

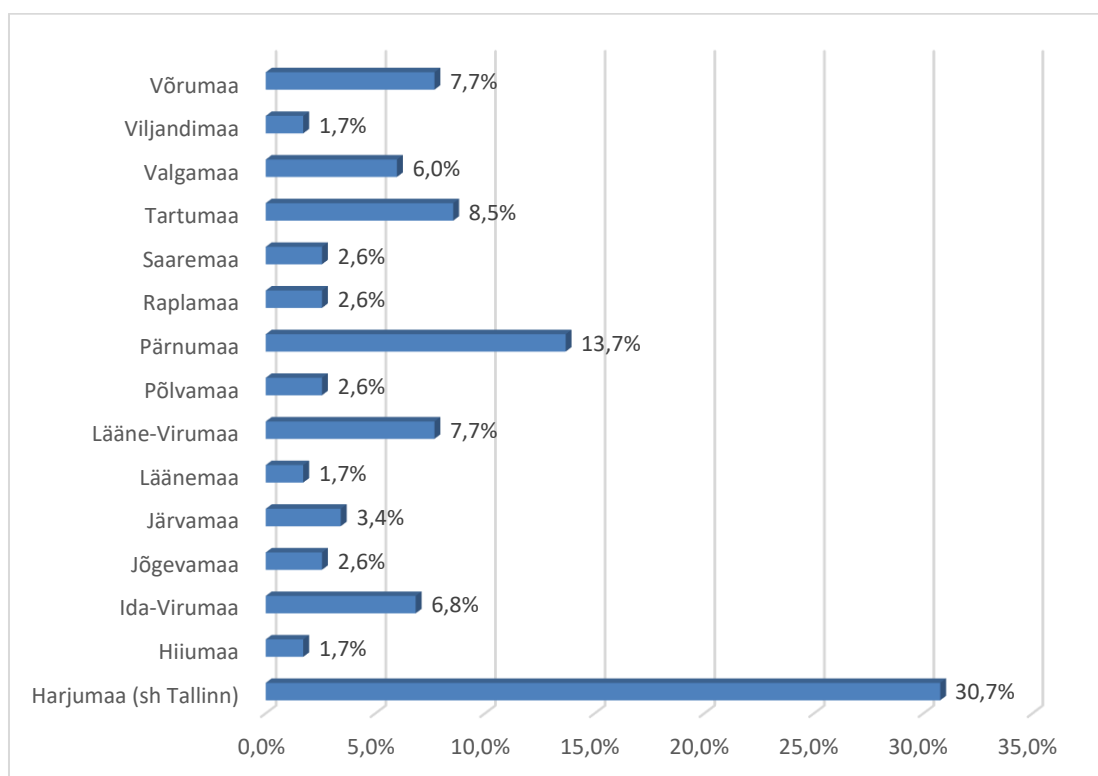
STAR rahuloluküsitlus.

STAR rahuloluküsitlus viidi läbi veebiküsitluse vormis, ajavahemikul 30. november – 4 detsember 2020. Küsimustik saadeti STAR teenustoe vahendusel edasi kõigile STAR kasutajatele. 3. detsembril saadeti korduskiri meeletuletusega. Täidetud ankeete saadi 117 tk.

