



ISIKUKESKSE ERIHOOLEKANDE TEENUSMUDELI KATSETAMINE 2019-2022 Lühikokkuvõte

Sisukord

1. PROJEKTI PÕHIANDMED 2019-2022.....	2
2. MÄRKAMISED JA JÄRELDUSED 2019-2022.....	3
2.1. ISTE tugevused	3
2.2. ISTE katsetamisel ilmnunud riskid ja nende maandamise võimalused.....	4
3. ARENDUS- JA ANALÜÜSIVAJADUSED	7
3.1. ISTE mudeli arendamise vajadused. Muudatused alates 2023.....	7
3.2. Täiendavat uurimist vajab uuel ISTE projekti perioodil (analüüsivajadused)	7
LISAD	8
Lisa 1. Kasutatud materjalid, ISTE kogemusseminaride ja KOV külastuste nimekiri	8
Lisa 2. Perioodil 2019-2022 ISTE projekti ülevaatlik statistika	10
Lisa 3. ISTE riskianalüüs	17

Tegevusi rahastatakse toetuse andmise tingimuste
„Töövõimereformi sihtrühma töövõimelisuse tõstmine ja nende
töötamise soodustamine“ ja tegevuse „Integreeritud, isikukeskse ja
paindliku erihoolekandeteenuste süsteemi piloteerimine“ raames



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks

1. PROJEKTI PÕHIANDMED 2019-2022

Projekti „Isikukeskse erihoolekande teenusmodeli rakendamine kohalikus omavalitsuses“ (lühendina kasutatakse „ISTE projekt“) raames katsetati aastatel 2019-2022 uut isikukesket vajaduspõhist teenusmodelit, kus psüühilise erivajadusega inimestele ja nende lähedastele vajalikku abi korraldab kohalik omavalitsus.¹ Projekti eesmärk oli Sotsiaalkindlustusameti ja kohalike omavalitsuste koostöös katsetada psüühilise erivajadusega inimeste abistamisel teenuskomponentidel põhinevat lähenemist ja testida korraldusskeemi, kus psüühilise erivajadusega inimeste teenuste korraldaja rollis on kohalik omavalitsus. Isikukeskse erihoolekande teenusmodeli katsetamine jätkub aastatel 2023-2024.²

Isikukeskse erihoolekande teenusmodelit (edaspidi ISTE) on perioodil 2019-2022 katsetatud 29 kohalikus omavalitsuses (edaspidi KOV), mis on 36,7% kõigist Eesti KOVidest ja selle aja jooksul on KOV korraldusel abi saanud 1073 inimest. ISTE katsetamisel on perioodil 2019-2022 osalenud 164 erinevat teenuseosutajat (edaspidi TO). 2022. aasta lõpus oli projektis 631 inimest 28 KOVist, väljunuid 442. Ülevaate perioodi 2019-2022 ISTE katsetamise statistikast on lisas 2.

ISTE projekti kogueelarve perioodil 2019-2022 oli 8,11 miljonit eurot (tegelik kulu 6,46 miljonit eurot), sh teenuskomponentide osutamiseks 7,31 miljonit eurot (tegelik kulu 5,66 miljonit eurot). Teenuskomponentide kulu ühe inimese kohta oli perioodil 2019-2022 keskmiselt 4029,60 eurot aastas (335,80 eurot kuus), sellele lisaks maksti KOVile koordineerimistasu iga teenuskoha kohta 490,80 eurot aastas (40,90 eurot kuus). Teenuskomponentide maht ühe inimese kohta kuus oli sel perioodil keskmiselt 11,5 tundi. Projekti praktika näitab, et teenuskomponentide osutamise mahus ja maksumuses esinevad suured erinevused KOVide lõikes (nt komponentide maht on olnud KOVides ühe inimese kohta vahemikus 4-23 tundi kuus), lisaks esinevad erinevused teenuskomponentide osutamise mahus ISTE osalenud inimeste abivajaduse lõikes (erineva toetusvajadusega inimeste lõikes kergest kuni äärmuslikuni), mahu erinevus oli 8-37 tundi kuus inimese kohta. Teenuskomponentide maksumus erineb teenuskomponentide lõikes, sõltudes paljuski komponenti osutava spetsialisti kvalifikatsioonist, kuid hindu mõjutavad ka muud tegurid (spetsialisti sõidukulud, teenuseosutajate arv ja nõudlus teenuse järele piirkonnas vm).

Projekti seireandmete, abivajaduse hindamise ja elukvaliteedi hindamise andmetike põhjal saab tuua välja arvulisi näitajaid, mille toel hinnata teenuseosutamise kasutegurit ISTE projektis osalenud inimestele perioodil 2019-2022.³

- ✓ Võrreldes inimeste hõive staatust ISTE pilooti sisenemisel ja väljumisel⁴ saab positiivsena välja tuua, et töötavate inimeste arv suurenes (ISTE projekti sisenedes töötas 208, väljumisel 244 inimest).
- ✓ Abi- ja toetusvajadus (edaspidi ka ATV) on ISTE piloodis osalemise jooksul vähenenud 19% ja samale tasemele jäänud 53% inimestest. ATV on projekti vältel esialgse hinnanguga võrreldes suurenenud 28% inimeste puhul.⁵
- ✓ ISTE piloteerimisel inimeste poolt projekti vältel antud hinnangud oma elukvaliteedile tervikuna näitavad positiivset muutust (keskmiselt +4,6%). Eluvaldkonnad, milles on tajutud suuremat positiivset nihet, on psühholoogiline seisund (+10,8%), töö, õpingud vm tegevused (+14,5%), sõbrad jt inimesed (+8,5%), huvid ja vaba aja tegevused (+9,2%).⁶

¹ ISTE projekti kirjeldus (sh mudeli ja piloteerimise korralduse kirjeldus) on leitav SKA kodulehelt, 2019-2021 dokumentatsioon: https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Erihoolekanne/lisa_4_pilootprojekti_kirjeldus_0.pdf ja 2022 dokumentatsioon: https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Erihoolekanne/ISTE/pilootprojekti_kirjeldus_2022.pdf

² vt <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/spetsialistile-ja-koostoopartnerile/kohalike-omavalitsuste-noustamine/isikukeskse-erihooletande>

³ Inimese vaates teenuse tulemuslikkuse hindamine on teema, millega tuleb ISTE mudeli katsetamise käigus edasi tegeleda, vajalik on täiendav andmete kogumine ja analüüs.

⁴ Kasutatud on andmeid, mis kogutakse ISTE projekti osalejatelt ISTE sisenemisel ja väljumisel, vastavalt ESF projektidele esitatud seireandmete kogumise nõuetele.

⁵ Kasutatud on projektis osalejate abi- ja toetusvajaduse hindamise andmeid, võrreldud on isikutele tehtud hindamisi 2019-2021 ja 2022.

⁶ Kasutatud on projektis osalejatelt kogutud andmeid nende elukvaliteedi kohta, mida ISTE projektis kogutakse ja mõõdetakse elukvaliteedi hindamise ankeediga. Ankeedi algallikas: Gigantesco, A, Giuliani, M. „Quality of life in mental health services with a focus on psychiatric rehabilitation practice“, 2011. <https://www.scielosp.org/pdf/aiss/2011.v47n4/363-372/en>

2. MÄRKAMISED JA JÄRELDUSED 2019-2022

Kokkuvõttes on ISTE katseprojekt andnud perioodil 2019-2022 teadmise, et **isikukeskne erihoolekande teenusmudel on praktikas rakendatav**, sh

- ✓ KOVID on võimalised psüühilise erivajadusega inimestele teenuste korraldamist käivitama ja ISTE mudeli põhiselt abi osutama;
- ✓ igale inimesele komponendipõhiselt teenuse osutamine on paindlik, inimese vajadusi arvestav viis inimese toetamiseks.

Samas tuleb psüühilise erivajadusega inimeste sihtrühma teenuste reformimisel silmas pidada, et tegemist on olulise muudatusega, mida tuleb oskuslikult juhtida ja kommunikeerida. Riskid peavad olema põhjalikult kaardistatud ja maandamisvõimalused läbi analüüsitud. KOVID ja teenuseosutajad vajavad uudse teenusekorralduse juurutamisel tuge, koolitamist, nõustamist.

ISTE katsetamise perioodil on toimunud igakuine andmete korje ja järjepidev projekti osapooltelt tagasiside kogumine (4 korda aastas ISTE kogemusseminarid, küsitlused KOVIDele ja teenuseosutajatele, koostöökohtumised KOVIDe ja teenuseosutajatega). Sellele kogutud teadmisele tuginedes on kokkuvõtte järgmistes osades välja toodud ISTE tugevused ja kaardistatud ISTE rakendamise võimalikud riskid⁷.

2.1. ISTE tugevused

ISTE tugevuste loetelu on koostatud, tuginedes ISTE piloteerimises osalevate KOVIDe ja teenuseosutajate tagasisidele (eelkõige KOVIDe külastuste käigus kogutud infole), KOVIDe ja teenuseosutajate seas läbiviidud küsitlustele ja kogemusseminaride grupitöödele. Ülevaade toimunud kohtumistest ja küsitlustest on lisas 1.

Piloteerimises osalenud osapooled (KOV töötajad, teenuseosutajad, abivajajad) on ISTE tugevustena välja toonud, et sotsiaalsüsteemilt tuge vajav inimene/pere saab kogu vajaliku abi hindamise „ühest uksest“ sisenedes, toimub ühetaoline abivajaduse hindamine ja inimesele on olemas pidev personaalne tugi; KOVIDil on võimalik lepingulised suhted luua mitmete teenuseosutajatega, kelle hulgast saab iga konkreetse inimese toetamiseks valida sobivaima(d); inimestele on teenust võimalik osutada kiirelt ja paindlikult inimese/pere vajadusi arvestades ja ISTE võimaldab toetada ka abivajaja lähedasi.

- ✓ **Ühe ukse poliitika** ehk inimene pöördub alati esmalt oma elukohajärgsesse omavalitsusse, kus nähakse inimest tema igapäevases keskkonnas ja kui tervikut elukaareüleselt, koos pere ning lähedastega, mis võimaldab abi planeerida ja osutada komplekselt kombineerides KOVID teenuseid ja toetusi ning ISTE teenuskomponente.
- ✓ **Juhtumikorraldus** ehk inimesel on personaalne tugi. Igal abivajajal on oma kindel baastoetuse osutaja (edaspidi ka BTO), kes pakub talle regulaarset personaalset tuge, kellega koos koostab inimene tegevusplaani ja kes jälgib plaani täitmist ning kavandab vajadusel muudatused. Personaalne tugi läbi BTO tegevuse muudab abivajava inimese kulgemise sotsiaalsüsteemis paindlikumaks ja kiiremaks.
- ✓ **Abivajaduse hindamine** eluvaldkondade põhiselt. Abi- ja toetusvajaduse (edaspidi ATV) hindamine üle seitsme eluvaldkonna annab tervikliku vaate ja võimaldab kavandada integreeritult inimese toetamist. ISTE on kasutusel sama ATV hindamise instrument, mida kasutatakse Sotsiaalkindlustusametis (edaspidi SKA) inimeste erihoolekandeteenustele suunamisel – tegemist on hea praktikaga, mis loob ühesuguse aluse inimeste teenusevajaduse määramisel.
- ✓ **Teenus „rätsepatööna“** (inimesele saab paindlikult, isikukeskselt ja vajaduspõhiselt teenuskomponentidest kokku panna just tema vajadustele vastava teenuste paketi) praeguse kahe eraldi teenuse, erihoolekandeteenuse (edaspidi EHT) ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse

⁷ Märkus: Kui käesolevas kokkuvõttes on üks või teine asjaolu välja toodud ISTE tugevuse või riskina, võib see samaaegselt olla ka EHT ja/või SRT tugevuseks või riskiks. Antud kokkuvõtte koostamisel ei ole EHT, SRT ja ISTE tugevusi ja riske omavahel võrreldud.

