolekande infosüsteemis isikuandmeid, sh eriliiki isikuandmeid, mille algkoosseis on väljatoodud Lisas 1. Infosüsteemist ei edastada andmeid Eesti riigist väljapoole.

Isikuandmete töötlemisel tuleb arvestada isikuandmete töötlemise **põhimõtetega**, mis tulenevad üldmääruse artiklist 5, näiteks:

- töötlemine peab olema seaduslik, õiglane ja andmesubjektile läbipaistev;

- andmeid võib koguda täpselt ja selgelt kindlaksmääratud ning õiguspärastel eesmärkidel ning neid ei töödelda hiljem viisil, mis on nende eesmärkidega vastuolus;
- isikuandmed on asjakohased, olulised ja piiratud sellega, mis on vajalik nende töötlemise eesmärgi seisukohalt;
- isikuandmed on õiged ja vajaduse korral ajakohastatud ning et kasutusele võetakse kõik mõistlikud meetmed, et töötlemise eesmärgi seisukohast ebaõiged isikuandmed kustutaks või parandataks viivitamata;
- isikuandmeid säilitatakse kujul, mis võimaldab andmesubjekte tuvastada ainult seni, kuni see on vajalik selle eesmärgi täitmiseks, milleks isikuandmeid töödeldakse (pikem säilitamine võib olla põhjendatud näiteks avalikus huvis toimuva arhiveerimisega);
- isikuandmeid töödeldakse viisil, mis tagab isikuandmete asjakohase turvalisuse, sealhulgas kaitses loata või ebaseadusliku töötlemise eest ning juhusliku kaotamise, hävitamise või kahjustumise eest, kasutades asjakohaseid tehnilisi või korralduslikke meetmeid;
- eelnimetatu täitmise eest vastutab ja nõuete täitmist peab tõendama vastutav töötleja.

Isikuandmete töötlemisel tuleb kindlaks määrata, millisel **õiguslikul alusel** töötlemine toimub. Alused on nimetatud üldmääruse artiklis 6. Aluseks võib olla näiteks:

- andmesubjekti nõusolek;
- lepingu täitmine või lepingu sõlmimisele eelnevate meetmete võtmine (vastavalt andmesubjekti taotlusele);
- vajadus täita vastutava töötleja juriidilist kohustust;
- vajadus kaitsta andmesubjekti või mõne muu füüsilise isiku elulisi huvisid;
- isikuandmete töötlemine on vajalik avalikes huvides oleva ülesande täitmiseks või vastutava töötleja avaliku võimu teostamiseks;
- vastutava töötleja või kolmanda isiku õigustatud huvi (ei kohaldata, kui andmeid töötleb avaliku sektori asutus oma ülesannete täitmisel).

12.5 Isikuandmete töötlemine loodavas TASHIS-es

Järgnevas alapeatükis tuuakse välja peamised isikuandmete töötlemist puudutavad tegevused seoses loodava sotsiaalhoolekande infosüsteemiga. Kokkuvõtvalt on peamised soovitatavad tegevused järgmised:

1. koostada andmekaitsealane mõjuhindang ja küberturvalisuse seaduses nimetatud riskianalüüs;
2. analüüsida ja vajadusel uuendada isikuandmete töötlemisülevaade ja muud dokumendid;
3. määrata kindlaks infoturbe meetmed, logide pidamine, juurdepääsupiirangud.

Infosüsteemi kasutuselevõtuga seoses on **kohustuslik koostada andmekaitsealane mõjuhindang** (artikkel 35), kuna see hõlmab uue tehnoloogia kasutuselevõtmist isikuandmete töötlemisel ja lisaks on TASHIS-e andmetöötlus ulatuslik ehk eeldatavalt hõlmab enama kui 5 000 inimese andmeid (sh eriliiki andmeid).

Mõjuhindang peab sisaldama vähemalt kavandatud isikuandmete töötlemise toimingute ja töötlemise eesmärkide, sh asjakohasel juhul töötleja õigustatud huvi süstemaatilist kirjeldust, isikuandmete töötlemise toimingute vajalikkuse ja proportsionaalsuse hindamist eesmärkide suhtes, andmesubjektide õigusi ja vabadusi puudutavate ohtude hinnangut ning ohtude käsitlemiseks kavandatud meetmed. Soovitatav on ühildada isikuandmete kaitse alase mõju hindamine koos **küberturvalisuse seaduse** § 7 lg 2 p 1 kohase **riskianalüüsiga**. Samuti tuleb vajadusel konsulteerida järelevalveasutusega (artikkel 36).

Tallinna sotsiaalhoolekande teenusepakkujad peavad olema vastavuses isikuandmete kaitse reeglitega juba enne planeeritavat infosüsteemi. Samas annab infosüsteemi loomine võimaluse üle vaadata ja analüüsida erinevate teenusgruppide andmete koosseisu, et see vastab **minimaalsuse printsiibile**. Lisaks annab see võimaluse **koordineerida ühtselt säilitamise põhimõtted** ning andmete hoidmine planeeritavas infosüsteemis **tagab läbipaistvuse andmesubjektile** ning annab talle võimaluse **andmeid ajakohastada** läbi kliendiliidese. Seega on oluline infosüsteemi väljatöötamisel vaadata üle ja vajadusel koostada asjakohased dokumendid.

Infosüsteemi loomisel tuleb tähelepanelikult analüüsida neid andmekategooriaid, mida töödeldakse vastavalt **andmesubjekti nõusolekule**, sest infosüsteem peab võimaldama antud nõusolekult sama lihtsalt tagasi võtta ning muudatuste külge jätma ajatempli.

Andmete edastamisel tuleb silmas pidada andmetetöötuse üldpõhimõtteid ja ülesannete eesmärki ning ulatust: asutused töötlevad ja edastavad ainult neid isikuandmeid, mis on kindlaks määratud ja õispärastel eesmärkidel kirjeldatud **isikuandmete töötlemisülevaates**, arvestades ka isikuandmete kaitse üldiseid põhimõtteid. Teenusepakkujad ja teised TASHIS infosüsteemi andmete töötlejad ei tohi väljuda oma registreeritud tööülesannete eesmärgi pärase kasutamise ulatusest.

