

Tehniline kirjeldus

1. Taust

Erihoolekandeteenus on riiklik sotsiaalteenus, mille eesmärk on toetada psüühikahäirega inimest tema iseseisvas toimetulekus ja ühiskonnaelus osalemisel. Sotsiaalkindlustusamet (edaspidi ka Tellija) hindab inimese abi- ja toetusvajadust ning otsustab selle alusel erihoolekandeteenuse vajaduse. Kui teenust ei ole võimalik inimesele kohe osutada eelarveliste vahendite või sobiva vaba teenuskoha puudumise tõttu, lisatakse inimene erihoolekandeteenuse järjekorda.

Riigikohus on 20. aprilli 2026. aasta lahendis nr 3-24-713/36 rõhutanud, et erihoolekandeteenuse kättesaadavuse korraldamisel tuleb tagada isikute võrdne kohtlemine teenusele suunamisel arvestada inimese tegelikku teenusevajadust ning teenuskoha mittesaamisest tekkivat võimalikku tervisekahju. Sellest tulenevalt peab erihoolekandeteenuse järjekorra pidamine võimaldama hinnata mitte üksnes teenuse vajaduse olemasolu, vaid ka selle kiireloomulisust.

Sotsiaalkindlustusamet on välja töötanud uue erihoolekandeteenuse järjekorra kontseptsiooni, mille kohaselt hinnatakse pärast abi- ja toetusvajaduse hindamist nende isikute puhul, kellel on tuvastatud erihoolekandeteenuse vajadus, täiendavalt teenusevajaduse kiireloomulisust. Selle eesmärk on hinnata, kas teenuse osutamise edasilükkamine võib põhjustada inimese tervise, turvalisuse või toimetuleku olulise halvenemise ning kas inimene vajab erihoolekandeteenusele suunamist viivitamata.

Kehtiv abi- ja toetusvajaduse hindamise metoodika (edaspidi TAH) võimaldab hinnata inimese abi- ja toetusvajadust ning teha otsuse erihoolekandeteenuse vajaduse kohta, kuid ei võimalda hinnata teenusevajaduse kiireloomulisust ega võrrelda erihoolekandeteenuse vajadusega inimeste teenusele suunamise prioriteetsust. Seetõttu on vajalik välja töötada teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika (edaspidi TAK), mis täiendab olemasolevat TAH metoodikat ning loob ühtsed alused teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamiseks.

Sotsiaalkindlustusamet soovib käesoleva hanke tulemusena välja töötada teadus- ja tõenduspõhise, praktiliselt rakendatava ning ühtset hindamispraktikat toetava teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika koos selle rakendamiseks vajaliku hindamisvahendiga. Metoodika peab toetama teenusvajaduse hindajate professionaalset kaalutusõigust, olema rakendatav Sotsiaalkindlustusameti tööprotsessides ja infosüsteemides ning looma aluse erihoolekandeteenuse järjekorra pidamiseks kooskõlas õigusaktidest ja Riigikohtu praktikast tulenevate põhimõtetega.

2. Hanke eesmärk

Hanke eesmärk on töötada välja teadus- ja tõenduspõhine ning praktiliselt rakendatav teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika (TAK), mida Sotsiaalkindlustusamet saab kasutada erihoolekandeteenuse vajadusega inimeste teenusevajaduse kiireloomulisuse ühtseks, läbipaistvaks ja põhjendatud hindamiseks.

Metoodika eesmärk on täiendada olemasolevat [abi- ja toetusvajaduse hindamise metoodika](#) (TAH), võimaldades hinnata lisaks erihoolekandeteenuse vajaduse olemasolule ka seda, kui kiiresti inimene vajab erihoolekandeteenust, arvestades tema terviklikku olukorda ning teenuse osutamise edasilükkumise võimalikke mõjusid nii inimesele endale kui ka tema lähedastele.

Hanke tulemusena valmiv metoodika peab:

- looma ühtsed alused teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamiseks kogu Eestis;
- toetama teenusvajaduse hindajate professionaalset kaalutusõigust ning ühtlustama hindamispraktikat;
- tagama, et hindamisotsused on läbipaistvad, põhjendatud ja kontrollitavad;

- võimaldama hinnata inimese olukorda terviklikult, arvestades inimese ja tema pere individuaalseid vajadusi, olemasolevat toetust ja teenuse edasilükkumise võimalikke tagajärgi;
- toetama erihoolekandeteenuse järjekorra pidamist viisil, mis võimaldab teenusele suunamisel arvestada inimese tegelikku teenusevajaduse kiireloomulisust;
- olema rakendatav Sotsiaalkindlustusameti tööprotsessides ning looma aluse TAK-i rakendamiseks STAR2 infosüsteemis.