(edaspidi SRT) asemel. Koos sellega toimub kiire teenusele saamise protsess - inimene ei pea läbima mitmekordseid (sisenemisel ja hiljem) hindamisi ja eraldi suunamisi, mille kõigi puhul on vaja täita erinevat dokumentatsiooni. Teenuskomponentide mitmekesisus. Plussiks ka paindlik koostöö teenuseosutajatega, erinevate ressursside kombineerimise võimalus.

✓ **Pereliikmete toetamise võimalus** on oluline lisandväärtus. Kui inimene ei ole kohe valmis ise abi vastu võtma, siis esmane lähenemine on võimalik inimesele läbi pere toetamise. Koos abivajava inimese toetamisega luuakse pereliikmete kaasamisega inimesele nõ turvavõrgustik.

✓ ISTE võimaldab arvesse võtta **KOV piirkondlikke eripärasid** ja integreerida inimesi kogukonda, kus on tema tavapärane elukeskkond. Kogukonna ressursside kaasamine rikastab psüühilise erivajadusega inimeste teenuste süsteemi ning soodustab kohalikul tasandil koostööd sidusvaldkondade partneritega, mis tagab võimalikult varase ja proaktiivse abivajaja märkamise ja toetamise.

✓ **Teenuste kättesaadavuse paranemine.** ISTE katsetamine on toonud KOVidesse juurde teenuseosutajaid ja paranenud on sihtrühmale vajalike teenuste kättesaadavus.

✓ **KOVil on sisuline ülevaade teenuse osutamisest**, klienditööst, tulemuslikkusest, toimub teenuse mõju hindamine. Kohapealne mitmepoolne kontroll, eri osapoolte osalemine protsessis (ISTE juhtumikorraldaja KOVis – baastoetuse ostuja (BTO) - lisatoetuse osutaja (LTO) - abivajaja).

✓ ISTE projekti sisene koostöö, **kogemusseminarid ehk praktika kogukond**. KOVid ja teenuseosutajad võtavad üksteiselt üle häid töötavaid praktikaid, toimib koostöö, regulaarne tagasiside andmine ja saamine.

2.2. ISTE katsetamisel ilmnunud riskid ja nende maandamise võimalused

Aruande selles osas on loetelu olulisematest riskidest, mis ISTE rakendamisel on esinenud, koos nende maandamise võimalustega. Detailsem riskianalüüs täieliku ülevaatega on lisas 3.

Riskid on esitatud mõju ja tõenäosuse hindamise tulemusel saadud tulemuste järgi alustades suurima mõju ja tõenäosusega avalduvast riskist.

Risk. Kvalifitseeritud spetsialistide puudus KOVides Risk, et ei ole KOVidesse vajalike oskuste ja kvalifikatsiooniga inimesi tööle võtta.

Maandamise võimalused

- 1) Muuta KOV ISTE koordinaatori ülesandeid ja delegeerida osa neist BTOle, abi- ja toetusvajaduse hindamist (edaspidi ATVH) peab siiski alati läbi viima KOV sotsiaaltöötaja;
- 2) suurendada ühe töötaja kohta abivajavate inimeste suhtarvu suuremaks (praegu u 1/50);
- 3) ISTE koordinaatorid on mitme KOV peale või töötavad LVL juures piirkondades;
- 4) SKA koordinaatorid liiguvad töökoormuse vähenemisel KOVidesse tööle;
- 5) kui teenuse korraldamine jääb SKAsse, on vaja arvuliselt vähem töötajaid ja SKAs on juba olemas pädevad töötajad.

Risk ei ole täielikult maandatav.

Risk. Rahastus on ebapiisav. Risk, et eelarvevahendid teenuseosutajatele teenuse kulude eest tasumiseks puuduvad või on ebapiisavad, teenuse osutamise maksumus ületab olemasolevad eelarve võimalused.

Maandamise võimalused

- 1) Täpsem sihtrühma piiritlemine ja kirjeldamine (kompleksne teenuste vajadus, mida ei ole võimalik üksikteenustega lahendada), raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega inimesed;
- 2) kirjeldada võimalikult läbipaistev kulumudel (loetletud kulukomponendid), lootuses et selle abil mõistavad eelarve üle otsustajad vajaduse põhjendatust ja hädavajalikud eelarvevahendid eraldatakse;
- 3) teenuse rahastamine mitmest allikast: KOV (miinimumteenus), inimene ise (omaosalus), kogukonna ressursid ja vabatahtlikud;
- 4) teenuse kombineerimine teiste KOV teenustega;
- 5) teenuse mahu piiritlemine.

Risk. Abi vajavat sihtrühma on palju. Risk, et sihtrühma kuuluvaid abivajajaid on KOVides nii palju, et kõikide abistamine ei ole võimalik (sest raha jm ressursid puuduvad).

Maandamise võimalused

- 1) Täpsem sihtrühma kaardistamine, et saada ülevaade sihtrühma suurusest;
 - 2) täpsem sihtrühma piiritlemine ja kirjeldamine, raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega inimesed;
 - 3) välise konsultandi (nt SKA konsultandi) kaasamine ATVHsse, et välistada liiga "kergete" inimeste sattumine teenusele;
 - 4) KOV paneb inimesed teenuse järjekorda.
- Risk ei ole täielikult maandatav.

Risk. IT-tugi on ebapiisav. Risk, et infosüsteemi vähese toe tõttu ei suudeta teenust efektiivselt ja vigadeta administreerida.

Maandamise võimalused

- 1) IT-süsteemi (STAR, liidestatus) kiire arendus, et toetada infovahetust, lihtsustada aruannete esitamist ja vähendada sisestusvigu;
- 2) teha teenuse protsess ja esitatav aruandlus lihtsamaks, millega väheneb kogutava teabe hulk ja kontroll tegevuse üle.

Risk. Raskused muutustega kohanemisel. Risk, et teenuse osutamise/korraldamise osapooled ei soovi või ei suuda uue süsteemiga harjuda. Surve harjumuspärase vana süsteemi säilitamiseks on suur.

Maandamise võimalused

- 1) Teadlik muudatuse juhtimine;
- 2) muudatuste protsessi läbipaistvus, kõigi osapoolde huvide arvestamine ja kasu/mõju teadvustamine;
- 3) võtmeisikute (sponsori) kaasamine;
- 4) õigeaegne oskuslik kommunikatsioon.

Risk. Teenuse maksumus suureneb, toimub hinnatõus. Risk, et teenuseosutajad tõstavad komponentide hindu.

Maandamise võimalused

- 1) Kehtestada hinnapiirid;
- 2) kirjeldada kulumudel ja kulukomponendid, mida hind saab sisaldada;
- 3) pakkuda teenuseid KOV allasutuste kaudu, kus ruumide kulud on juba KOV eelarvega kaetud;
- 4) koostada hinnastamise juhend, koolitada ja nõustada teenuseosutajaid ja KOVe hindade kujundamisel;
- 5) KOV kehtestab hinnad, mitte teenuseosutaja ei paku hinda;
- 6) kehtestada valmisolekutasu teenuseosutajale või sõlmida KOVi ja teenuseosutaja vahel kindla mahupiiriga kokkulepped;
- 7) teenuseosutajate konkurentsi kasvades hinnad stabiliseeruvad.

Risk. Klienditööd tegevate inimeste puudulik pädevus. Risk, et spetsialistid ei tunne sihtrühma, neil ei ole väljaõpet sihtrühmaga tööks vm (see oht nii teenuseosutaja juures töötavate spetsialistide puhul, aga ka teenuse korraldaja töötajad).

Maandamise võimalused

- 1) Täpsustada nõudeid teenust osutavatele spetsialistidele, millist komponenti millise kvalifikatsiooniga spetsialist saab osutada;
- 2) lubada BTOdeks ainult EHT ja/või SRT tegevusloaga asutusi;
- 3) juhendmaterjalide koostamine;
- 4) koolitamine, täiendkoolitus ja nõustamine;
- 5) sotsiaaltöötajate õppekavasse psüühilise erivajadusega inimestega töötamiseks ettevalmistus;
- 6) abitegevusjuhendaja kaasamise võimaldamine, kvalifitseeritud töötaja juhendamisel töötamine;
- 7) kovichooni ja supervisiooni kohustus teenuseosutajatele.

Risk. Teenuse korraldamise puudulik pädevus, KOV ei ole suuteline teenust korraldama. Risk, et teenuse korraldamiseks (lepingud, hanked) ei ole piisavalt inimesi jm ressursse, oskusi (KOV suutlikkus).

Maandamise võimalused

- 1) KOVide nõustamine ja koolitamine, juhendmaterjalide koostamine KOV nõustamistalituse poolt;
- 2) piirkonna KOVid teevad ühishankeid, koordineerivaid tegevusi mitme KOV peale, teevad koostööd;
- 3) teenuse korraldamine jääb SKAsse, ei liigu KOVidesse.

Risk. Teenuse kvaliteet ja sisu üle Eesti ei ole ühtlane. Risk, et eri KOVides üle Eesti ei ole teenus sisult sama kvaliteediga ja ühetaolise sisuga.

Maandamise võimalused

- 1) Teenuse korraldamise ja osutamise juhised KOVile, teenuseosutajatele (kvaliteedijuhised);
- 2) KOV koolitamine, nõustamine KOV nõustamistalituse poolt;
- 3) kehtestada nõuded (sh tegevusloa nõue) teenuseosutajatele;
- 4) toetavad IT lahendused ühetaolisemaks dokumenteerimiseks;
- 5) etteantud dokumendivormid (kriteeriumid) ja juhendid;
- 6) kontroll ja järelevalve teenuseosutajate üle;
- 7) mentorsüsteemi loomine KOVide ja teenuseosutajate toetamiseks.

Risk. Infovahetus sotsiaal- ja tervishoiu vahel ei toimi. Risk, et KOVil ei ole õiguslike (ja andmekaitse, edaspidi AK) takistuste tõttu infot sihtrühma kohta, samuti ei saa inimese kohta vajalikke andmeid.

Maandamise võimalused

- 1) Seadusandluse muudatused õiguslike aluste loomiseks;
- 2) IT-arendus, mille tulemusel toimuvad vaid vajalikus ulatuses päringud ja KOVile kuvatakse vaid vajalik info.

Risk ei ole täielikult maandatav.

Risk. KOV juhtimise ebastabiilsus. Risk, et kohalik poliitiline kemplus mõjutab teenuse korraldamist ja osutamist.

Maandamise võimalused

- 1) Kehtestada selged juhised koordineerimistasu maksmiseks ja nõue, et peab olema eraldi töötaja;
 - 2) toetavad teenused ei lähe KOVi korraldada ja rahastada.
- Riski ei ole täielikult maandatav.

3. ARENDUS- JA ANALÜÜSIVAJADUSED

3.1. ISTE mudeli arendamise vajadused. Muudatused alates 2023

Perioodi 2019-2022 kohta kogutud tagasiside põhjal selgus, et enim soovitud muudatused puudutasid peamiselt ISTE tegevuste haldamist, st kui IT lahendused oleks tõhusamad, vähendaks see praegust Exceli-põhist käsitsi aruandluse mahtu ja infovahetus toimiks tõhusamalt.

Küsitluste, kogemusseminaride ja muude arutelude käigus kerkisid esile ettepanekud ja ootused, mida ISTE uuel katsetamise perioodil (2023-2024) täpsustada, muuta või sisse viia. Uue perioodi osa tehti ettepanekud järgmisteks muudatusteks:

1. Teenuskomponentide sisu kirjelduste täpsustamine, eriti hõivega seotud komponentide töötamise toetamise ja töösarnase või rakendustegevuse toetamine spetsiaalselt kohandatud keskkonnas komponentide osas.
2. Piirhindade kehtestamine järgmistele komponentidele: intervallhoid, töötamise toetamine ja töösarnase või rakendustegevuse toetamine spetsiaalselt kohandatud keskkonnas.
3. Majutuses teenuskohtade katsetamine ehk EHT kogukonnas elamise teenuse sihtgrupile komponendipõhise teenuseosutamise mudeli katsetamine.
4. Projekti dokumentatsiooni korrigeerimine ja täiendamine, täpsustused vormides ja kasutajamugavuse lahendused.
5. KOV ISTE juhtumikorraldajale kehtestati vastavalt SHS § 16¹ sotsiaaltöö kõrghariduse või kutsetunnistuse nõue.