Isikuandmete töötlemisülevaade (artikkel 30) peab sisaldama muuhulgas töötleja ja tema esindaja ning andmekaitse spetsialisti nime ja kontaktandmeid, töötlemise eesmärgi, andmesubjektide kategooriate ja isikuandmete liikide kirjeldust, andmete vastuvõtjate kategooriaid, võimalusel eri andmeliikide kustutamiseks ette nähtud tähtaegu ning tehniliste ja korralduslike turvameetmete üldist kirjeldust, aga soovitatavalt ka teavet juurdepääsupiirangute kohta (avaliku teabe seaduse mõttes).

Soovitame **isikuandmete töötlemisülevaate uuendamise vajadust** hinnata koostöös andmekaitse spetsialistiga. Samuti on soovitatav määrata infosüsteemi „omanik“ ning dokumenteerida tema õigused ja kohustused. Loodava sotsiaalhoolekande infosüsteemi kohta tuleb teha kanne Tallinna andmetöötlusregistrisse. Samuti tuleb luua privaatsuspoliitika dokumendi viide loodava infosüsteemi lehele.

Infosüsteemi loomisel tuleb arvesse võtta ka **vaikimisi ja lõimitud andmekaitse põhimõtteid (artikkel 25)**. Artiklist tuleneb, et võttes arvesse teaduse ja tehnoloogia viimast arengut ja rakendamise kulusid ning töötlemise laadi, ulatust, konteksti ja eesmärgi, samuti töötlemisest tulenevaid füüsiliste isikute õigusi ja vabadusi ähvardavaid erineva tõenäosuse ja suurusega ohte, peab vastutav töötleja rakendama nii töötlemisvahendite kindlaksmääramisel kui ka isikuandmete töötlemise ajal asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke meetmeid, mis on vajalikud andmekaitsepõhimõtete (nagu võimalikult väheste andmete kogumine) tõhusaks rakendamiseks ja vajalike kaitsemeetmete lõimimiseks isikuandmete töötlemisse, et täita üldmääruse nõudeid ja kaitsta andmesubjektide õigusi. Kirjeldatud põhimõtted kajastavad **turvameetmete tagamist ning andmetöötlustoimingute logimist**.

Soovitame seejuures luua **asutuste põhised üldised kasutajarollid, mis on minimaalselt vajalike õigustega**. Vastavalt asutuse seadusest tulenevale ülesandele saab juurde panna täiendavaid kasutajaõigusi, kui isikuandmete töötlemine on mõõdapääsmatult vajalik. Soovitame täiendavalt analüüsida, millised peavad olema administreerimise moodulis üldised kasutajarollid ja vastavad õigused nii teenusepakujale (sh alamrollidele) kui järelevalve teostajale. Soovitame analüüsida, millistele asutustele piisab anonümiseeritud andmete töötlemisest.

Isikuandmete kaitse olulised elemendid tuleb seega läbi mõelda ja nõuded kindlaks määrata juba infosüsteemi väljatöötamise protsessi alguses. Näiteks tuleb arvestada isikuandmete töötlemise elutsükliga ja turvalisuse tagamisega (artikkel 32). Muuhulgas on asjakohane määrata kindlaks infoturbe meetmed, logide pidamine, juurdepääsupiirangud ja muud tingimused, arvestades mh avaliku teabe seaduses ja selle alusel kehtestatud nõudeid). Isikuandmete kaitsega tuleb arvestada ka arendustegevuses (nt minimaalsuse põhimõtte rakendamine) ning arendustegevuses osalejatega on asjakohane sõlmida konfidentsiaalsust ning isikuandmete töötlemist puudutavad kokkulepped. Samuti tuleb infosüsteemi tehnilist lahendust testida (soovitavalt nii automatiseeritult kui manuaalselt, kasutades seejuures testimisel pseudonümiseeritud või anonümiseeritud andmeid). Testimine peaks hõlmama muuhulgas funktsionaalsus-, integratsiooni-, jõudlus-, kasutuselevõtu- ja koormustestide ning vajadusel taluvus- ja ründetestide läbiviimist.

13. Lisad

13.1 Lisa 1 - Teenusegrupid ja teenused

Lapsele LOV poolt korraldatavad asutuse põhised teenused	
1	Lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lapsele
2	Raske ja sügava puudega lapse hoiukodu teenus
3	Raske ja sügava puudega lapse tugiisiku teenus
4	Puudega laste päeva- või ööpäevahoiuteenus koolivaheajal
5	Käitumishäiretega laste rehabilitatsiooniteenus
6	Laste turvakodu teenus
7	Lapse vabatahtliku tugiisiku teenus
8	Lapse päevakeskuse teenus
9	Noortekoduteenus
10	Asendushooldusteenus pere- ja asenduskodus
Erihoolekadeteenused	
11	Igapäevaelu toetamise teenus
12	Töötamise toetamine
13	Toetatud elamise teenus
Päevategevuse- ja päevahoiuteenus, intervallhoiuteenused	
14	Intervallhoiuteenused
15	Päevategevuse- ja päevahoiuteenus
Rehabilitatsiooni teenused	
16	Sotsiaalne rehabilitatsioon