Oodatav mõju

Hanke tulemusena valmiv metoodika loob aluse erihoolekandeteenuse järjekorra pidamiseks ühtsetel ja põhjendatud alustel ning aitab tagada, et teenusele suunamisel arvestatakse lisaks erinevates eluvaldkondades esinevale abi- ja toetusvajadusele ka inimese tegelikku teenusevajaduse kiireloomulisust.

Metoodika rakendamise tulemusena:

- suureneb teenusevajaduse hindamise ühtsus ja võrreldavus üle Eesti;
- väheneb hindamispraktikast tulenev subjektiivsus;
- paraneb erihoolekandeteenuse järjekorra läbipaistvus ja põhjendatus;
- suureneb Sotsiaalkindlustusameti otsuste õiguspärasus ja põhjendatavus;
- luuakse eeldused metoodika rakendamiseks STAR2 infosüsteemis ning hindajate ühtseks koolitamiseks.

3. Töö kirjeldus

Täitja ülesanne on töötada välja teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika (TAK), mis täiendab olemasolevat abi- ja toetusvajaduse hindamise metoodikat (TAH) ning toetab erihoolekandeteenuse vajadusega inimeste teenusevajaduse kiireloomulisuse ühtset hindamist. Täitja töötab välja metoodika koostöös tellijaga, lähtudes tellija koostatud TAK kontseptsioonist, olemasolevatest alusmaterjalidest, õigusraamistikust, teaduskirjandusest ning rahvusvahelisest heast praktikast.

Töö käigus peab Täitja vähemalt:

3.1. Analüüsima olemasolevat olukorda

- tutvuma tellija poolt esitatud alusmaterjalidega;
- analüüsima olemasolevat abi- ja toetusvajaduse hindamise metoodikat (TAH);
- analüüsima tellija koostatud TAK kontseptsiooni;
- analüüsima asjakohast õigusraamistikku ning Riigikohtu praktikast tulenevaid põhimõtteid;
- kaardistama rahvusvahelise hea praktika ning teaduspõhised lähenemised elutähtsa teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamiseks.

3.2. Töötama välja teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika

- Täitja töötab välja metoodika, mis kirjeldab:
 - hindamise eesmärgi ja kasutusala;
 - hindamise põhimõtteid;
 - hindamisprotsessi;
 - hindaja professionaalse kaalutusõiguse rakendamist;
 - hindamise dokumenteerimise põhimõtteid;
 - teenusevajaduse kiireloomulisuse koondhinnangu kujunemise loogikat.

3.3. Töötama välja hindamisvahendi prototüübi

- Täitja koostab metoodika rakendamiseks hindamisvahendi prototüübi, mis võimaldab metoodikat praktiliselt kasutada ning on aluseks selle hilisemale digitaliseerimisele STAR2 infosüsteemis.

- Hindamisvahendi prototüüp peab võimaldama:
 - hinnata metoodikas kirjeldatud hindamisvaldkondi;
 - dokumenteerida hindamise käigus kogutud informatsiooni;
 - põhjendada hindaja kaalutlusotsust;
 - fikseerida inimese teenusele asumise valmisolek ning teenusega seotud eelistused.

3.4. Viima läbi metoodika piloteerimise ja valideerimise

- Täitja töötab välja piloteerimise metoodika ning viib koostöös tellijaga läbi metoodika piloteerimise.
- Piloteerimise eesmärk on hinnata metoodika:
 - arusaadavust;
 - kasutatavust;
 - üheselt mõistetavust;
 - rakendatavust erinevate juhtumite puhul;
 - sobivust erihoolekandeteenuse järjekorra kujundamiseks.
- Piloteerimise tulemusel täiendab Täitja metoodikat ning dokumenteerib tehtud muudatused.

3.5. Koostama rakendussoovitused

- Täitja koostab soovitusel:
 - metoodika rakendamiseks Sotsiaalkindlustusameti tööprotsessides;
 - metoodika kasutuselevõtuks;
 - metoodika rakendamiseks STAR2 infosüsteemis;
 - metoodika kasutajate koolitamiseks;
 - metoodika edasiseks arendamiseks ja ajakohastamiseks.

3.6. Koostöö tellijaga

Täitja töötab metoodika välja tihedas koostöös tellijaga ning kaasab tellija esindajad metoodika väljatöötamise kõikides olulistes etappides.