3.2. Täiendavat uurimist vajab uuel ISTE projekti perioodil (analüüsivajadused)

- ✓ ISTE töötab, kuid selle pinnalt ei saa öelda, kas ISTE süsteem on praegusest EHT ja SRT teenussüsteemist parem. Selle valiku tegemiseks on vaja kaht süsteemi võrrelda. ISTE edasiste arengute üle otsustamiseks on vaja võrrelda kahel eri viisil toimuvat teenuse osutamist psüühikahäirega inimeste sihtrühmale: praegune EHT+SRT teenuste süsteem *versus* ISTE põhine teenuseosutamine. Ettepanek, kuidas seda teha: a) määratleda võrreldavad kriteeriumid/aspektid; b) analüüsida mõlemaid teenussüsteeme nendes aspektides võrreldavate andmete baasilt. Siin võib selguda probleem sellega, et ei ole võtta võrreldavaid andmeid mõlema teenussüsteemi kohta samast ajaperioodist.
- ✓ Teenuse mõju – kuidas mõõta tulemuslikkust? Lisaks elukvaliteedi hindamisele töötada välja ühtsed kriteeriumid, millega monitoorida ISTE kaudu abi saamise efektiivsust võrreldes EHT ja SRT teenustega.
- ✓ ISTE rakendamisel on vajalik infosüsteemide (STAR) arendus – ATV hindamisvahend, teenuseosutaja portaali, tegevusplaan ja aruandlus viia elektrooniliseks.
- ✓ Teenuse katsetamine teenuseosutajate vaates. ISTE on teenuseosutajad, kes osutavad enamasti nii EHT, kui ka SRT teenuseid ja lisaks ISTE teenuskomponente (seda väheses mahu). Vajalik on analüüsida planeeritava muudatuse mõju teenuseosutajatele.
- ✓ ISTE mudeli põhise teenuseosutamist intellektipuude ja psüühikahaiguse diagnoosiga inimestele on vaja täiendavalt analüüsida. Mitmed KOVd/TOD on avaldanud arvamust, et mudel sobib paremini psüühikahaigusega inimestele.

Lisa 1. Kasutatud materjalid, ISTE kogemusseminaride ja KOV külastuste nimekiri

Kokkuvõtte koostamisel kasutatud materjalid

Perioodil 2019-2022 ISTE katsetamisest kokkuvõtte koostamisel on tuginetud järgmistele andmetele:

1. KOVidelt regulaarselt laekuv aruandlus jm dokumentatsioon: projektis osalevate inimeste sisenemisankeedid, väljumisankeedid, abivajaduse hindamise andmed, teenusekomponentide osutamise andmestikud (kuuaruanded KOVidelt), elukvaliteedi hinnangud.
2. ISTE tiimi poolt läbiviidud küsitlused (enamasti info kogutud KOVidelt, aga ka teenuseosutajatelt) ja kogemusseminaride grupitööde tulemused.
 - ✓ 2020_09 Grupitööd: ISTE positiivsed tulemused-kitsaskohad.
 - ✓ 2020 Küsitlus: ISTE mittepiloteerivate KOVide seas mitteosalemise põhjuste osas.
 - ✓ 2020_12 Küsitlus: sihtrühma jm kohta (milliseid inimesi on kaasatud).
 - ✓ 2021_02 Küsitlus: KOVidele ISTE korralduse kohta (võrdlevad andmed selle kohta, kuidas eri KOVid ISTEt rakendanud on).
 - ✓ 2021_06 Küsitlus: KOVidele mida ISTEst muuta-säilitada-lõpetada.
 - ✓ 2021_09 Küsitlus: KOVidele ISTE edulood-kliendilood.
 - ✓ 2021_12 Küsitlus: Kuidas kujuneb ISTE teenuse hind? Hinnastamise seminari jaoks eelinfo kogumine.
 - ✓ 2022_03 Küsitlus: Teenuste tulemused ja mõjud.
 - ✓ 2022_12 Küsitlus/grupitöö: Kogemusseminaril, ISTE riskid.
3. ISTE tiimi poolt KOV külastustel 2021-2022 kogutud materjalid, sh külastuste eel KOVidelt välja küsitud dokumendid, andmestikud (10% projektis osalevate inimeste kohta).

ISTE kogemusseminarid 2019-2022

Perioodil 2019-2022 toimus ISTE projekti partneritega 13 kogemusseminari. Ürituste korralduslikult oli seminaridel üldine raamistik, et üritus koosnes kahest osast – a) info jagamine, vahel ka koolitus mudeli rakendamise seotud teemal; b) grupitööd või muus vormis arutelu.

- ✓ 15.12.2019. **Kogemusseminar I.** „Kuidas on läinud“. Tallinn, hotell Europa. Stardiseminar - SKA ja KOVide kokkuvõtte, arutelu.
- ✓ 10.03.2020. **Kogemusseminar II**, Tallinn, Kultuurikatel. Teenuskomponentidest teoorias ja projekti praktikas. Grupitööd (keerulisemad kliendijuhtumid). Ettekanne SKA erihooletunde nõunikult Katrin Tsuimanilt.
- ✓ 10.06.2020 **Kogemusseminar III**. Pärnu, Strand SPA & Conference. Ülevaade projektist. Kogemusnõustamisest, ettekanne Kogemusnõustajate Koja esindajalt. Vastutuse jagunemine (SKA, KOV, BTO) ja nõuded teenuseid osutavatele spetsialistidele. Toetusvajaduse hindamisvahendi täitmisest. Toetusvajaduse hindamise ja tegevusplaani koostamise seostest.
- ✓ 19.09.2020 **Kogemusseminar IV**. Tallinn, Rahvusraamatukogu. Ülevaade projekti hetkeseisust. Grupitöö (piloteerimise senised positiivsed tulemused, avanenud võimalused, kitsaskohad) + koolitus psühhikahäiretest (Liina Hüdren, PERH psühhiaatriakliiniku õendusjuht ja Sirje Pihlap, PERH sotsiaaltöötaja).
- ✓ 10.12.2020 **Kogemusseminar V**. Veebis. Teema klienditöö – milliseid abivajajaid on KOVides kaasatud ja millist abi on neile osutatud.
- ✓ 09.03.2021 **Kogemusseminar VI**. Veebis. "ISTE pilootprojekti korraldus omavalitsustes". Eelnevalt küsitlus, iga KOV rääkis oma kogemusi, etteantud raamistiku alusel.
- ✓ 08.06.2021 **Kogemusseminar VII**. Veebis. "ISTE projekt - inimest toetav kvaliteetne kogukonnateenus - teoorias ja praktikas". Päeva teisel poolel külalisesinejaks Dagmar Narusson.
- ✓ 14.09.2021 **Kogemusseminar VIII**. Järvamaa, Hindreku talu.

"ISTE projekt - kogemus arendab". Ülevaade Civitta lõppraportist. Elav raamatukogu (kogemused teemal "muutused inimese elus", põhines KOV kodutöödel inimese edulugudest).

✓ 01.12.2021 **Kogemusseminar IX**. Tallinn, Metropoli konverentsikeskus.

"ISTE kogemused - kuidas kujuneb isikukeskse teenuse hind?" Esines Rahandusministeeriumist omavalitsuste finantsjuhtimise osakonna peaspetsialist Piret Zahkna. "Millest lähtuda ISTE hindade kujundamisel ja teenuste kulueelarveid planeerides?"

✓ 09.03.2022 **Kogemusseminar X**. Järvamaa. Toosikannu puhkekeskus.

"Teenuse osutamise tulemused ja mõjud". Eelnevalt küsitlus ISTE partnerite hulgas. Seminaril grupitöö teenuse osutamise tulemuste analüüsimise praktiseerimiseks.

✓ 09.-10.06.2022 **Kogemusseminar XI**. Järvamaa. Jäned Mõis.

"Teenuse kvaliteet - mida räägivad meie kogemused? 2. päeval Külli Mäe, töö probleemse kliendiga (Katrinn Päären, Külli Mäe "Koostöö loomine CARE metoodika abil").

✓ 07.09.2022 **Kogemusseminar XII**. Viljandimaa. Vanaõue Puhkekeskus.

"Kogukonna ressursid ja nende kaasamine - ISTE võimalused". Dagmar Narusson, kaasav arutelu ja kogemuste jagamine - iga inimese isiklik ja KOVi tööriistakast ja tegevused. Millised on meie kogukondade võimalused?

✓ 08.12.2022 **Kogemusseminar XIII**. Tallinn. Tallink SPA & Conference Hotel

"Võtame aasta kokku ja vaatame tulevikku", sh grupitöö "Riskid, väljakutsed ja nende toimetulek". ISTE projekti koordinaator Katrin Kalda ülevaade kohtumistest KOVidega. ISTE projektijuht Viktoria Iljin – ISTE 2023-2024 konkursi tulemustest kokkuvõte.

ISTE mudelit katsetavate KOVide külastused 2019-2022

2021-2022 viis ISTE projektimeeskond (projektijuht, koordinaatorid, arendusnõunik) läbi külastused kõikidesse ISTE projektis osalevatesse KOVidesse, et individuaalselt igas KOVis arutada ISTE mudeli katsetamise kogemusi, anda tagasisidet ja koguda partneritelt (KOV, TO) ettepanekuid.

Tabel 1. Perioodil 2019-2022 ISTE projektis osalenud omavalitsuste külastused

Jrk.nr	KOV nimi	Külastuse aeg	Kohtumise vorm
1.	Antsla vald	23.03.2022	Kontaktkohtumine
2.	Tartu linn	23.03.2022	Kontaktkohtumine
3.	Väike-Maarja vald	07.04.2022	Kontaktkohtumine
4.	Jõhvi vald	07.04.2022	Kontaktkohtumine
5.	Kohtla-Järve linn	07.04.2022	Kontaktkohtumine
6.	Lüganuse vald	08.04.2022	Kontaktkohtumine
7.	Tapa vald	08.04.2022	Kontaktkohtumine
8.	Haapsalu linn ja Lääne-Nigula vald	13.04.2022	Kontaktkohtumine
9.	Põltsamaa vald	26.04.2022	Kontaktkohtumine
10.	Rapla vald	28.04.2022	Kontaktkohtumine
11.	Kohila vald	28.04.2022	kontaktkohtumine
12.	Türi vald	17.05.2022	Kontaktkohtumine
13.	Tallinn	24.05.2022	Kontaktkohtumine
14.	Raasiku vald	31.05.2022	Kontaktkohtumine
15.	Kose vald	31.05.2022	Kontaktkohtumine
16.	Jõelähtme vald	01.06.2022	Kontaktkohtumine
17.	Pärnu linn	30.06.2022	Kontaktkohtumine
18.	Tori vald	04.07.2022	Kontaktkohtumine
19.	Põhja-Pärnumaa vald	05.07.2022	kontaktkohtumine
20.	Paide linn	20.09.2022	Kontaktkohtumine
21.	Järva vald	20.09.2022	Kontaktkohtumine
22.	Valga vald	27.09.2022	kontaktkohtumine
23.	Rõuge vald	27.09.2022	Kontaktkohtumine
24.	Otepää vald	28.09.2022	Kontaktkohtumine
25.	Harku vald	12.10.2022	Veebikohtumine
26.	Kehtna vald	12.10.2022	Veebikohtumine
27.	Viljandi linn	26.10.2022	Kontaktkohtumine