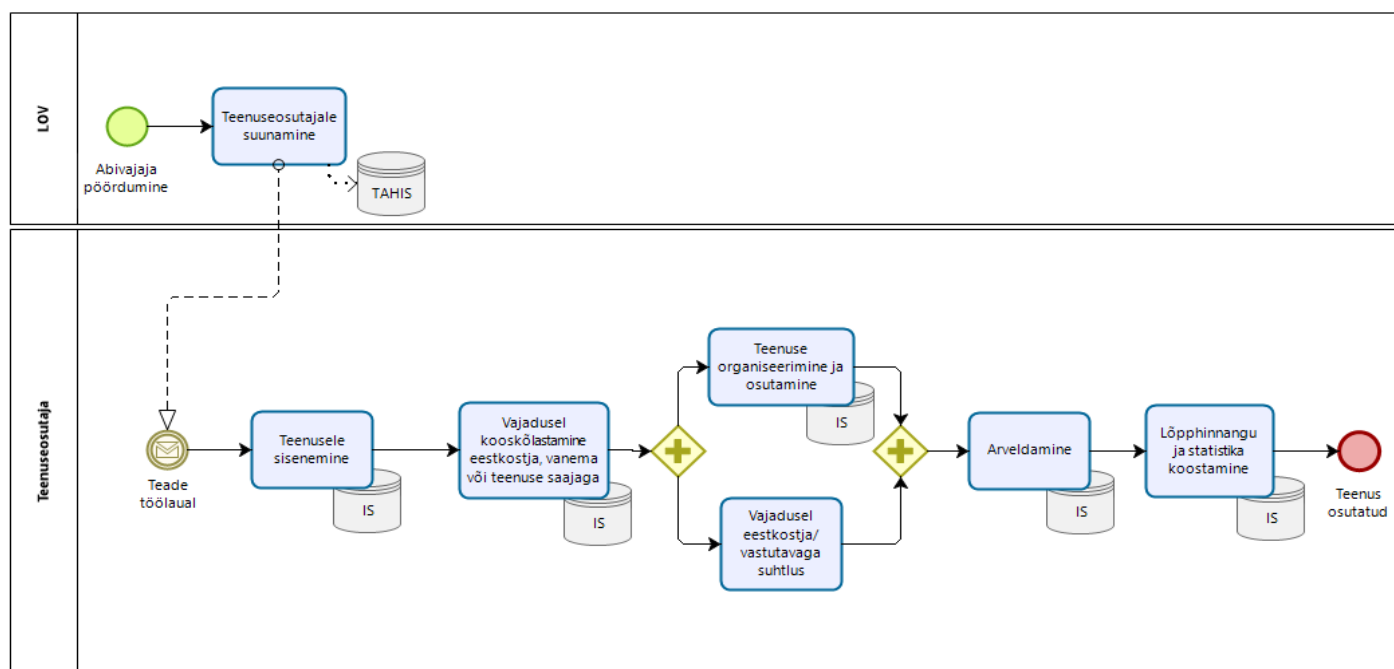
17	Tööalane rehabilitatsioon
Koduteenus	
18	Koduteenus