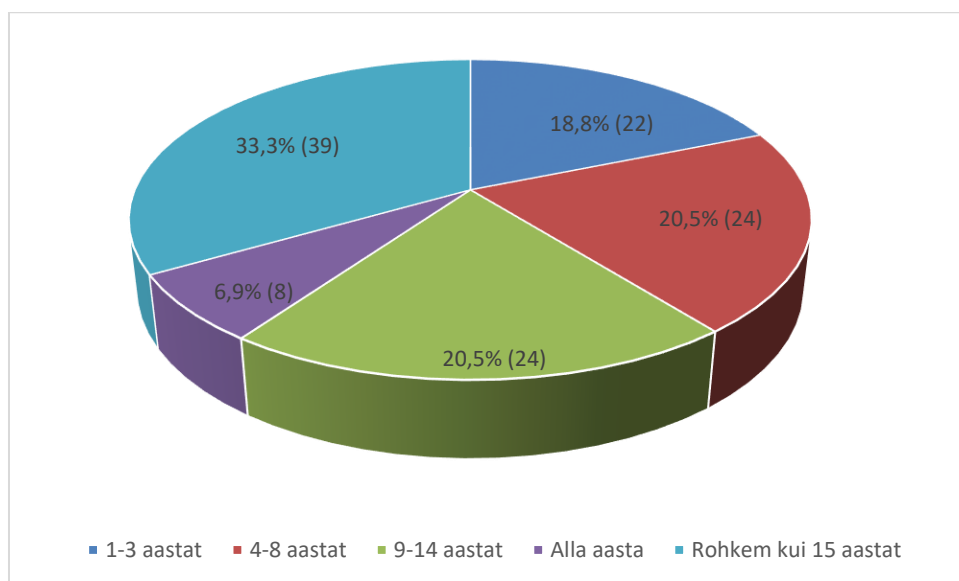
Küsitlus koosnes neljast plokist: üldandmed; hinnang teenindusele; hinnang STAR kasutusjuhenditele ja vea teatamise blanketile ning hinnang funktsionaalsusele.