Lisa 2. Perioodil 2019-2022 ISTE projekti ülevaatlisk statistika

ISTE katsetamisel oli esindatud eri tüüpi KOVid:

2019-2021 katsetas 20 KOVi, sh

- 5 linna ja 15 valda
- 9 maakonnast
- 8 väikest, 8 keskmist, 4 suurt

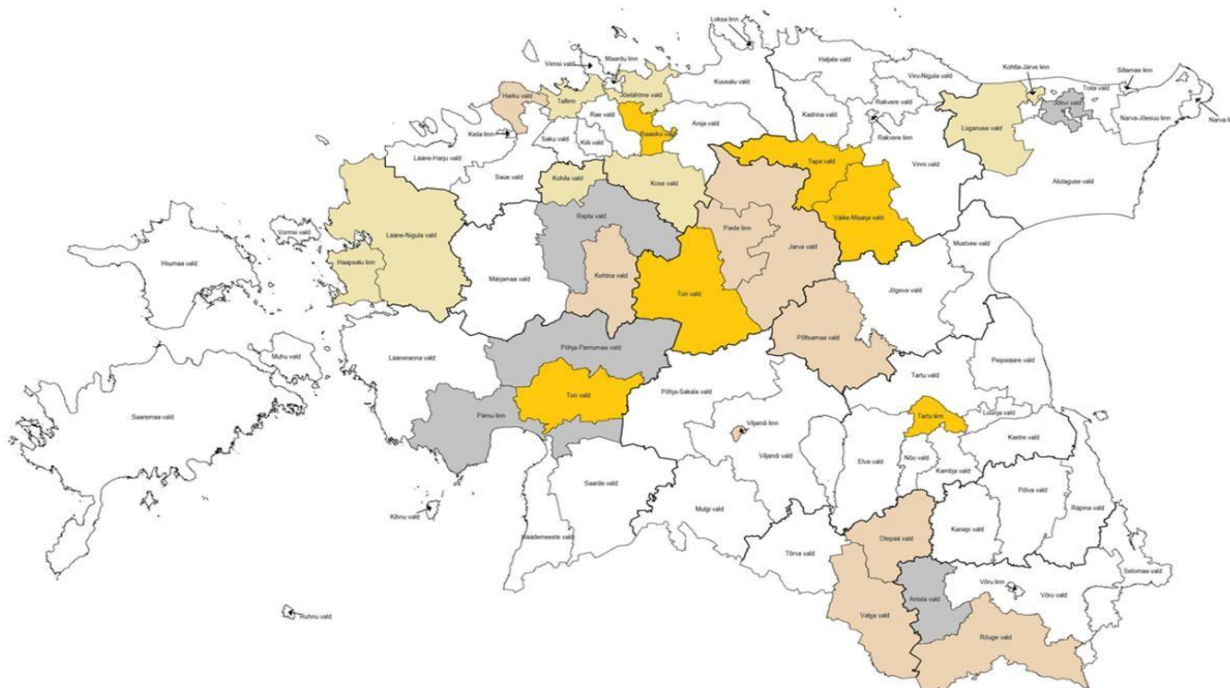
2022. aastal katsetas 28 KOVi, sh

- 7 linna ja 21 valda
- 12 maakonnast
- 10 väikest, 13 keskmist, 5 suurt

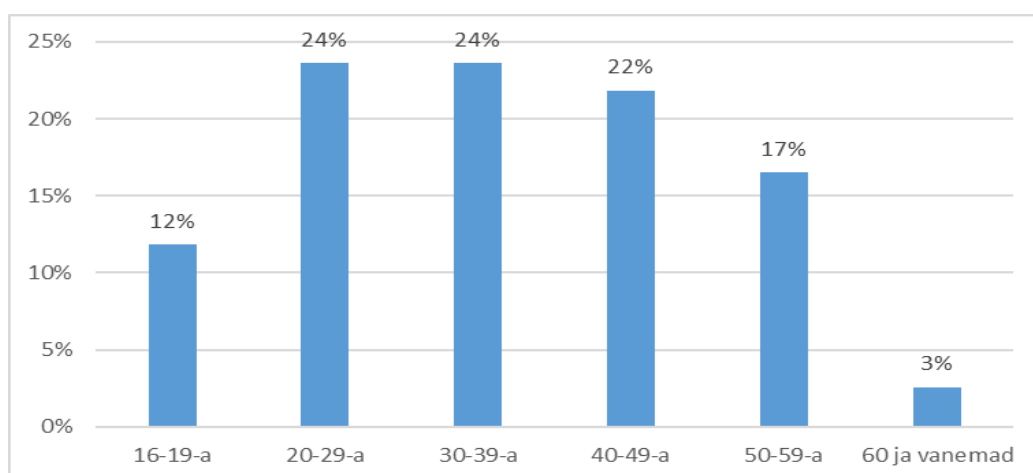
(väike: alla 8000 elaniku; keskmine: 8000-16000; suur: üle 16000 elaniku)

Tabel 2. Perioodil 2017-2022 ISTE katsetamisel osalenud KOVid ja nende teenuskohtade arv.

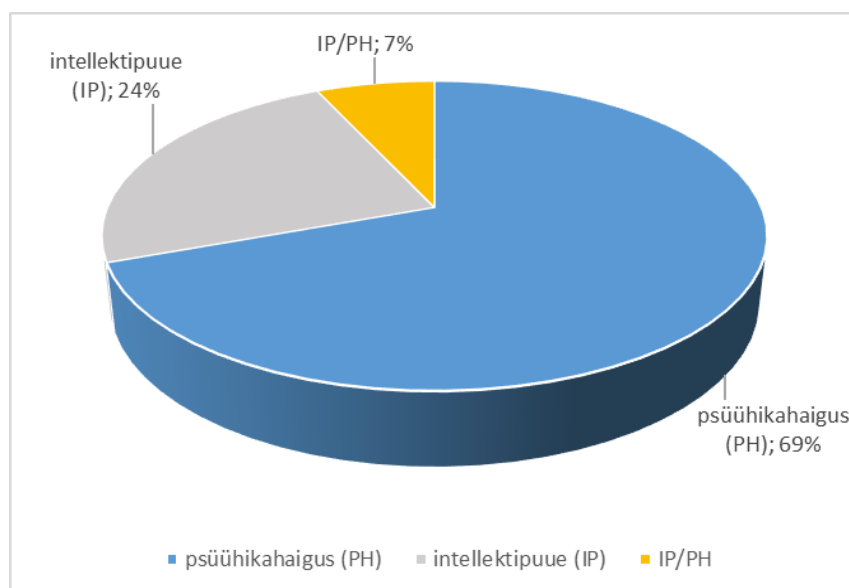
2017-2018		2019-2021		2022	
KOV	Teenus-kohtade arv	KOV	Teenus-kohtade arv	KOV	Teenus-kohtade arv
Haapsalu linn	5	Antsla vald	15	Antsla vald	15
Jõhvi vald	5	Haapsalu linn ja Lääne-Nigula vald	30	Haapsalu linn ja Lääne-Nigula vald	32
Keila linn	5	Jõelähtme vald	20	Jõelähtme vald	25
Märjamaa vald	5	Jõhvi vald	10	Jõhvi vald	5
Otepää vald	5	Kohila vald	25	Kohila vald	25
Tallinna linn	5	Kohtla-Järve linn	40	Kohtla-Järve linn	40
Võhma vald	5	Kose vald	10	Kose vald	15
Vändra vald	5	Lüganuse vald	10	Lüganuse vald	8
KOKKU	40	Mustvee vald	30	Põhja-Pärnumaa vald	13
		Põhja-Pärnumaa vald	13	Pärnu linn	50
		Pärnu linn	50	Raasiku vald	10
		Raasiku vald	10	Rapla vald	55
		Rapla vald	55	Tallinna linn	130
		Tallinna linn	130	Tapa vald	10
		Tapa vald	10	Tartu linn	50
		Tartu linn	50	Tori vald	30
		Tori vald	30	Türi vald	30
		Türi vald	30	Väike-Maarja vald	7
		Väike-Maarja vald	10	Harku vald	10
		KOKKU	578	Järva vald	15
				Kehtna vald	7
				Otepää vald	5
				Paide linn	15
				Põltsamaa vald	10
				Rõuge vald	8
				Valga vald	30
				Viljandi linn	50
				KOKKU	700



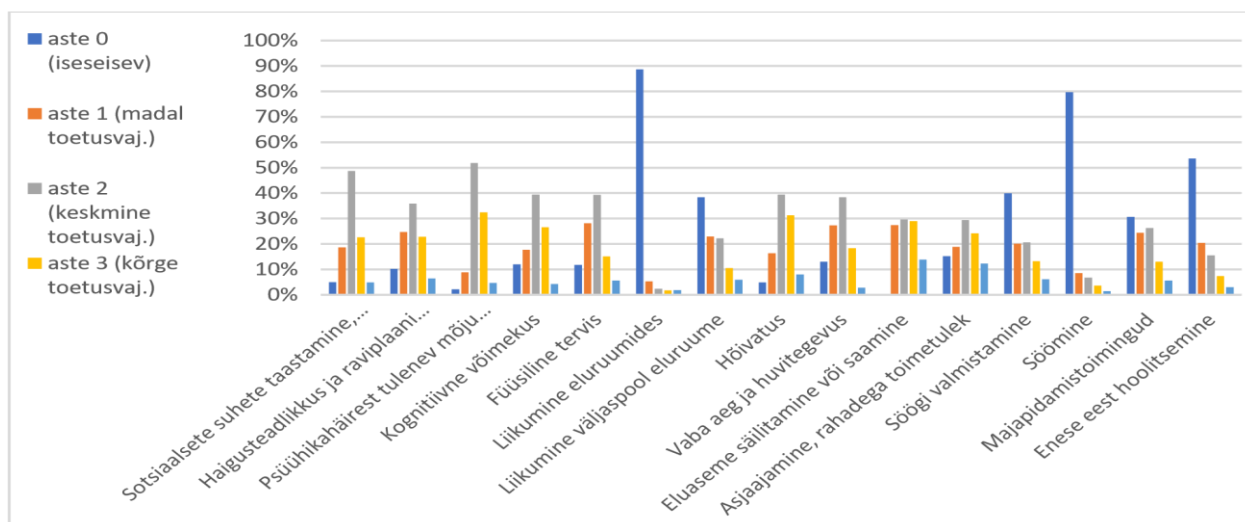
Joonis 1. ISTEt 2022. aastal katsetavate KOVide geograafiline paiknemine.



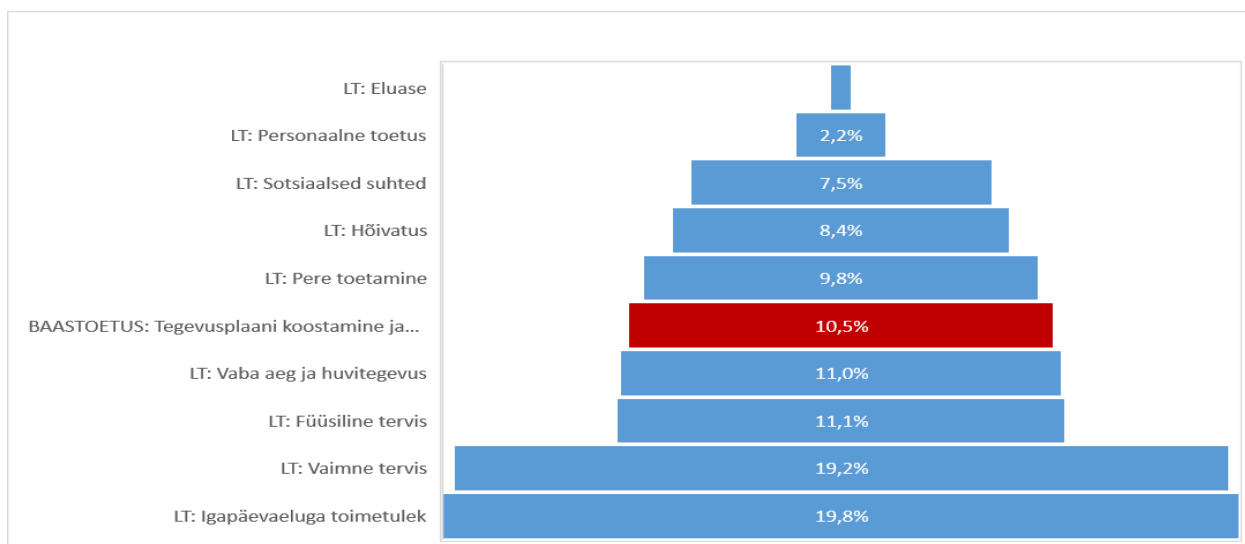
Joonis 2. Perioodil 2019-2022 ISTEsse kaasatud inimeste vanuseline jaotus.