13.2 Lisa 2- Andmete kaardistus_To-be

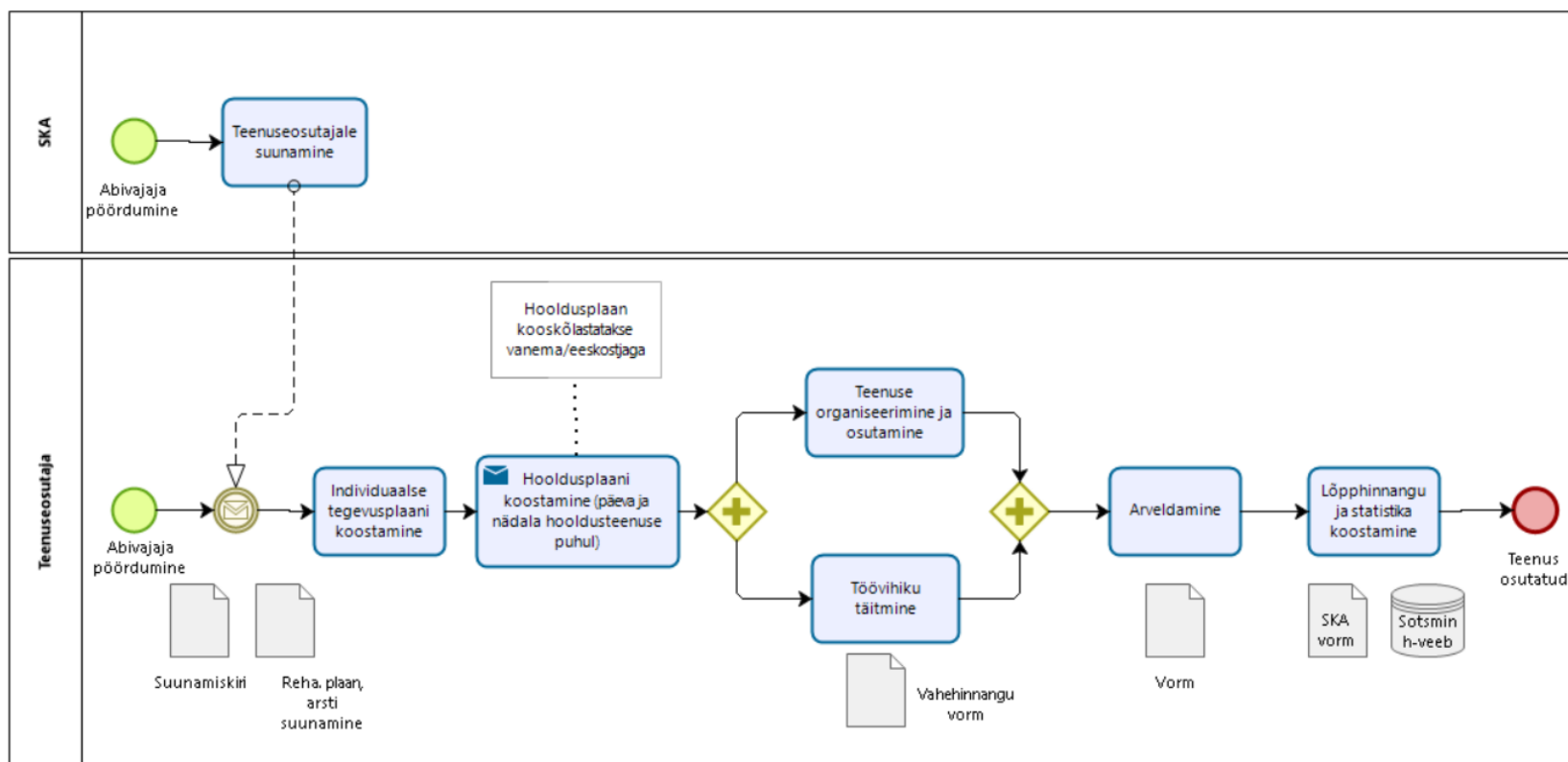
Lisatud eraldi dokumendina

13.3 Lisa 3- Hetkeolukorra joonised (As-Is)

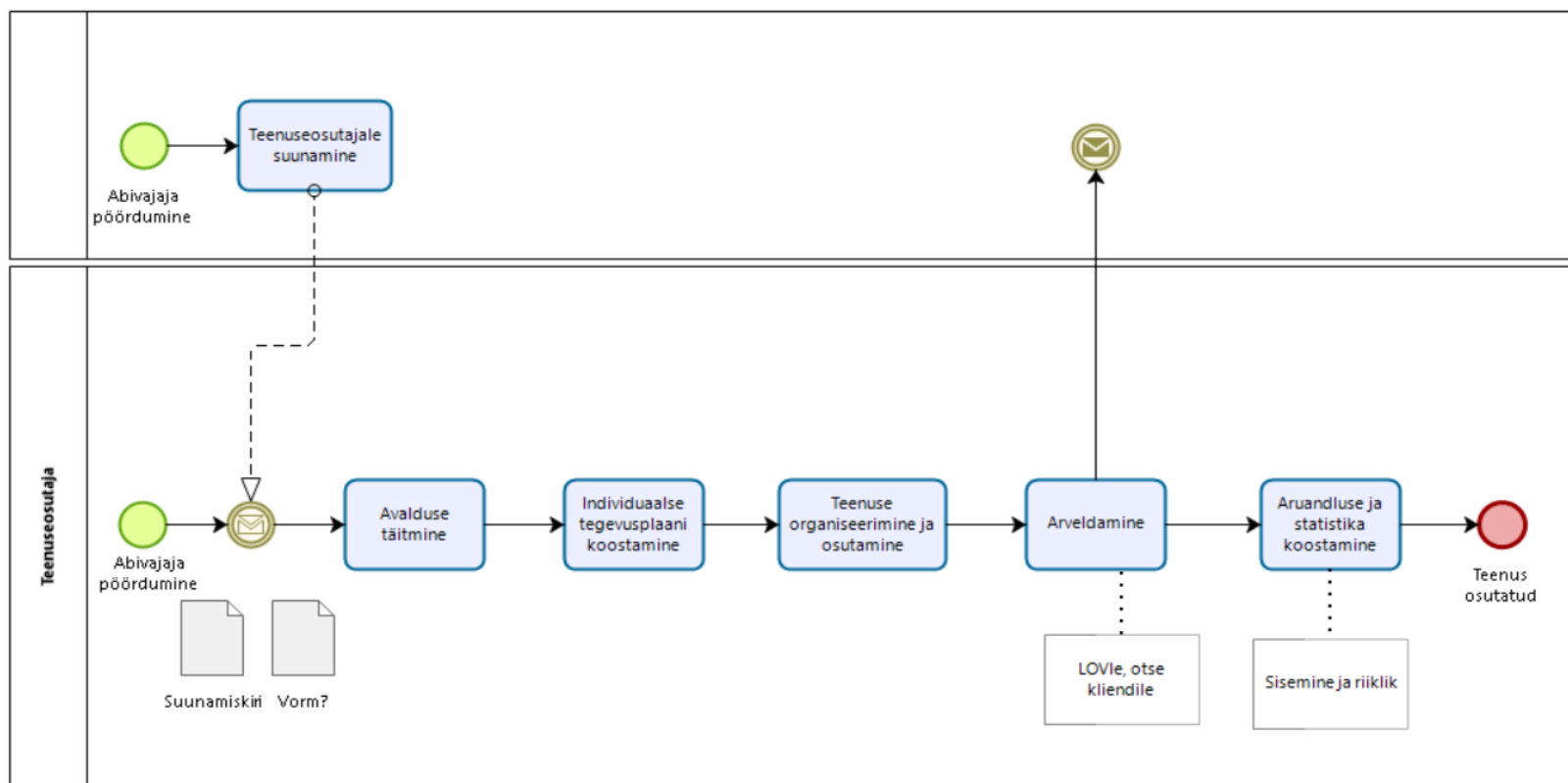
13.3.1 Lapsele LOV-i poolt korraldatavad asutusepõhised teenused (As-Is)