I ÜLDANDMED

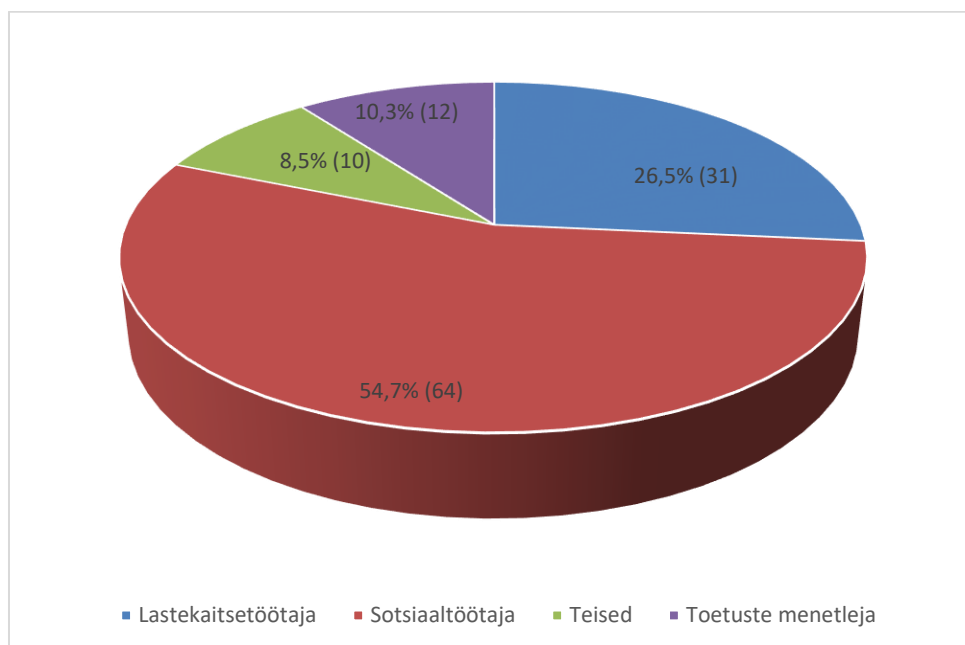
Maakond



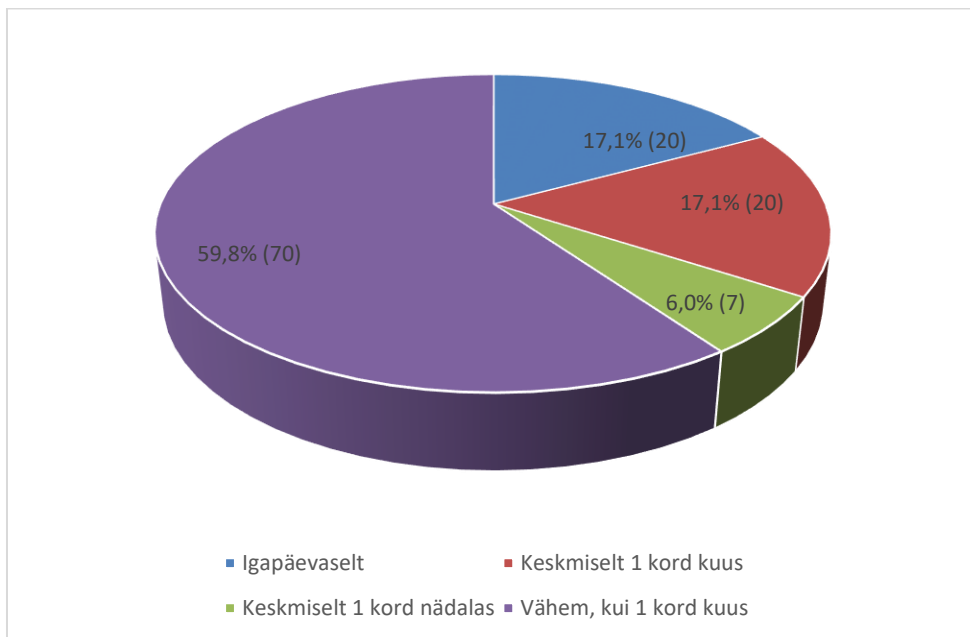
Kui kaua olete töötanud KOV asutuses sotsiaalvaldkonna ametikohal?



Mis valdkonna spetsialist olete?



Kui sageli kasutate kasutajatoe teenust?



All olevas tabelis toodud suhtarvud näitavad, kui palju on vähem kui kord kuus teenusetoe poole pöördujaid kõikide töö valdkonna spetsialistide lõikes. (vähem kui 1 kord kuus vastajate arv ning kokku vastajate arv valdkondade lõikes).

Valdkonna spetsialist	Vähem, kui 1 kord kuus
Lastekaitsetöötaja	58,5%
Sotsiaaltöötaja	63,9%
Teised	38,5%
Toetuste menetleja	71,4%

Nende seast, kes pöörduvad kasutajatoe poole vähem kui 1 kord kuus tuntakse ennast STARis pigem kindlalt (vt all olevat tabelit).

Kui kindlalt Te ennast STARis täna tunnete?	Vähem, 1 kord kuus
Väga kindlalt	5,9%
Pigem kindlalt	75,3%
Pigem ebakindlalt	17,6%
Väga ebakindlalt	1,2%

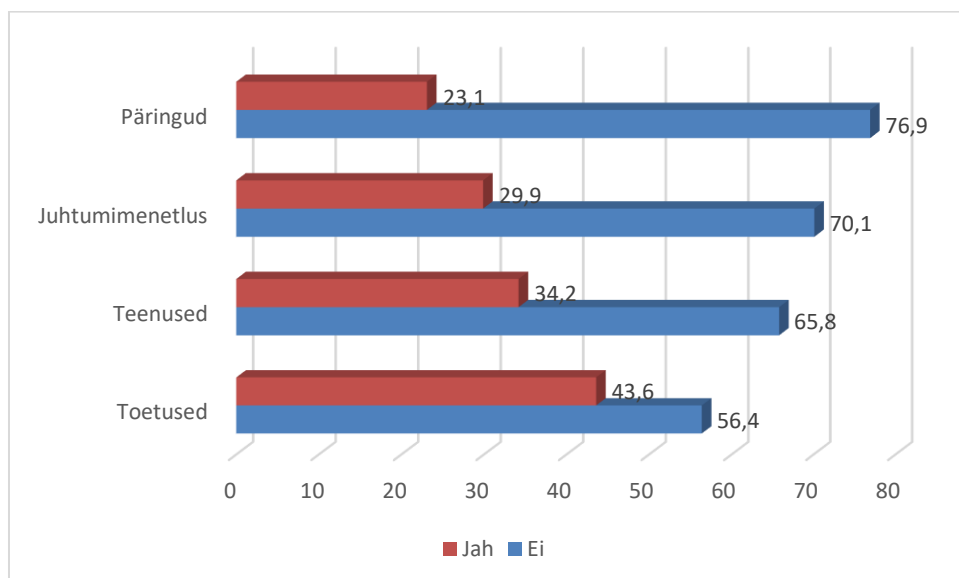
All olev tabel annab ülevaate töötamise aja ja kui sageli kasutajatoe teenust vajatakse vahel, vastused vähem kui 1 kord kuus puhul.