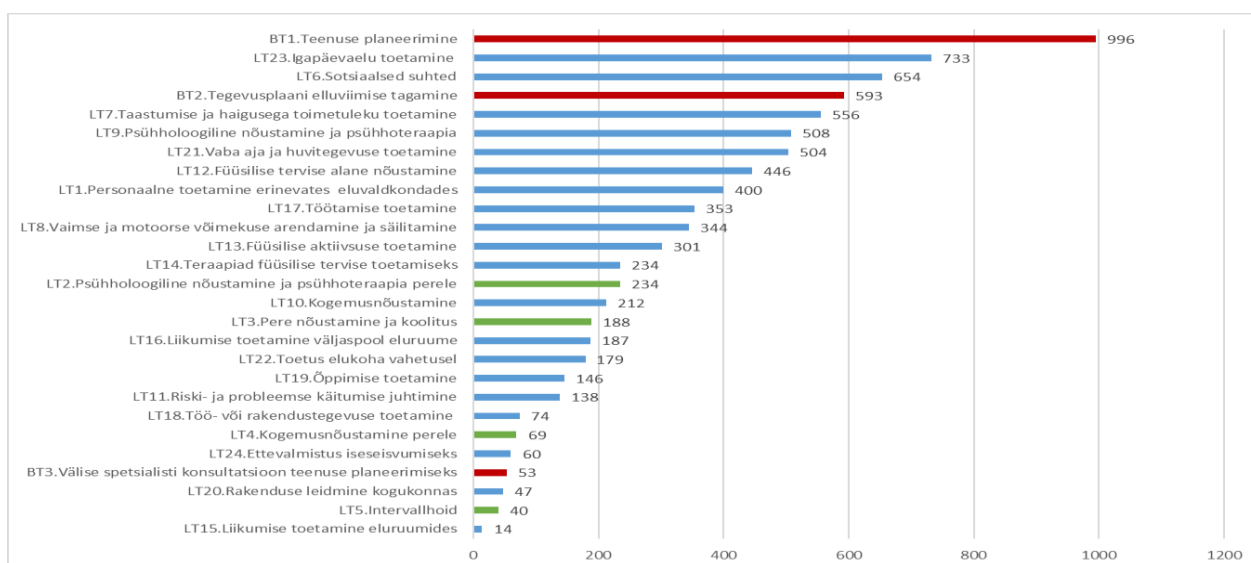
Joonis 3. Perioodil 2019-2022 ISTe katsetamises osalenud inimesed diagnoosigruppide järgi.



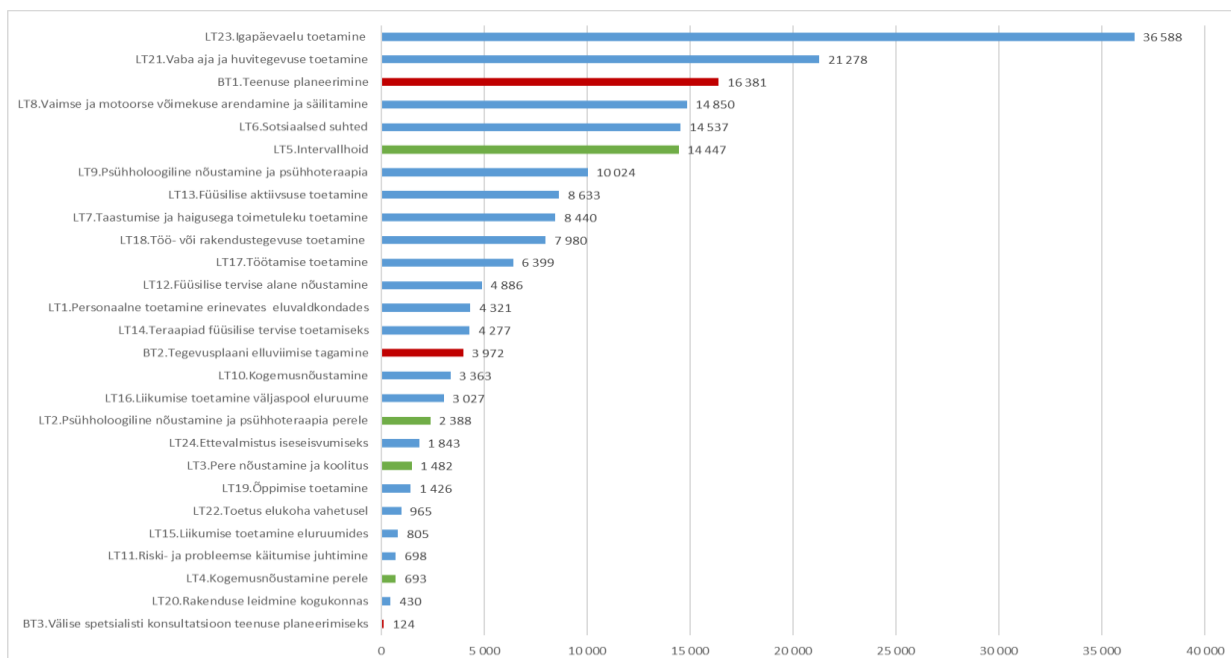
Joonis 4. ISTEs osalevate inimeste abivajaduse profiil – abivajaduse hindamise tulemusel tuvastatud toetusvajadus elukvaliteedi valdkondades toimetulekul perioodil 2019-2021 Ipa.



Joonis 5. Perioodil 2019-2022 teenuskomponentide osutamise maht eluvaldkondade lõikes.



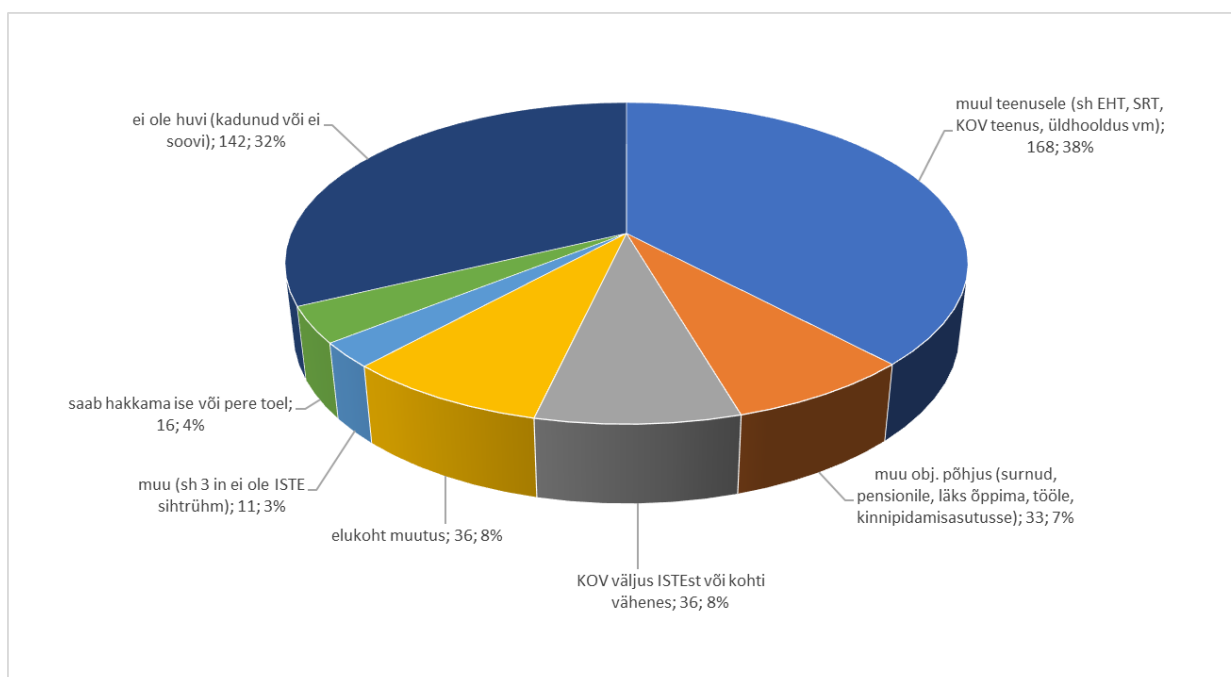
Joonis 6. Perioodil 2019-2022 teenuskomponente saanud isikute arv.



Joonis 7. Perioodil 2019-2022 teenuskomponentide osutamise maht tundides.

Tabel 3. Perioodil 2019-2022 inimeste ATV muutus ISTE projektis osalemise ajal.

Abi- ja toetusvajadus	vähenenud	on sama	suurenenud	kokku
madal (1-15)	14%	52%	34%	100%
keskmine (16-30)	20%	53%	26%	100%
kõrge (31-45)	27%	49%	23%	100%
äärmuslik (46-60)	18%	59%	24%	100%
Kokku	19%	53%	28%	100%



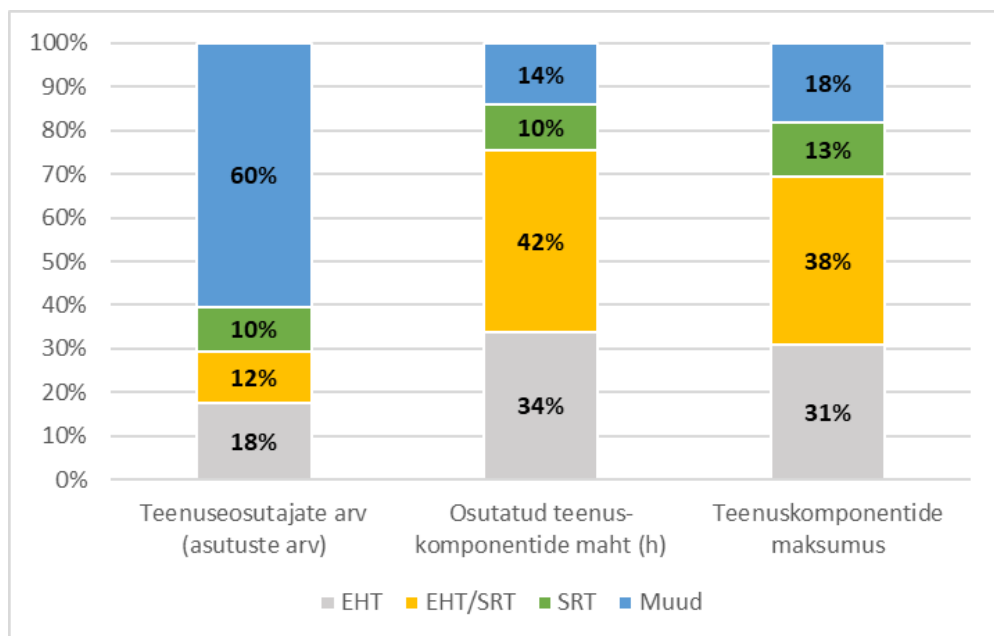
Joonis 8. Perioodil 2019-2022 ISTE projektis väljunud inimeste arv, väljumise põhjused ja nende osakaal väljujatest.