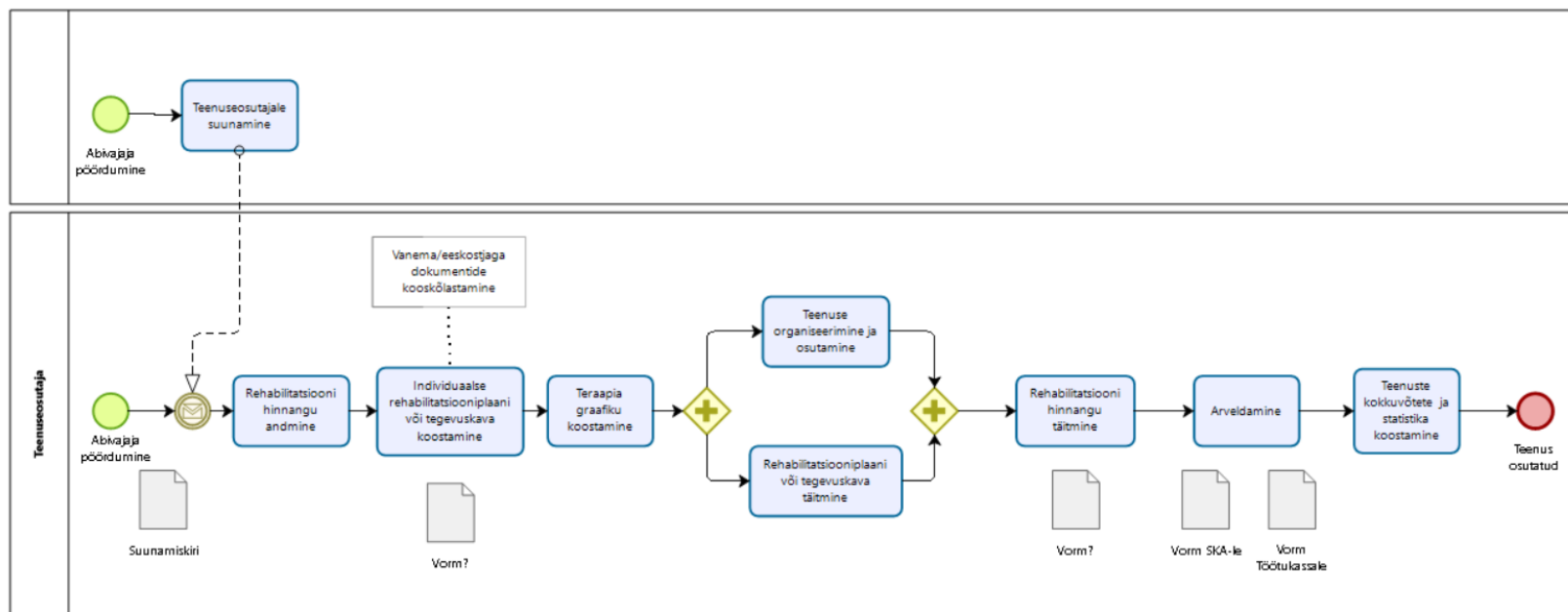
13.3.2 Erihoolekandeteenus (As-Is)



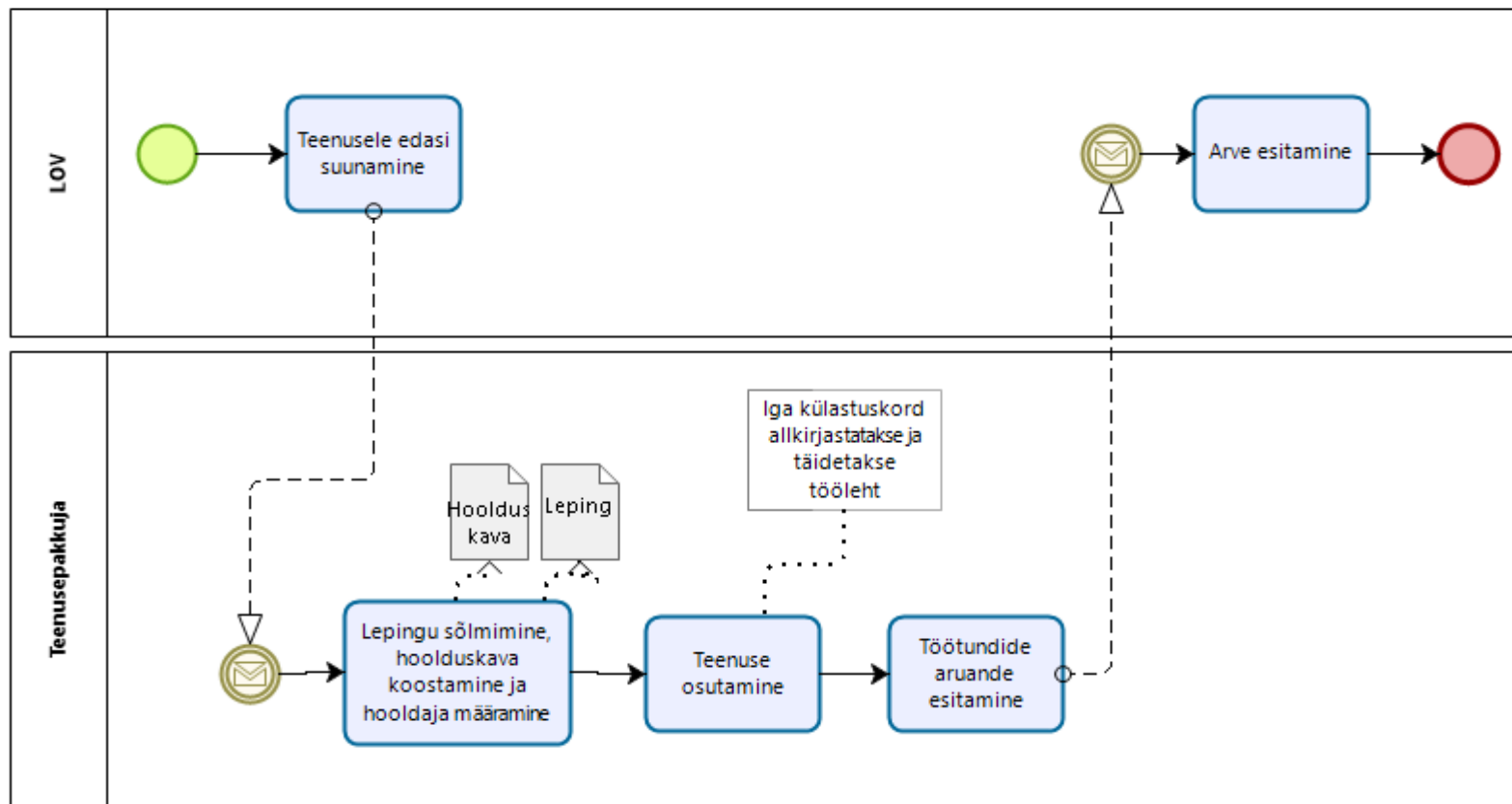
13.3.3 Päevategevuse-ja päevahoiuteenus ja intervallhoid (As-ls)