Kui kaua olete töötanud KOV asutuses sotsiaalvaldkonna ametikohal?	Vähem, 1 kord kuus
Alla aasta	7,1%
1-3 aastat	20,0%
4-8 aastat	16,5%
9-14 aastat	18,8%
Rohkem kui 15 aastat	37,6%

All olev tabel annab ülevaate nendest vastajatest, kes ennast STARis pigem ebakindlalt ja väga ebakindlalt tunnevad, kui sageli nad kasutajatoe poole pöörduvad.

Kui sageli kasutate kasutajatoe teenust?	Pigem ja väga ebakindlad
Igapäevaselt	7,1%
Keskmiselt 1 kord nädalas	10,7%
Keskmiselt 1 kord kuus	25,0%
Vähem, kui 1 kord kuus	57,2%

Milliste muredega pöördute sagedamini kasutajatoe poole?



Vastanutel oli võimalik märkida vabatekstina ka mõni muu põhjus, mille pärast kasutajatoe poole pöörduiti.

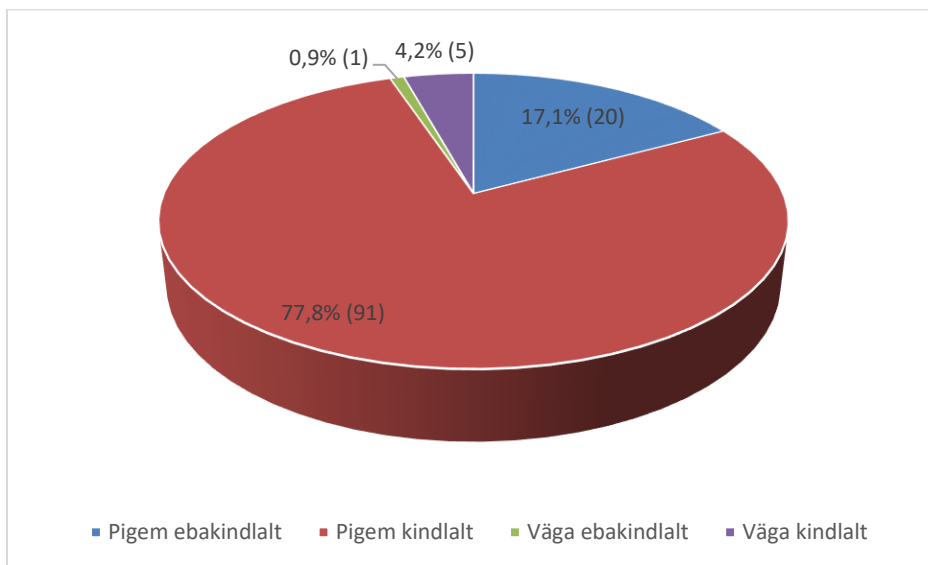
NB! Sarnased pöördumised on koondatud ja nende esitamise sagedus on välja toodud sulgude sees oleva numbriga.

Muu murega pöördumise põhjus:

- ✓ Kui sisestamisel tekib probleeme, tagasi nupuga ei saa eelmisele lehele vaid algusesse.
- ✓ Süsteem ei ole kasutajasõbralik;
- ✓ Veateated või tõrked programmi töös (7);
- ✓ Arendamist puudutavad küsimused;
- ✓ Administreerimine;
- ✓ Vajalikud korrektuurid või tehnilised küsimused STAR kasutamise osas, kui funktsioonid ei toimi (2);
- ✓ Teenuseosutajate STARi kandmine;
- ✓ Olen pöördunud, kui esineb tõrkeid andmetes, nt ei kuva surnuid, või kuvatud andmed on ebaõiged (2);

- ✓ Menetluse sisestamine, kuval olevad andmed või on menetluse leidmine võimatu;
- ✓ Parkimiskaartide väljastamine;
- ✓ Erinevad jooksvad küsimused, enamasti mõne menetluse andmete otsimine;
- ✓ Programmist mitte arusaamisega;
- ✓ Eelmine töötaja on teinud salajaseks menetlused ja mina sooviksin neid nüüd ikkagi näha ja jätkata;
- ✓ Üldiselt ei pöördugi (4)

Kui kindlalt Te ennast STARis täna tunnete?