Tabel 4. 2019-2022 ISTE projektist väljumise põhjused

Lahkumise põhjus	Mitu lahkujat	Osakaal
Isik ei soovi teenust saada	126	28,5%
EHT	100	22,6%
SRT	37	8,4%
Elukoht muutus	36	8,1%
KOV väljus ISTEst	36	8,1%
Kontakt puudub	16	3,6%
Surnud	16	3,6%
KOV teenustele minek	14	3,2%
Üldhooldusteenusele minek	11	2,5%
Muu põhjus	8	1,8%
Pere või eestkostja soovil	8	1,8%
Saab ise hakkama, ei vaja toetamist	8	1,8%
Ei ole ISTE sihtrühm	3	0,7%
Pensionile jäämine	6	1,4%
Teenusele liikumine (mis ei ole EHT, SRT, KOV teenus)	6	1,4%
Õppima asumine	5	1,1%
Kinnipidamisasutuses viibimine	2	0,5%
Tööle saamine	4	0,9%
Üldkokkuvõte	442	100,0%

Tabel 5. Perioodil 2019-2022 ISTE katsetamises osalevate inimeste ATVH skoorigrupp, teenuskomponentide maht ja maksumus.

2019-2022	KOKKU	Toetusvajadus skoorigruppide lõikes			
		madal toetusvajadus (skoor 1-15)	keskmine toetusvajadus (skoor 16-30)	kõrge toetusvajadus (skoor 31-45)	äärmuslik toetusvajadus (skoor 46-60)
ISTE projektis osalejate arv, kes on teenust saanud	1006 isikut	278	535	157	36
osakaal (%) toetusvajaduse alusel	100%	27,63%	53,18%	15,61%	3,58%
Teenuskomponentide maht koos ühe inimese kohta (tunnid)	11,5 tundi	8,0	10,1	15,9	37,8
Baastoetuse kuumah	1,2	1,2	1,2	1,3	0,8
Lisatoetuse kuumah	10,3	6,8	8,9	14,6	37,0
Teenuskomponentide maksumus koos ühe osavõtja kohta (eurot)	335,80 eurot	279,9	328,4	384,3	646,8
Baastoetuse kuumaksumus	44,3	46,4	44,5	43,7	28,3
Lisatoetuse kuumaksumus	291,4	233,5	283,9	340,5	618,5



Joonis 9. Perioodil 2019-2022 ISTE teenuskomponente osutavad KOVide partnerid ja nende poolt osutatud teenuste mahu ja maksumuse osakaalud.

Tabel 6. Perioodil 2019-2022 teenuskomponentide keskmised tunnihinnad aastate lõikes.

Eluvaldkond	Teenuskomponent	2019-2020	2019-2021	2019-2022
baastoetus	Teenuse planeerimine ja plaani elluviimise tagamine	33,09	36,18	36,1
baastoetus	Spetsialisti konsultatsioon teenuse planeerimiseks	83,33	63,30	82,4
LT: personaalne toetus	Personaalne toetamine erinevates eluvaldkondades	28,96	29,83	29,7
LT: pere toetamine	Psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia perele	47,02	52,15	49,1
LT: pere toetamine	Pere nõustamine ja koolitus	43,27	43,95	44,5
LT: pere toetamine	Kogemusnõustamine	26,82	31,32	32,7
LT: pere toetamine	Intervallhoid	7,61	10,45	8,1
LT: sotsiaalsed suhted	Sotsiaalsete suhete toetamine	21,33	29,76	27,6
LT: Vaimne tervis	Taastumise ja haigusega toimetuleku toetamine	35,44	44,33	42,9
LT: Vaimne tervis	Vaimse ja motoorse võimekuse arendamine ja säilitamine	24,44	35,90	31,4
LT: Vaimne tervis	Psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia	47,58	50,70	50,5
LT: Vaimne tervis	Kogemusnõustamine	27,61	32,06	31,9
LT: Vaimne tervis	Riski- ja probleemse käitumise juhtimine	38,41	39,97	43,6
LT: füüsiline tervis	Füüsilise tervise alane nõustamine	30,45	32,92	32,8
LT: füüsiline tervis	Füüsilise aktiivsuse toetamine	19,35	24,63	22,2
LT: füüsiline tervis	Teraapiad füüsilise tervise toetamiseks	33,35	37,06	39,8
LT: füüsiline tervis	Liikumise toetamine eluruumides	12,66	20,54	25,2
LT: füüsiline tervis	Liikumise toetamine väljaspool eluruume	20,34	26,40	28,3
LT: Hõivatus	Töötamise toetamine	27,41	33,50	31,5
LT: Hõivatus	Töö- või rakendustegevuse toetamine spetsiaalselt kohandatud keskkonnas	16,06	20,94	18,6
LT: Hõivatus	Õppimise toetamine	25,08	32,39	34,3
LT: Hõivatus	Rakenduse leidmine kogukonnas	27,10	29,79	31,0
LT: Vaba aeg ja huvitegevus	Vaba aja ja huvitegevuse toetamine	17,68	24,03	21,3
LT: Eluase	Toetus elukoha vahetusel	31,25	31,07	35,1
LT: Igapäevaeluga toimetulek	Igapäevaelu toetamine	19,49	28,87	27,5
LT: Igapäevaeluga toimetulek	Ettevalmistus iseseisvumiseks	35,67	27,51	29,9

Tabel 7. Perioodil 2019-2022 ISTE teenuskomponentide tunnihindade kirjeldav statistika: miinimumid, maksimumid, aritmeetiline keskmine ja mediaantunnihind.

Eluvaldkond	Teenuskomponent	Max tunnihind	Min tunnihind	Aritm. keskmine	Mediaan tunnihind
baastoetus	Teenuse planeerimine ja plaani elluviimise tagamine	182,2	12	38,1	35,00
baastoetus	Tegevusplaani elluviimise tagamine	80	15	40,5	35,00
baastoetus	Spetsialisti konsultatsioon teenuse planeerimiseks	158,8	20	87,3	60,00
LT: personaalne toetus	Personaalne toetamine erinevates eluvaldkondades	160	12	31,4	30,00
LT: pere toetamine	Pere psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia	160	20	53,2	50,00
LT: pere toetamine	Pere nõustamine ja koolitus	90	15	46,4	45,00
LT: pere toetamine	Pere kogemusnõustamine	70	10	36,0	34,50
LT: pere toetamine	Intervallhoid	35	2,5	9,9	7,00
LT: sotsiaalsed suhted	Sotsiaalsete suhete toetamine	90	8	32,1	30,36
LT: Vaimne tervis	Taastumise ja haigusega toimetuleku toetamine	180	12	45,9	45,00
LT: Vaimne tervis	Vaimse ja motoorse võimekuse arendamine ja säilitamine	87	10	37,6	36,60
LT: Vaimne tervis	Psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia	166,7	10	53,4	50,00
LT: Vaimne tervis	Kogemusnõustamine	75	2,5	37,3	35,00
LT: Vaimne tervis	Riski- ja probleemse käitumise juhtimine	160	20	43,1	40,00
LT: füüsiline tervis	Füüsilise tervise alane nõustamine	75	10	34,6	32,00
LT: füüsiline tervis	Füüsilise aktiivsuse toetamine	75	1	26,8	25,00
LT: füüsiline tervis	Teraapiad füüsilise tervise toetamiseks	80	10	42,3	40,00
LT: füüsiline tervis	Liikumise toetamine eluruumides	35	5	21,0	20,00
LT: füüsiline tervis	Liikumise toetamine väljaspool eluruume	75	5	30,2	30,00
LT: Hõivatus	Töötamise toetamine	75	8	35,4	35,00
LT: Hõivatus	Töö- või rakendustegevuse toetamine spetsiaalselt kohandatud keskkonnas	50	8	20,4	15,00
LT: Hõivatus	Õppimise toetamine	70	10	34,8	35,00
LT: Hõivatus	Rakenduse leidmine kogukonnas	58	20	31,3	30,36
LT: Vaba aeg ja huvitegevus	Vaba aja ja huvitegevuse toetamine	100	6	26,7	27,00
LT: Eluase	Toetus elukoha vahetusel	80	12	35,7	35,00
LT: Igapäevaeluga toimetulek	Igapäevaelu toetamine	75	4	31,9	30,00
LT: Igapäevaeluga toimetulek	Ettevalmistus iseseisvumiseks	65	6	29,1	25,00

Lisa 3. ISTE riskianalüüs

Riskianalüüsi koostamiseks on kokku kogutud ISTE rakendamisel esinevad/prognoositavad riskid ISTE kogemusseminaridelt, KOVide, teenuseosutajate, SKA töötajate ja SOM tagasisidest. Riskide analüüsimisel on neid hinnatud mõju ja tõenäosuse skaalal ning nende skooride korrutamisel saadud koondhinnang.

Riski mõju		
Hinne	Hinnang	Kokkuleppeline tähendus
1	tähtsusetu	Probleemi olemasolu ja riski realiseerumine ei häiri käimasolevaid ja planeeritavaid tegevusi. Mõju asutuse mainele puudub. Finantsmõju puudub.
2	väheoluline	Probleemi lahendamata jätmine ja riski realiseerumine küll häirib tegevust, kuid ei põhjusta lisaressursside vajadust. Võimalik piiratud mõju asutuse mainele. Finantsmõju (x% eelarvest).
3	oluline, aga kontrollitav	Probleemi lahendamata jätmisel ja riski realiseerumisel on tegevused oluliselt häiritud, vajalikud mõningad lisaressursid, kuid see ei põhjusta põhieesmärkide mittesaavutamist. Võimalikud üksikud negatiivsed meediakajastused. Finantsmõju (x%-x% eelarvest)
4	kahjustav	Probleemi lahendamata jätmisel ja riski realiseerumisel on tegevused oluliselt häiritud ning põhieesmärkide saavutamiseks on vaja oluliselt lisaressursse, osaliselt võimvad jääda eesmärgid saavutamata. Võimalik oluline mainekahju (nt mitmed negatiivsed meediakajastused), elanike rahulolematus. Reaalne vigastuste ja/või inimohvrite oht. Finantsmõju (x%-x% eelarvest)
5	äärmiselt kahjutoov	Probleemi lahendamata jätmisel ja riski realiseerumisel ei ole seatud eesmäärke võimalik saavutada. Organisatsioon ei ole võimeline täitja põhiülesandeid, pikaajaline ja oluline mainekahju (võimalik pikemaajaline meediakajastus), elanike rahulolematus, elanike elukoha vahetus. Vigastused ja/või inimohvrid. Finantsmõju (rohkem kui x% eelarvest).

Riski tõenäosus		
Hinne	Hinnang	Kokkuleppeline tähendus
1	üliharv	Probleemi kahjuliku mõju ja riski avaldumise tõenäosus on väga väike - vähem kui 5 korda aasta jooksul.
2	vähetõenäoline	Probleemi kahjuliku mõju avaldumine ja riski realiseerumine on teoreetiliselt küll võimalik, aga praktilisi juhte on üksikuid. Tõenäoline realiseerumine üks kord 2-5 aasta jooksul.
3	võimalik	Probleemi kahjuliku mõju avaldumise ja riski realiseerumise tõenäosust toetavad mõningad tõendusmaterjalid (nt uuringu tulemused, juhtumid vms). Tõenäoline realiseerumine üks kord 1 kuni 2 aasta jooksul.
4	tõenäoline	Probleemi kahjuliku mõju avaldumise ja riski realiseerumise tõenäosust toetavad selged tõendusmaterjalid. Tõenäoline realiseerumine ca 1-2 korda aastas.
5	peaaegu vältimatu	Probleemi kahjulik mõju on juba avaldunud või on avaldumine tulevikus selgelt vältimatu. Tõenäoline realiseerumine üle 2 korra aastas.