13.3.4 Rehabilitatsioon (As-ls)

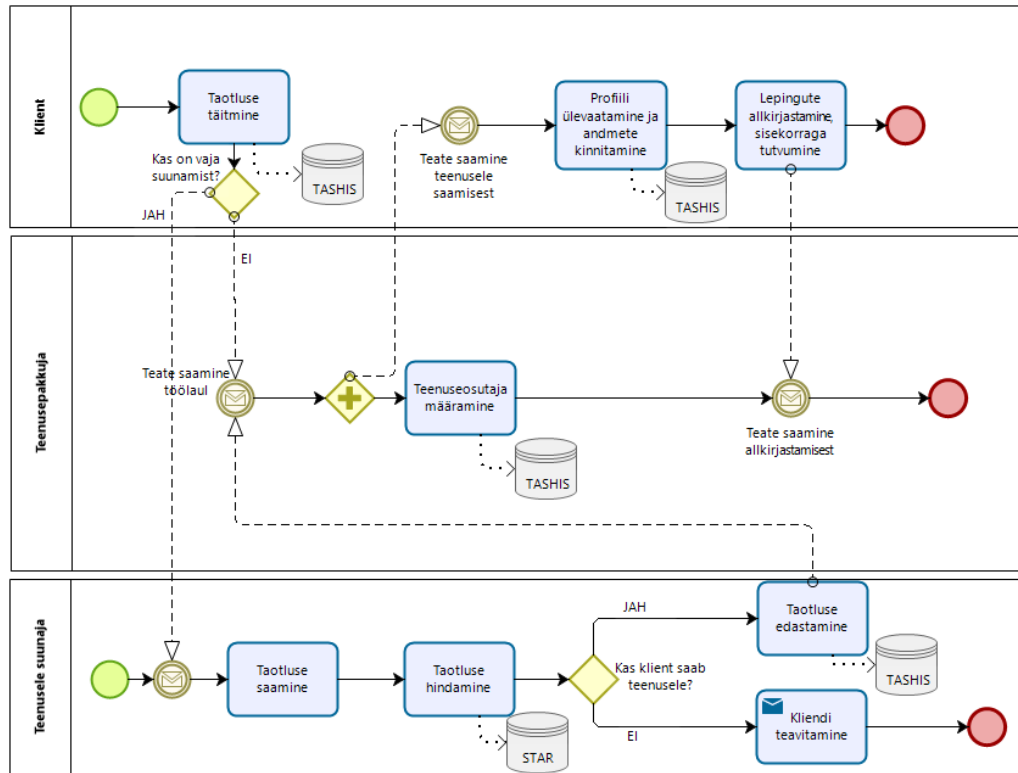


13.3.5 Koduteenus (As-ls)

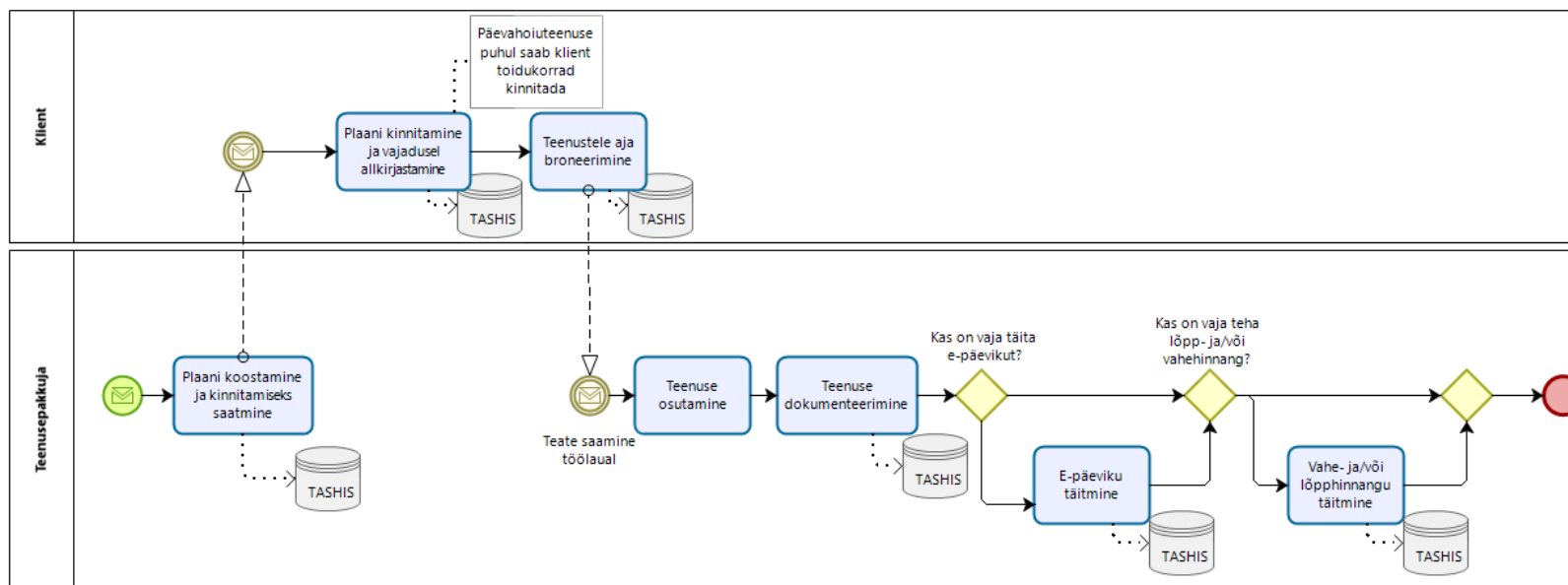


13.4 Lisa 4 - Tuleviku protsessi joonised (To-Be)