18% kõigist vastajatest tunneb ennast täna STARis kas pigem ebakindlalt või väga ebakindlalt.

All olev tabel näitab suhtarvu, kui palju on ebakindlaid ja väga ebakindlaid töötajaid valdkonna lõikes kõikide vastajate valdkonna suhtes.

Mis valdkonna spetsialist olete?	Pigem ja väga ebakindlad
Lastekaitsetöötaja	19,5%
Sotsiaaltöötaja	20,8%
Teised	23,1%
Toetuste menetleja	14,3%

53,6% STARis ennast ebakindlalt ja väga ebakindlalt tundvatest vastajatest on kasutanud abimaterjale (vt all olevat tabelit).

Kas te olete kasutanud STAR kasutusjuhendeid ja/või veateatevormi?	Pigem ja väga ebakindlad
Jah	53,6%
Ei	28,6%
Ei ole vastanud	17,8%

Nende seast, kes pöörduvad kasutajatoe poole vähem 1 kord kuus tuntakse ennast STARis pigem kindlalt (75,3%) (vt all olevat tabelit).

Kui kindlalt Te ennast STARis täna tunnete?	Vähem, 1 kord kuus
Väga kindlalt	5,9%
Pigem kindlalt	75,3%
Pigem ebakindlalt	17,6%
Väga ebakindlalt	1,2%

Vastajatel oli võimalik täpsustada enda antud hinnangut.

Positiivsed ja/või kirjeldavad

- ✓ Saan üldjuhul vajalike igapäevaste asjadega hakkama, uute asjade kasutusele võtuga kasutan juhendeid või klienditoe abi;
- ✓ Kommenteerisin "Pigem kindlalt" kuna tunnen, et tean mida tegema pean selle tööga mis mulle usaldatud on, ehk 16-26- aastaste noortega ühendust võttes ja tuge neile pakkudes. Kuid kuna mul seal nimekirjas pole veel välja tulnud, et keegi sooviks abi, siis ma ei ole saanud veel kellelegi menetlust alustada. Kuid usun, et hakkam end kindlamalt tundma selle koha pealt, kui keegi lõpuks tahab abi vastu võtta. Ma tean missugust abi pakkuda tuleb erinevate muredega, kuid pole saanud veel seda programmis kajastada.
- ✓ Seni olen toime tulnud kõikide võimalustega, mis on seotud menetluste juhtumite, päringute ja STARi kaudu saabunud teadetega;
- ✓ Igapäeva toimingud saab ilusti tehtud ja kui tuleb teha, midagi, millega pole varasemalt kokku puutunud, siis haaran telefoni ja küsin;
- ✓ Üldiselt on programm kasutatav, vahepeal peab ainult jälle vaatama, mis uuendusi on toimunud;
- ✓ Mulle meeldib see programm kui on midagi valesti või ei oska on hea vaadata STARi juhendmaterjalidest ja telefoni teel saab ka abi, eriti ei pea muretsema, abi kohe võtta;
- ✓ Mõningate menetlustega tegelen väga harva, siis tuleb kasutada spikrit;
- ✓ Need asjad, mida igapäevaselt kasutan, on selged ja arusaadavad;
- ✓ Süsteem on mõistetav, saan oskan tegutseda;
- ✓ Olen kasutanud algusest peale ja orienteerun programmis;
- ✓ Olen töötanud STARis algusest saadik, seega on kogemused olemas;
- ✓ Arusaadav, vahel siiski vaja juhendist mõnda asja üle vaadata;
- ✓ Saan kõigea hakkama ja ei ole jänni jäänud;
- ✓ Saan lihtsamalt oma juhtumeid ja olukordi lahendada;
- ✓ Olen harjunud selle kasutamisega ning tänaseks on selge, kui vajalik on selle täitmine;
- ✓ Saan hakkama toetuste, teenuste määramisega, menetlemisega, päringute tegemisega;
- ✓ Olen saanud ise hakkama, kasutajatoe abi olen harva kasutanud, minu nõrgem koht on teenused;
- ✓ Igapäevaselt kasutatavad toimingud on selged. Abi vajan uute ja väga harva teostatavate tegevuste tegemisel;
- ✓ Uute asjade puhul tuleb vahest ette kohti, kus peab nõu küsima, kuid üldiselt oskan;