Täitja peab töö käigus:

- koostama tööde detailse ajakava ning kooskõlastama selle tellijaga;
- tutvustama tellijale töö vahetulemusi ning koguma nende kohta tagasisidet;
- korraldama töökoosolekuid ja läbi viima töötubasid kaasates tellijat ja teisi asjakohaseid osapooli;
- arvestama metoodika väljatöötamisel tellija põhjendatud ettepanekute ja tähelepanekutega;
- esitama tellijale vaheversioonid enne järgmise tööetapi alustamist;
- dokumenteerima metoodika väljatöötamise käigus tehtud olulisemad otsused ning põhjendama metoodikasse tehtud muudatused.

Tellijal määrab projekti kontaktisiku ning kaasab vajaduse korral metoodika väljatöötamisse valdkonna eksperte, teenusvajaduse hindajaid ja teisi asjakohaseid osapooli. Täitja peab arvestama, et metoodika väljatöötamine toimub iteratiivselt ning metoodikat täiendatakse kogu projekti vältel analüüsi, töökoosolekute, piloteerimise ja valideerimise käigus saadud sisendi alusel.

Täitjalt oodatakse metoodika väljatöötamisel proaktiivset lähenemist. Vajaduse korral teeb Täitja tellijale põhjendatud ettepanekuid metoodika, hindamisprotsessi või rakenduslahenduste täiendamiseks, kui see aitab paremini saavutada hanke eesmärki.

4. Teenuse osutamise etapid ja tulemused

Täitja kavandab töö selliselt, et metoodika valmib etapiviisiliselt ning tellijal on võimalik anda sisulist tagasisidet kõigis olulisemates tööetappides. Täitja võib töö etappe täpsustada või täiendada, kui see aitab paremini saavutada hanke eesmärki.

4.1. Etapp I – Eeltöö ja analüüs

Täitja:

- tutvub tellija poolt esitatud alusmaterjalidega;
- analüüsib olemasolevat abi- ja toetusvajaduse hindamise metoodikat (TAH) ning selle seost kavandatava TAK metoodikaga;
- analüüsib tellija koostatud TAK kontseptsiooni ja töömaterjale;
- analüüsib asjakohast õigusraamistikku, Riigikohtu lahendit ning metoodika väljatöötamist mõjutavaid õiguslikke põhimõtteid;
- kaardistab Eesti ja rahvusvahelise teaduskirjanduse ning head praktikad teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamiseks;
- koostab metoodika väljatöötamise tööplaani ja detailse ajakava.

Etapi tulemus:

- analüüsi kokkuvõte;
- tööplaan ja ajakava.

4.2. Etapp II – Metoodika ja hindamisvahendi väljatöötamine

Täitja töötab välja teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika esimese tööversiooni ning selle rakendamiseks vajaliku hindamisvahendi prototüübi.

Metoodika väljatöötamisel kirjeldab Täitja vähemalt:

- hindamise eesmärgi ja kasutusala;
- hindamise põhimõtted;
- hindamisprotsessi;
- hindamisvaldkonnad ja nende hindamiskriteeriumid;
- koondhinnangu kujunemise loogika;
- hindaja professionaalse kaalutlusõiguse rakendamise põhimõtted;
- hindamistulemuse dokumenteerimise ja põhjendamise põhimõtted.

Täitja tutvustab metoodika tööversiooni tellijale ning täiendab seda saadud tagasiside alusel.

Etapi tulemus:

- metoodika esimene tööversioon;
- hindamisvahendi prototüüp.

4.3. Etapp III – Piloteerimine ja valideerimine

Täitja koostab piloteerimise plaani ning viib koostöös tellijaga läbi metoodika piloteerimise.

Piloteerimise eesmärk on hinnata:

- metoodika praktilist kasutatavust;
- hindamisjuhiste arusaadavust;
- hindamiskriteeriumide üheselt mõistetavust;
- hindamistulemuste ühtsust;
- metoodika sobivust erihoolekandeteenuse järjekorra kujundamiseks.

Piloteerimisse tuleb kaasata tellijaga kooskõlastatud arv teenusvajaduse hindajaid ning erinevaid näidisjuhtumeid. Piloteerimise metoodika, valimi koostamise põhimõtted ning piloteerimise ulatus kooskõlastatakse tellijaga enne piloteerimise alustamist. Piloteerimise tulemuste põhjal täiendab Täitja metoodikat ning dokumenteerib tehtud muudatused.

Etapi tulemus:

- piloteerimise ja valideerimise aruanne, mis sisaldab:
 - piloteerimise ja valideerimise metoodikat;
 - piloteerimise läbiviimist;
 - piloteerimise tulemusi ja peamisi tähelepanekuid;
 - hinnangut metoodika rakendatavusele;
 - piloteerimise tulemusel metoodikasse tehtud muudatusi ja nende põhjendusi.
- metoodika täiendatud versioon.