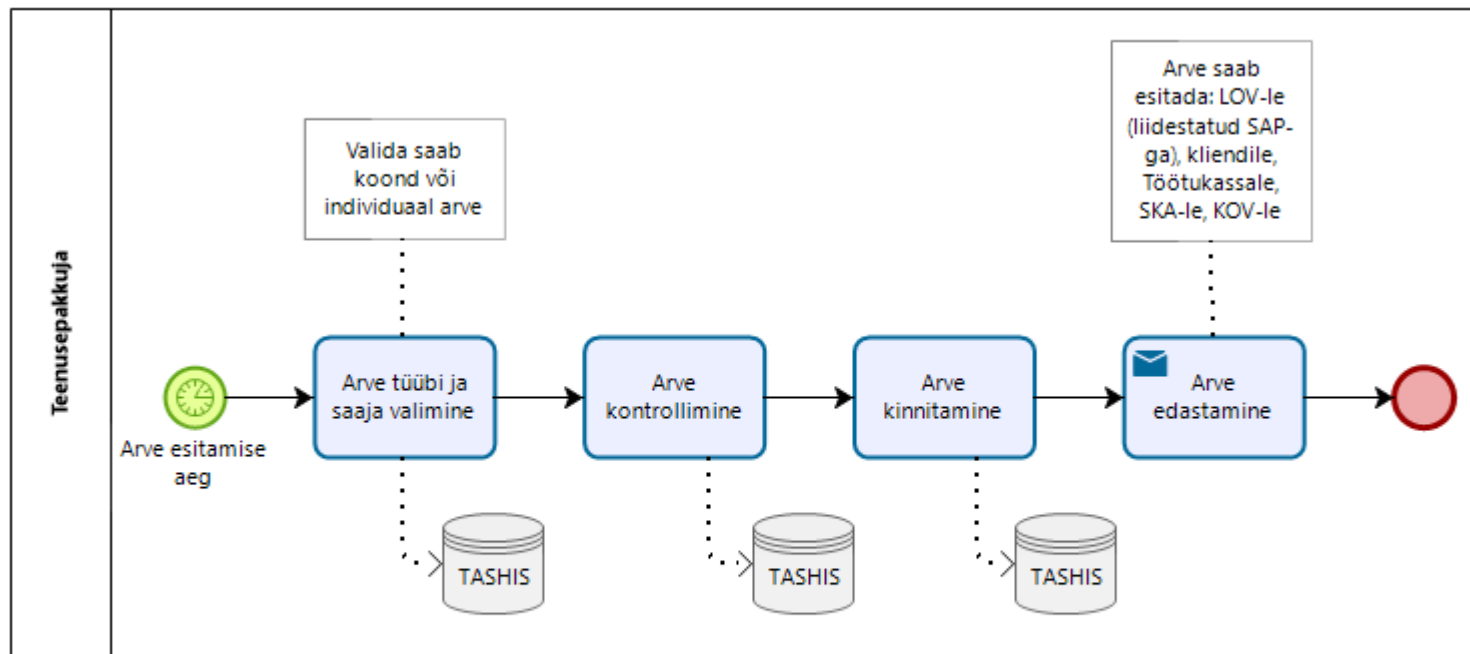
13.4.1 Teenusele suunamine ja sisenemine (To-Be)



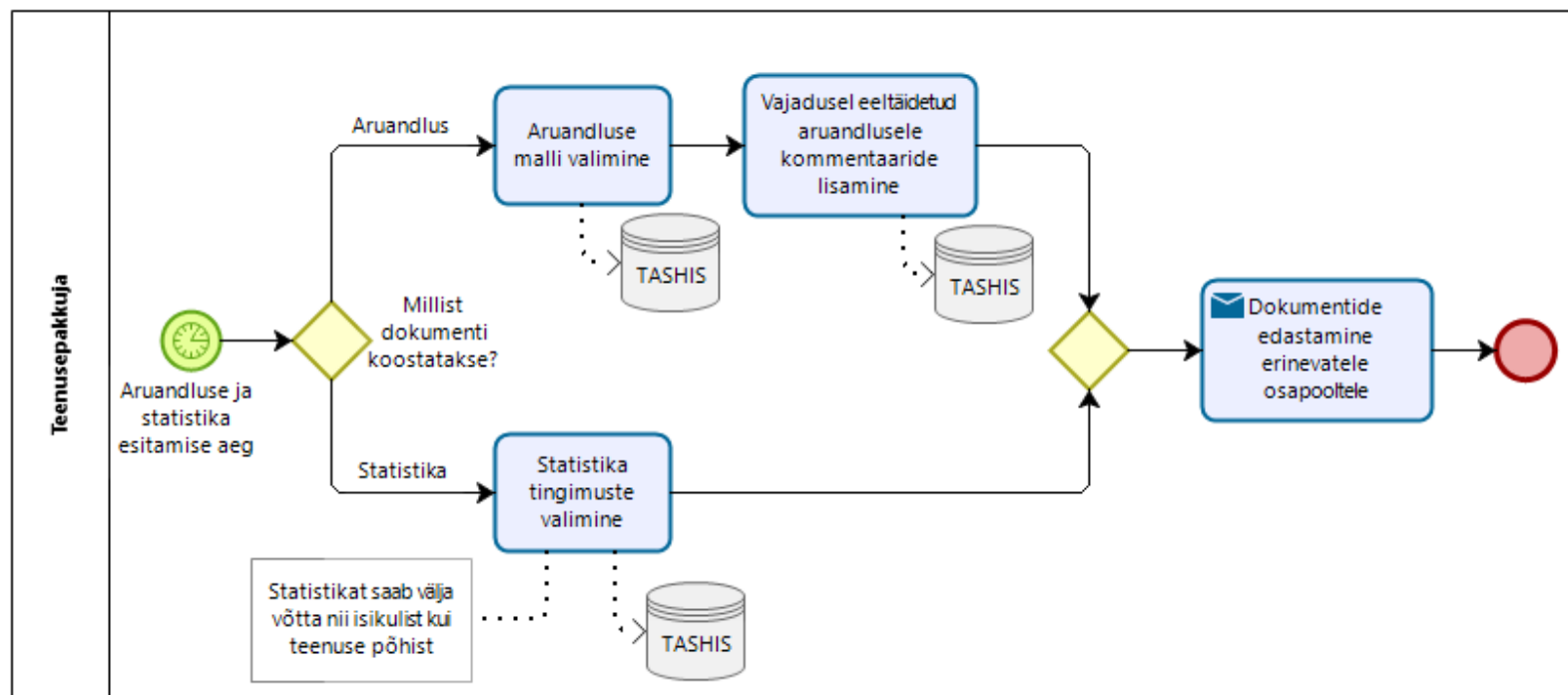
13.4.2 Teenuse osutamine ja tagasisidestamine (To-Be)