- ✓ Mul on praegu palju asju, millega ma ei ole veel kokku puutunud ning ma ei ole kindel, et kasutan kõike õigesti. Alati kasutan juhendid, kuid need ei kata kõiki asju seal;
- ✓ Vastaksin nii ja naa. Teatud tegevuste tegemine on igapäevane ja seega ei valmista raskusi. Samas igapäevaselt puutun ka kokku asjadega, mis võiksid olla STAR keskkonnas lihtsamad, kui nad praegu on;
- ✓ Arvestades, et ma ei menetle juhtumeid ega määra teenuseid ja toetusi, siis ei valda ma kõike STARi võimalusi;
- ✓ Minu töökogemus STARiga on üle kuu aja;
- ✓ Teenuste vormistamise kogemus veel puudub;
- ✓ Vajab harjumist ja harjutamist, sest seal on väga palju võimalusi;
- ✓ Täidan iganädalaselt juhtumimenetlusi;
- ✓ Täitja ja järelvalvaja erinevused kirjapandu osas - mida vaadatakse, mis kanded on millise rea all, mida kui palju ja kuidas kajastada – see on ebaselge;
- ✓ Tundub, et STAR võimaldab palju rohkemat mida ei oska täna kasutada (3);
- ✓ Keegi ei ole mind STARi kasutamiseks eriti õpetanud. Olen ise õppinud, kindlasti ei tee ma kõike nii hästi ja palju nagu peaks;
- ✓ Tööle tulles pidin nõ näpuga järge ajama õpetusest kuhu järgmisena vajutada jms ning vajasin kasutajatoe abi esialgu sagedamini kui olin midagi valesti teinud või ei osanud sisestada. Nüüdseks võib öelda, et saan STARi loogikast juba aru. Kuigi ilmselt kõiki võimalusi ma ei oska siiani kasutada, mida antud süsteem võimaldab.
- ✓ Tunnen STARi oma valdkonna töö jaoks piisaval määral, kuid teiste funktsioonide kasutamise oskus on pigem vähene (nt toetuste määramine);
- ✓ Ei oska ise andmeid STARist välja võtta;
- ✓ Ebakindlust valmistab mõnikord abinõu rakendamine;
- ✓ STARi juhtumikorraldus ja teenused ei ole ladusalt kasutatavad, kuid toetuste vormistamine on väga mugav;
- ✓ Oma pika kasutamiskogemusega olen STARiga kohanenud, kuid uued asjad tekitavad siiski segadust, nt erihoolekande projekti andmete sisestamine STARi;
- ✓ Ei tegele otseselt toetuste ja teenustega ning seetõttu ei kasuta igapäevaselt;
- ✓ Aastatepikkune kogemus toetuste määramisel annab kindluse aga teenuste ja juhtumimenetluste osas ei tunne kindlalt;
- ✓ Üldine on selge, aga üksikküsimustes võib tekkida kahtlusi;
- ✓ Jään hätta võib-olla juhtumimenetlusega (sest pole vajadust olnud), teiste valdkondadega tegelen igapäevaselt (toetused, teenused, arved), nõustan ka teenuseosutajaid;
- ✓ Kõike ma veel ei tea, aga üsna palju, olen ka admin. rollis, kui juhatajal aega ei jagu. Teinud ei ole ise laste juhtumimenetlust, teisi asju olen teinud;
- ✓ Kuna ei kasutada teda pidevalt, ununevad mingid asjad ära;
- ✓ Olen saanud vajalike toimingutega hakkama.