Riskide prioritseerimise skaala. Riskide koondhinnang (so mõju ja tõenäosuse korrutis)		
Väga oluline	Koondhinnang 15-25	Riskid on suure ilmnemise tõenäosusega ja olulise negatiivse mõjuga asutuste tegevusele ning finantstulemustele. Riskide maandamisega tuleb tegeleda võimalikult kiiresti.
Oluline	Koondhinnang 7-14	Riskid võivad muutuda oluliseks, kui neile ei pöörata lähemas tulevikus tähelepanu ja sarnased eksimused hakkavad korduma. Riskide maandamisega tuleb tegeleda lähitulevikus.
Väheoluline	Koondhinnang 1-6	Nende riskide realiseerumine on ebatõenäoline, kuid väljatoodud riskide maandamise korral võib asutus luua võimalusi protsessi efektiivistamiseks ja töö kvaliteedi parandamiseks

Nr	Valdkond	Risk	Riski kirjeldus	Riski kategooria	Riski mõju asutusele/ nr skaalal	Riski tõenäosus	Koond-hinnang	Riski maandamise võimalused
1	Raha	Rahastus on ebapiisav	Risk, et eelarvevahendid teenuseosutajatele teenuse kulude eest tasumiseks puuduvad või on ebapiisavad, teenuse osutamise maksumus ületab olemasolevad eelarve võimalused.	finantsrisk	5	4	20	1) Täpsem sihtrühma piiritlemine ja kirjeldamine (kompleksne teenuste vajadus, mida ei ole võimalik üksikteenustega lahendada), raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega inimesed; 2) kirjeldada võimalikult läbipaistev kulumudel (loetletud kulukomponendid), lootuses et selle abil mõistavad eelarve üle otsustajad vajaduse põhjendatust ja hädavajalikud eelarvevahendid eraldatakse; 3) teenuse rahastamine mitmest allikast: KOV (miinimumteenus), inimene ise (omaosalus), kogukonna ressursid ja vabatahtlikud; 4) teenuse kombineerimine teiste KOV teenustega; 5) teenuse mahu piiritlemine.

2	Teenuse korraldamine	Kvalifitseeritud spetsialistide puudus KOVides	Risk, et ei ole KOVidesse vajalike oskuste ja kvalifikatsiooniga inimesi tööle võtta.	väliskeskonna risk	5	4	20	Risk ei ole täielikult maandatav. 1) Muuta KOV ISTE koordinaatori ülesandeid ja delegeerida osa neist BTOle, abi- ja toetusvajaduse hindamist peab siiski alati läbi viima KOV sotsiaaltöötaja; 2) suurendada ühe töötaja kohta abivajavate inimeste suhtarvu suuremaks (praegu u 1/50); 3) ISTE koordinaatorid on mitme KOV peale või töötavad LVL juures piirkondades; 4) SKA koordinaatorid liiguvad töökoormuse vähenemisel KOVidesse tööle; 5) kui teenuse korraldamine jääb SKAsse, on vaja arvuliselt vähem töötajaid ja SKAs on juba olemas pädevad töötajad.
3	IT-tugi, administreerimine	IT-tugi on ebapiisav	Risk, et infosüsteemi vähese toe tõttu ei suudeta teenust efektiivselt ja vigadeta administreerida.	tegevusrisk	4	4	16	1) IT-süsteemi (STAR, liidestatus) kiire arendus, et toetada infovahetust, lihtsustada aruannete esitamist ja vähendada sisestusvigu; 2) teha teenuse protsess ja esitatav aruandlus lihtsamaks, millega väheneb kogutava teabe hulk ja kontroll tegevuse üle.

4	Sihtrühm	Abi vajavat sihtrühma on palju	Risk, et sihtrühma kuuluvaid abivajajaid on KOVIDes nii palju, et kõikide vajaduspõhine abistamine ei ole võimalik (sest raha jm ressursid puuduvad).	väliskeskonna risk, tegevusrisk	4	4	16	Risk ei ole täielikult maandatav. 1) Täpsem sihtrühma kaardistamine, et saada ülevaade sihtrühma suurusest; 2) täpsem sihtrühma piiritlemine ja kirjeldamine, raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega inimesed; 3) välise konsultandi (nt SKA konsultandi) kaasamine abi- ja toetusvajaduse hindamiseks, et välistada liiga "kergete" inimeste sattumine teenusele; 4) KOV paneb inimesed teenuse järjekorda.
5	Teenuse korraldamine	Raskused muutustega kohanemisel	Risk, et teenuse osutamise/korraldamise osapooled ei soovi või ei suuda uue süsteemiga harjuda. Surve harjumuspärase vana süsteemi säilitamiseks on suur.	tegevusrisk, mainerisk, väliskeskonna risk	4	4	16	1) Teadlik muudatuse juhtimine; 2) muudatuste protsessi läbipaistvus, kõigi osapoolde huvide arvestamine ja kasu/mõju teadvustamine; 3) võtmeisikute (sponsori) kaasamine; 4) õigeaegne oskuslik kommunikatsioon.
6	AK	Infovahetus sotsiaal- ja tervishoiu vahel ei toimi	Risk, et KOVil ei ole õiguslike (ja AK) takistuste tõttu infot sihtrühma kohta, samuti ei saa inimese kohta vajalikke andmeid.	vastavusrisk	3	4	12	Risk ei ole täielikult maandatav. 1) Seadusandluse muudatused õiguslike aluste loomiseks; 2) IT-arendus, mille tulemusel toimuvad vaid vajalikus ulatuses päringud ja KOVile kuvatakse vaid vajalik info.

7	Raha	Teenuse maksumus suureneb, toimub hinnatõus	Risk, et teenuseosutajad tõstavad komponentide hindu.	finantsrisk	3	4	12	1) Kehtestada hinnapiirid; 2) kirjeldada kulumudel ja kulukomponendid, mida hind saab sisaldada; 3) pakkuda teenuseid KOV allasutuste kaudu, kus ruumide kulud on juba KOV eelarvega kaetud; 4) koostada hinnastamise juhend, koolitada ja nõustada teenuseosutajaid ja KOVe hindade kujundamisel; 5) KOV kehtestab hinnad, mitte teenuseosutaja ei paku hinda; 6) kehtestada valmisolekutasu teenuseosutajale või sõlmida KOVi ja teenuseosutaja vahel kindla mahupiiriga kokkulepped; 7) teenuseosutajate konkurentsi kasvades hinnad stabiliseeruvad.
8	Teenuse korraldamine	KOV juhtimise ebastabiilsus	Risk, et kohalik poliitiline kemplus mõjutab teenuse korraldamist ja osutamist.	väliskeskkonna risk, tegevusrisk	4	3	12	Riski ei ole täielikult maandatav. 1) kehtestada selged juhised koordineerimistasu maksmiseks ja nõue, et peab olema eraldi töötaja; 2) toetavad teenused ei lähe KOVi korraldada ja rahastada.

9	Teenuse korraldamine	Klienditööd tegevate inimeste puudulik pädevus	Risk, et spetsialistid ei tunne sihtrühma, neil ei ole väljaõpet sihtrühmaga tööks vm (see oht nii teenuseosutaja juures töötavate spetsialistide puhul, aga ka teenuse korraldaja töötajad).	tegevusrisk	4	3	12	1) Täpsustada nõudeid teenust osutavatele spetsialistidele, millist komponenti millise kvalifikatsiooniga spetsialist saab osutada; 2) lubada BTOdeks ainult EHT ja/või SRT tegevusloaga asutusi; 3) juhendmaterjalide koostamine; 4) koolitamine, täiendkoolitus ja nõustamine; 5) sotsiaaltöötajate õppekavasse psüühilise erivajadusega inimestega töötamiseks ettevalmistus; 6) abitegevusjuhendaja kaasamise võimaldamine, kvalifitseeritud töötaja juhendamisel töötamine; 7) kovisiooni ja supervisiooni kohustus teenuseosutajatele.
10	Teenuse korraldamine	Teenuse korraldamise puudulik pädevus, KOV ei ole suuteline teenust korraldama	Risk, et teenuse korraldamiseks (lepingud, hanked) ei ole piisavalt inimesi jm ressursse, oskusi (KOV suutlikkus).	väliskeskkonna risk, tegevusrisk	4	3	12	1) KOVide nõustamine ja koolitamine, juhendmaterjalide koostamine KOV nõustamistalituse poolt; 2) piirkonna KOVid teevad ühishankeid, koordineerivad tegevusi mitme KOV peale, teevad koostööd; 3) teenuse korraldamine jääb SKAsse, ei liigu KOVidesse.

11	Teenuse sisu	Teenuse kvaliteet ja sisu üle Eesti ei ole ühtlane	Risk, et eri KOVides üle Eesti ei ole teenus sisult sama kvaliteediga ja ühetaolise sisuga.	väliskeskonna risk, tegevusrisk	3	4	12	1) Teenuse korraldamise ja osutamise juhised KOVile, teenuseosutajatele (kvaliteedijuhised); 2) KOV koolitamine, nõustamine KOV nõustamistalituse poolt; 3) kehtestada nõuded (sh tegevusloa nõue) teenuseosutajatele; 4) toetavad IT lahendused ühetaolisemaks dokumenteerimiseks; 5) etteantud dokumendivormid (kriteeriumid) ja juhendid; 6) kontroll ja järelvalve teenuseosutajate üle; 7) mentorsüsteemi loomine KOVide ja teenuseosutajate toetamiseks.
12	Inimene, tulemuslikkus	Teenuse tulemuslikkust ei osata mõõta/hinnata	Risk, et inimesele osutatud teenuse tulemuslikkust ehk mõju ei osata mõõta, hinnata.	tegevusrisk	3	3	9	1) Teenuse tulemuslikkuse mõõdikute väljatöötamine; 2) teenuseosutajate ja KOVide koolitamine, nõustamine kvaliteedi ja tulemuslikkuse osas; 3) võtta aluseks KOV nõustamisüksuse senise teiste KOV teenuste tulemuslikkuse hindamise soovitusel.
13	Raha	Teenuse hinnastamine on ebarealistlik	Risk, et teenuseosutajad ei oska teenuskomponente kulupõhiselt hinnastada, hinda on sisse arvestatud kohale mitte ilmumine ja transport või on teadlikult esitanud põhjendamatud hinnad ning KOV teenuse korraldajana ei oska või ei suuda hinnastamist kontrollida.	tegevusrisk, finantsrisk, pettuse risk	3	3	9	1) KOVide koolitamine ja nõustamine hinnastamise teemal; 2) üleminek etteantud hindadele või seada piirhinnad, st piirmäärad teenuskomponentide lõikes või isikupõhiselt; 3) kirjeldada kulumudel ja kulukomponendid, mida hind saab sisaldada; 4) KOV kehtestab hinnad, mitte teenuseosutaja ei paku hinda.

14	Teenuse korraldamine	Võimalik huvide konflikt teenusele suunamisel - teenuse osutamisel	Risk huvide konfliktiks, kui teenusele suunamine ja teenuse planeerimine ei ole lahutatud teenuse osutamisest (KOV allasutuste poolt teenuse osutamine, BTO poolt komponentide määramine).	tegevusrisk, finantsrisk, pettuse risk	3	3	9	1) Teenuse protsess üle vaadata ja täpsustada KOV allasutuste rolli teenuse planeerimisel ja osutamisel; 2) juhised, nõustamine KOV nõustamistalituse poolt; 3) järelvalve KOVide ja teenuseosutajate tegevuse üle; 4) KOV kohustuste selgem kirjeldamine sh nõue kooskõlastada tegevusplaanid, nende muutused (komponendid).
15	AK	Andmekaitse aspekte ei ole arvestatud, konfidentsiaalsus ei ole tagatud	Risk, et inimese andmeid ei liigu piisavalt turvaliselt, eksimused isikuandmete käitlemisel, väikestes kohtades ei ole tagatud konfidentsiaalsus.	vastavusrisk, tegevusrisk, mainerisk	3	2	6	1) IT-arendus, millega tagatakse turvaline infosüsteem; 2) luua õiguslikud alused andmete nõuetekohaseks töötlemiseks; 3) koostatakse juhised, koolitatakse ja nõustatakse KOV nõustamistalituse poolt sh AK ja sotsiaaltöö eetika teemadel.
16	Inimene	Teenuse osutamine ei toimu vajaduspõhiselt	Oht teenuste üle- või alaplaneerimiseks. Ei saa olla kindel, et abivajaja saab abi vajaduspõhiselt (vaid teenuseosutaja võimalustest või huvidest lähtuvalt).	tegevusrisk, finantsrisk, pettuse risk	3	2	6	1) Tööprotsessi korrastamine - st KOVis ISTE koordinaator peab olema teenuse planeerimisel osaline ja jälgima asjakohasust, kooskõlastama/kinnitama tegevusplaanid; 2) teenuseosutaja tegevuse järelvalve KOV poolt; 3) avaliku raha kasutamise üle teostab KOV kontrolli ja tagab selle otstarbeka kasutamise; 4) vastavalt inimese abivajadusele seada piirmäärad vm piirid.