13.4.3 Arveldamine (To-Be)



13.4.4 Aruandlus ja statistika (To-Be)



13.5 Lisa 5 - Intervjuud

NR	Kuupäev	Teema	Osalejad
1	09.08.2019	Avakohtumine	KPMG: Tarmo Toiger, Kristel Velleste, Vivian Keskküla Tallinna LV: Mari Roots, Pille Tammeveski; TSTA: Mihkel Tõkke, Juta Laimets, Aire Johanson, Maarja Seppel, Raivo Allev; Käo Keskus: Marina Runno, Silvia Käo; JUKS: Stina Siem
2	09.09.2019	Intervjuu Vaimse Tervise Keskusega	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla; Tallinna LV: Pille Tammeveski, Juta Laimets, Mihkel Tõkke; Vaimse Tervise Keskus: Irene Kadu, Merle Tomberg, Anu Rahu
3	16.09.2019	Teenusepakujate intervjuu	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla; Käo tugikeskus: Jane Langemets, Marina Runno, Silvia Käo Tallinna LV: Pille Tammeveski TSTA: Mihkel Tõkke, Juta Laimets, Aire Johanson

NR	Kuupäev	Teema	Osalejad
			JUKS: Stina Siem, Cristin Kelder; Tallinna Perekeskus: Kannike Suurhans, Kristel Jõgi, Talvi Karbe; Tallinna Laste Turvakeskus: Priit Siig; Tallinna Lastekodu: Leena Masing; Eesti Kurtide Liit: Tiit Papp.
4	27.09.2019	Intervjuu LOV-ga	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla; Tallinna LV: Pille Tammeveski; TSTA: Mihkel Tökke, Juta Laimets, Aire Johanson, Maarja Seppel; LOV: Ingrid Säär, Ilona Raudsep, Kai Keller, Leelo Kukk, Tiiu Raid, Andrei Petuhhov, Anne Lilienthal
5	07.11.2019	Projektikohtumine	KPMG: Tarmo Toiger, Kristel Velleste, Vivian Keskküla, Raul Nugis; Tallinna LV: Mari Roots, Pille Tammeveski, Merit Valgjärv
6	15.11.2019	Projekti ootused	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla; TSTA: Raimo Saadi, Juta Laimets, Mihkel Tökke Tallinna LV: Mari Roots, Pille Tammeveski,
7	26.11.2019	Teenuste grupeerimine	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla;

NR	Kuupäev	Teema	Osalejad
			Tallinna LV: Pille Tammeveski TSTA: Raimo Saadi, Juta Laimets, Maarja Seppel, Mihkel Tõkke
7	13.12.2019	Teenuste grupeerimine	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla; Tallinna LV: Pille Tammeveski TSTA: Raimo Saadi, Juta Laimets, Maarja Seppel, Aare Raudsepp, Anneli Väär, Mihkel Tõkke
8	22.01.2020	Töötuba	KPMG: Tarmo Toiger, Kristel Velleste, Helina Sildvee; Tallinna LV: Pille Tammeveski; TSTA: Juta Laimets, Mihkel Tõkke; Vaimse Tervise Keskus: Anu Rahu, Mari Rull; Käo tugikeskus: Jane Langemets, Silvia Looveer; JUKS tugikeskus: Liis Lõhmus
9	23.01.2020	Töötuba	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla, Helina Sildvee; Tallinna LV: Pille Tammeveski; TSTA: Juta Laimets, Anneli Väär; Tallinna Lastekodu: Leena Masing, Ingrid Tiido; Tallinna Perekeskus: Kannike Suurhans, Tuuli Mõistlik, Talvi Karbe, Kriste Jõgi;

NR	Kuupäev	Teema	Osalejad
			Laste Turvakeskus: Pirko Runnel
10	24.01.2020	Töötuba	KPMG: Kristel Velleste, Helina Sildvee; Tallinna LV: Pille Tammeveski; TSTA: Juta Laimets, Maarja Seppel; Jaanika Luus Anu Raidma Piret Talve, Nadežda Koneva, Katrin Kungas, Ülle Kaar
11	12.02.2020	Andmekaitse	KPMG: Kristel Velleste, Vivian Keskküla; Tallinna LV: Mari Roots, Pille Tammeveski, Merit Valgjärv, Juta Laimets, Mihkel Tökke, Maarika Viiland
12	12.03.2020	SKA-ga arutelu	KPMG: Tarmo Toiger, Kristel Velleste, Helina Sildvee; Tallinna LV: Pille Tammeveski, Mari Roots; TSTA: Juta Laimets, Mihkel Tökke, Raimo Saadi; SKA: Kristina Pähkel, Ruth Paade
13	19.03.2020	Vahearuande arutelu	KPMG: Tarmo Toiger, Kristel Velleste, Helina Sildvee; Vivian Keskküla Tallinna LV: Pille Tammeveski, Mari Roots;
14	16.04.2020	Lõpparuande drafti arutelu	KPMG: Tarmo Toiger, Kristel Velleste, Helina Sildvee; Vivian Keskküla Tallinna LV: Pille Tammeveski, Mari Roots;

NR	Kuupäev	Teema	Osalejad
			TSTA: Juta Laimets, Maarja Seppel; Mihkel Tõkke, Raimo Saadi