Muutusi on liiga palju/muutusi ei ole piisavalt

- ✓ Muutusi on suhteliselt palju ja kui soovitakse, et kõik kajastatakse STAR siis ei jää reaalselt sotsiaaltöö tegemiseks enam füüsilist aega;

- ✓ Olen osakonna juhataja ning STAR ei ole minu igapäevane töövahend ning just seetõttu on see süsteem võõras, olles pidevas muutumises ja ebaloogiliselt üles ehitatud. Laias laastus ei ole kasutajasõbralik ning IT lahendus ei ole lihtinimest arvestav;
- ✓ Teenuste osa on lõpuni STARi arendusteemade lõppematu jätkumise tõttu segane;
- ✓ Väga midagi muutunud ei ole.

Süsteemi tõrked/vead

- ✓ Oskan STAR süsteemi käsitleda kuid pidevalt on olukordi kus tekib süsteemi poolt tõrkeid ning ei saa vajalikke toiminguid lõpuni teha;
- ✓ Sageli ei võimalda päringut teha, nt täna ei saanud rahvastikuregistrist andmeid, andis vea teate;
- ✓ Päringud annavad aeg-ajalt vale infot;
- ✓ Esineb süsteemi hangumist ja menetlused katkevad.

Kasutusmugavus

- ✓ Liiga palju peab tegema klõpse, et õigesse kohta saada. Trükkimiseks tuleb teha viis klõpsu?;
- ✓ Raskusi on juhtumimenetlustega ja abivajaduse hindamisega (palju peab vabas vormis kirjutama);
- ✓ Tavalised toimingud nagu toetuste menetlemine, hooldaja määramine jne on probleemideta. Teenuste sisestamine ei toimi nii nagu meile oleks vaja ja säästaks meie aega;
- ✓ Liiga keeruliseks aetud programm, mille eesmärk on dubleerimist vähendada, kuid ometigi peavad kõik sisestama infot ja bürokraatiat on liiga palju. Peaksime abistama inimesi sellel ajal kui sisestame infot.

Ettepanekud:

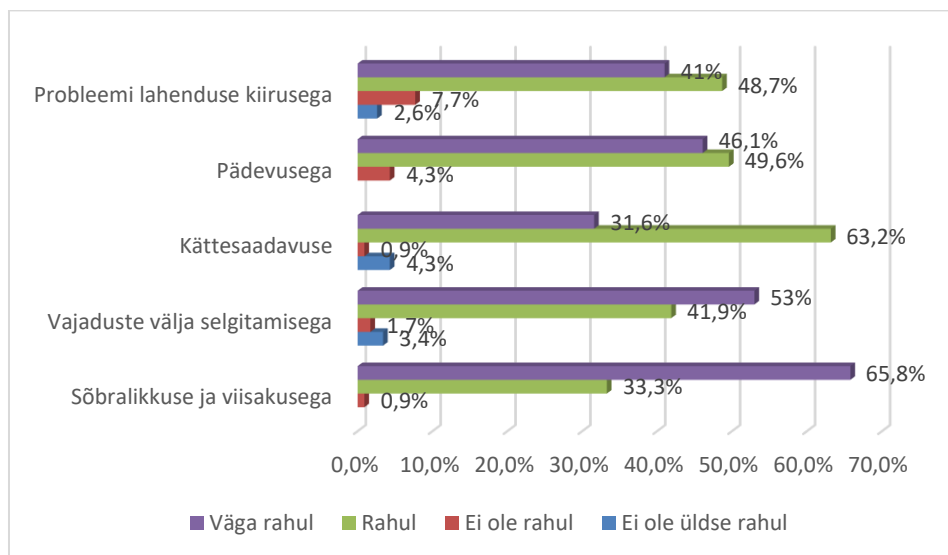
- ✓ Endale vajalikke asju juba oskan kasutada (ma arvan) aga see programm on VÄGA EBALOOGILINE. Juba näiteks EDASI nupp on valel pool ja sellega ei ole võimalik harjuda. Päringute tegemine STARi oma andmetest on jube algeline, annab tohutult andmed, mida mul vaja pole ja mida on vaja, neid ei anna. Miks ei saa valida ise, mis andmeid mul vaja on, näiteks TTT taotlejad või abivajaduse hindamise alusel KOV toetuste saajate nimed ja isikukoodid mingis ajavahemikus ning nende telefon nr ja e-meil (aga mitte rohkem) või näiteks üksikvanemaga toetuse saajad jne. Kui tahan teada aadressi, toetuse lühi või pikka nime, summat, tasandit, kellele välja makstud jne siis saaks ma vajadusel lihtsalt valida juurde, et mis andmeid tahan;
- ✓ Ma ei karda nuppe klikkida, aga andmete leidmine kohutavalt keeruline. Aktiivsed menetlused kaovad lõpetatud menetluste kuhja alla (nt igakuine TTT saaja, tehakse 12+menetlust aastas, aga minu menetlus nt tehtud 6 aastat tagasi ja võimatu seda leida, teab mitmekümnendal lehel kuskil taga. Tohutult palju mõttetuid toimingute loetelusid, sageli õige "nimetus" aga puudub. Nt kohtusse võib teha mitukümmend erinevat avaldust, aga kohtust saabuvald materjale võib sisestada ainult "määruse" või muu all;
- ✓ Pidevalt tehakse muudatusi/uuendusi aga näpunäiteid ja juhtnööre ei anta. Tänapäeval on võimalik teha koolitusi veebi teel, no ei oleks ju raske ette mõelda. Teil on kõik lihtne aga selles hullumajas peavad KOV ametnikud ellu jääma. Avastada STAR avades, et