17	Inimene, tulemuslikkus	Teenus ei ole tulemuslik	Risk, et inimesele osutatud teenus ei ole tulemuslik (inimene ei saa tulemuslikku abi).	tegevusrisk	3	2	6	1) Kvaliteedinõuete seadmine; 2) teenuse protsessi kirjeldamine; 3) teenuse tulemuslikkuse mõõdikute väljatöötamine; 4) teenuseosutajate ja KOVide koolitamine, nõustamine kvaliteedi ja tulemuslikkuse osas; 5) teenuseosutajate ja KOVide üle järelevalve teostamine; 6) teenuse saajatelt tagasiside kogumine.
18	Teenuse korraldamine	Üleminek KOVist SKA teenustele ja vastupidi ei ole selge, läbipaistev	Risk, et abivajav inimene jääb KOV/SKA teenuste vahele, kui tema abivajadus muutub ja tuleks KOV teenustelt (toetav EHT ja SRT) liikuda SKA teenustele (ÖE jmt) või vastupidi.	tegevusrisk	3	2	6	1) Selgelt piiritletud sihtrühm toetavate EHT, SRT ja ööpäevaringsete EHT osas (nt abivajaduse skoor teatud küsimuste osas näitab teenuse vajaduse ja üldskoor samuti); 2) Abi- ja toetusvajaduse hindamisele kaasata SKA konsultant ja KOV koordinaator; 3) KOV peab igal juhul abivajavat inimest aitama (aitab ka praegu kui inimene on EHT järjekorras).

19	Teenuse korraldamine	Teenus/abi ei ole kättesaadav	Risk, et alati ei ole abi vajavale inimesele teenus vm abi kättesaadav, kuna piirkonnas ei ole piisavalt sobivaid teenuseosutajaid.	väliskeskkonna risk, tegevusrisk	3	2	6	Risk ei ole täielikult maandatav. 1) Toetavate teenuste liikumisega KOVi jäävad inimestele teenust osutama juba piirkonnas tegutsevad teenuseosutajad; 2) toetada KOVe oma hallatavate asutuste arendamisel ja sihtrühmale teenuse osutamise käivitamisel; 3) teenusmudel võimaldab osutada teenust mobiilselt (tuua kaugemalt teenuseosutajaid piirkonda), kasutada virtuaalseid lahendusi teenuse osutamiseks; 4) KOVide omavahelise koostöö soodustamine teenuseosutajate toomiseks piirkonda; 5) teenuse protsesside muutmine selliselt, et kõigile abivajajatele oleks tagatud hädavajalik baastugi või on prioriteetsed sihtrühmad, keda kindlasti tuleb abistada.
----	----------------------	--------------------------------------	---	----------------------------------	---	---	---	--

20	Teenuse sisu	Järelevalve puudulikkus teenuseosutajate üle	Risk, et teenuseosutajate tegevust ei kontrollita piisavalt, ei suudeta piisavalt jälgida, mistõttu kannatavad mõne TO puhul teenuse tulemused.	vastavusrisk, tegevusrisk, pettuse risk	3	2	6	1) Töötada välja selgemad teenuse osutamise juhised teenuse kvaliteedi osas järelevalve teostamiseks, rakendada kvaliteedijuhist ja kontrollida selle täitmist, tagasisidesüsteemi kohustuslikuks tegemine teenuseosutajatele; 2) nõustamine KOV nõustamistalituse poolt; 3) SKA teostab edasi teenuseosutajate üle järelevalvet ja sisulist kvaliteedi tõstmise nõustamist; 4) luua õiguslik regulatsioon probleemide lahendamiseks, leppetrahvideks jm.
21	Teenuse sisu	Teenuse mudeli sisu ja teenuskomponendid ei ole arusaadavad	Risk, et teenuse sisust/teenuskomponentidest ei saada ühtmoodi aru; risk, et tegevuste (komponentide) liiga detailne eristamine ja eraldi eelarvestamine on keeruline ja selle administreerimine nõuab palju ressursse.	tegevusrisk	3	2	6	1) Teenuse mudeli sisu ja komponentide kirjelduste täpsustamine, kattuvuste eemaldamine, komponentide mõningane kokku tõstmine; 2) KOVide koolitamine ja nõustamine KOV nõustamistalituse poolt; 3) teenuskomponentide arvu vähendamine, eluvaldkondade lõikes komponendid.
22	TO	Teenuse osutaja ebakindlus tulevikus	Risk, et järgmisel aastal/kuul ei ole võimalik teenust osutada, kui KOV partneriks ei õnnestu saada.	tegevusrisk, strateegiline risk	3	2	6	1) Kehtestada hangete asemel tegevusloa nõue vm koostöövorm TO ja KOV vahel; 2) paindlikud raamhanked ja pikemaajalised lepingud, millega tagatakse kokkulepitud miinimummahus teenuse ostmine; 3) KOV allasutused pakuvad teenuseid, et tagada stabiilsus; 4) kvaliteetsetel teenuseosutajatel ei ole teenusesaajate puudust.

23	TO	Koostööraskused osapoolte vahel (teenuse korraldaja-teenuseosutaja; ka teenuseosutajate vahel)	Risk, et inimese abistajad ei suuda kliendi huvides koostööd teha.	tegevusrisk	3	2	6	1) Osapoolte rollide kirjeldamine, koolitamine ja nõustamine; 2) SKA ja KOV vahelise infovahetuse reguleerimine nt vabade teenuskohtade info; 3) it-süsteemi arendus, mis soodustab kiiret ja turvalist info vahetamist; 4) koostööoskuste, juhtumikorralduse, sotsiaaltöö eetika koolitused; 5) koostöö reguleerimine.
24	Sihtrühm	Abivajaduse hindamine on KOVis ebapädevalt läbiviidud	Risk, et KOVis ei hinnata inimese abivajadust pädevalt või objektiivselt.	mainerisk	2	2	4	1) Kasutusel on sama hindamisvahend ja juhend, mida kasutab SKA teenuse vajaduse hindamiseks; 2) KOVide töötajate koolitamine, täiendkoolitus ja nõustamine KOV nõustamistalituse poolt.
25	Sihtrühm	Teenust ei saa õige sihtrühm	Risk, et teenusele suunatakse mitte ainult EHT/SRT sihtrühma.	tegevusrisk	2	2	4	1) Täpsem sihtrühma piiritlemine ja kirjeldamine (kompleksne teenuste vajadus, mida ei ole võimalik üksikteenustega lahendada), raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega inimesed; 2) selgelt piiritletud sihtrühm toetavate EHT/SRT ja ööpäevaringsete EHT osas (nt abivajaduse skoor teatud küsimuste osas näitab teenuse vajaduse ja üldskoor samuti); 3) Juhendid, koolitused ja nõustamine KOV nõustamistalituse poolt; 4) järelevalve teostamine KOVide üle.

26	Teenuse korraldamine	Kvalifitseeritud spetsialistide puudus teenuseosutajatel	Risk, et teenuseosutajatel ei ole vajalike oskustega inimesi tööle võtta.	väliskeskonna risk	2	2	4	Risk ei ole täielikult maandatav. 1) Täpsustada nõudeid teenust osutavatele spetsialistidele, millist komponenti millise kvalifikatsiooniga spetsialist saab osutada; 2) abitegevusjuhendaja, vabatahtlike ja kogukonna ressursside kaasamise võimaldamine, kvalifitseeritud töötaja juhendamisel töötamine; 3) teenuse osutamine paindlikult mitme teenuseosutaja poolt.
27	Teenuse korraldamine	Kogukonnaressursse ei kasutata	Risk, et kogukonna võimalusi ei osata kasutada või on osutatav abi ebaprofessionaalne.	tegevusrisk	2	2	4	1) Täpsustada nõudeid teenust osutavatele spetsialistidele, millist komponenti millise kvalifikatsiooniga spetsialist saab osutada ja mida saab teha väljaõppeta abistaja; 2) abitegevusjuhendaja, vabatahtlike ja kogukonna ressursside kaasamise võimaldamiseks juhised, kvalifitseeritud töötaja juhendamisel töötamine; 3) mentorsüsteemi loomine kogukonna ressursside kaasamiseks; 4) kasu esile toomine, eriti piiratud eelarve tingimustes.
28	Teenuse sisu	Bürokraatiat on palju, administreerimine on keerukas	Risk, et dokumentatsiooni on palju, seda on keeruline täita, dokumentide täitmiseks kulub palju aega, on risk, et tänu mitme osapoolle vahel info ja dokumentide liikumisele on teenuse administreerimine keerulisem, bürokraatiat rohkem (ka AK oht suurem).	tegevusrisk, aruandlusrisk	2	2	4	1) IT-arendus, millega luuakse digitaalsed dokumendid praeguste excelite ja wordide asemel; 2) teenuse protsess üle vaadata ja võimalusel lihtsustada; 3) koostada põhjalikud juhised, mis abistavad dokumentide täitmist.

29	Teenuse sisu	Teenuseid dubleeritakse	Risk, et ISTE teenuskomponentidena kirjeldatud tegevused dubleerivad KOV teenuseid (eelkõige tugiisikuteenust).	tegevusrisk	2	2	4	1) Täpsema regulatsiooni, juhiste koostamine, kehtestamine KOVidele, koolitamine ja nõustamine KOV nõustamistalituse poolt; 2) kehtestada sihtgrupipõhised teenused KOVis - püsiva kuluga psüühikahäirega inimestele on tugiisiku teenus tagatud ISTE komponentide kaudu; 3) KOV teenuste loogika - kui teenus on olemas (nt psühholoogiline nõustamine) siis esmajärjekorras KOV teenusena, seejärel kombineeritult ISTE komponentidega mahupõhiselt.
30	TO	Finantsiline kindlus teenuseosutajatel puudub	Risk, et teenuseosutajate majandusolukord kujuneb reaalselt osutatud teenusemahu alusel tunnipõhiselt tasustamise tõttu ebastabiilseks ja vähe ette prognoositavaks, mistõttu TOd ei majanda end ära ja tekib probleem teenuse jätkusuutlikkusega.	finantsrisk, strateegiline risk	4	1	4	1) Selgitustöö, et ISTE rakendumisel on tagatud piisav hulk teenuse vajajaid (praegused toetavaid teenuseid saavad inimesed), kvaliteetsetele teenuseosutajatele on sissetulek tagatud; 2) kehtestada garanteeritud tasu, nt teenuskomponentide miinimummahud või valmisolekutasu; 3) kehtestada BTO rahastus kuupõhiseks pearahaks.
31	Sihtrühm	Teenusmodel ei sobi kõikide sihtrühmade lõikes	Risk, et kõigile EHT/SRT sihtrühmadele uus teenusekorraldus ei sobi, kuna KOVid on ISTEt piloteerinud ainult mingi kindla sihtrühma peal.	tegevusrisk	1	1	1	1) Jagada häid praktikaid erinevatele sihtgruppidele (nt noored) teenuse osutamisel; 2) üldistada praktikast tulenevat kogemust.