4.4. Etapp IV – Lõppversiooni koostamine

Täitja koostab metoodika lõppversiooni ning kõik hanke tulemusena üleantavad materjalid. Enne lõppversiooni üleandmist tutvustab Täitja metoodikat tellijale ning teeb vajadusel tellija ettepanekutest tulenevad täiendused.

Etapi tulemus:

- teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika;
- hindamisvahendi lõppversioon;
- piloteerimise ja valideerimise aruanne;
- rakendussoovitused.

5. Metoodikale esitatavad nõuded

Täitja töö tulemusena valmiv teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika (TAK) peab olema teadus- ja tõenduspõhine, praktiliselt rakendatav ning toetama erihoolekandeteenuse vajadusega inimeste teenusevajaduse kiireloomulisuse ühtset, läbipaistvat ja põhjendatud hindamist, arvestades ka inimese valmidust teenuse kasutamiseks.

Metoodika peab:

- andma lisandväärtust olemasolevale täisealise inimese abi- ja toetusvajaduse hindamise metoodikale (TAH) ning olema sellega sisuliselt kooskõlas;
- põhinema teaduskirjandusel, rahvusvahelisel heal praktilal ning olema kohandatud Eesti erihoolekande õigusliku ja korraldusliku raamistikuga;
- toetama teenusvajaduse hindaja professionaalset kaalutusõigust ning looma ühtsed alused teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamiseks;
- võimaldama hinnata inimese olukorda terviklikult, arvestades erinevate asjaolude koosmõju ning vältides üksikute tunnuste automaatset käsitlemist kiireloomulisuse alusena;
- sisaldama selgeid hindamispõhimõtteid, hindamiskriteeriume ning koondhinnangu kujunemise loogikat;
- võimaldama sarnaste juhtumite võrdväärset hindamist ning toetama hindamistulemuste põhjendamist ja dokumenteerimist;
- olema arusaadav, kasutajasõbralik ja rakendatav erineva kogemusega teenusvajaduse hindajatele;
- olema piloteeritav ja valideeritav ning sisaldama ettepanekuid metoodika kvaliteedi regulaarseks hindamiseks ja ajakohasena hoidmiseks;
- olema rakendatav Sotsiaalkindlustusameti tööprotsessides ning looma aluse metoodika kasutuselevõtuks STAR2 infosüsteemis
- võimaldama saada ka statistilist ülevaadet erihoolekande teenuse vajajate kiireloomulise kohta.

Metoodika peab võimaldama koostada selle rakendamiseks sobiva hindamisvahendi ning toetama teenusevajaduse kiireloomulisuse ühtset dokumenteerimist, põhjendamist ja rakendamist erihoolekandeteenuse järjekorra kujundamisel.

6. Hanke tulemused ja üleantavad materjalid

Hanke tulemusena valmib teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika koos selle rakendamiseks vajalike materjalidega.

Täitja annab tellijale üle vähemalt järgmised töö tulemused:

- 1) Teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamise metoodika
- 2) Teenusevajaduse kiireloomulisuse hindamisvahendi prototüüpi
- 3) Metoodika piloteerimise ja valideerimise aruanne
- 4) Rakendussoovitused

Kõik töö tulemused antakse tellijale üle elektrooniliselt muudetavas vormingus (MS Word, Excel, PowerPoint või muu tellijaga kooskõlastatud vorming) ning vajaduse korral ka PDF-vormingus.

Kõik hanke käigus valminud materjalid peavad olema eesti keeles ning tellijal peab olema õigus neid kasutada, täiendada ja edasi arendada.

7. Keskkonnahoidlikud tingimused

- 7.1. Tellija ja Taitja vahelised töökoosolekud viiakse läbi võimaluse korral veebi vahendusel, et vähendada eelkõige liigsest transpordikasutusest tulenevat süsiniku jalajälge.
- 7.2. Taitja peab vältima tarbetut dokumentide välja trükkimist ning võimalusel eelistama digitaalsel kujul olevaid materjale.
- 7.3. Taitja poolt digitaalsel kujul edastatavad materjalid peavad olema salvestatud ja edastatud optimaalse mahuga, et vältida otstarbetult suuri andmefaile ning seega vähendada digireostust.
- 7.4. Lepingu täitmise järgselt kustutatakse üleliigsed digimaterjalid, näiteks mustandfailid, säilitamiseks mittevajalikud töödokumendid jms, kuna IT-serverites failide otstarbetu hoidmine on keskkonda kurnava mõjuga ning suurendab digireostust.