midagi on muudetud/lisatud, on ikka nõrdima panev. Ausalt, meil ei ole aega KOVdes avastades midagi uut, helistada kasutajatoele või teab veel kuhu ja kellele. Teeme ise ära, sest peame STARs juhtumi avama ja menetlema. Teil on lihtne, teie leiutate ja uuendate aga MEIE peame nendega töötama;

- ✓ Probleeme, mis tulevad harvem ette on keeruline leida ja parandada. Pensioni suurust näeb alles siis, kui alustada menetlust ja pärast on keeruline menetlust lõpetada (võib unustada minna tagasi ja lõpetada menetlus). See toiming võiks olla kohe päringus ja sealt võiks saada isiku kohta kõik andmed korraga.

II HINNANG TEENINDUSELE

Kui rahul olete STAR kasutajatoe kliendina järgmiste näitajatega? Hinda viimase 12 kuu jooksul toimunud kontakti



Vastajatel oli võimalik enda antud hinnangut vaba tekstina täpsustada.

Positiivsed ja/või kirjeldavad

- ✓ Kasutajatoe spetsialistid on väga sõbralikud ja professionaalsed;
- ✓ Teenindaja on väga armas ja sõbralik, kuid jääb ka tihti hätta ja küsib targematelt abi ja peab väheke ootama. Seega võiks olla lihtsam!;
- ✓ Proovitakse koheselt aidata, siis kinnistub ju palju paremini, kui ei siis no lähima tunni jooksul kindlasti, meeldib kui on ka video õpetus saad rahulikult ise ka mõtelda;
- ✓ Oma probleemile olen kiiresti lahenduse saanud ja juhendamine on olnud väga viisakas;
- ✓ Teenindus on alati sõbralik ja abivalmis. Mõne probleemi lahendamine võtabki kauem aega;
- ✓ Ei ole pool aastat üldse helistanud, hinnang põhineb rohkem ajal 2-5 aastat tagasi, sel ajal helistasin rohkem;
- ✓ Nii vähe kui kasutan, olen väga rahul;
- ✓ Saab kiiresti vastused küsimustele;

- ✓ Minu muredele on reageeritud kiiresti, mind on abistatud hästi;
- ✓ Klienditoele pretensioone pole. Vastused ja abi saab alati;
- ✓ On olnud ainult positiivne kogemus probleemide lahendamisel;
- ✓ Väga rahul. Kui kohe vastata ei osata, helistatakse hiljem tagasi. Ja mitte nädal hiljem, vaid samal päeval;
- ✓ Vajadusel selgitatakse, suunatakse, lahendatakse väga asjatundlikult ja oskuslikult ettetulevate küsimuste osas;
- ✓ Minu küsimustele on vastatud ning hoitud kursis pidevalt muudatustest, mis parendusi on tehtud;
- ✓ Ei oska väga täpselt vastata, kuna pole pidanud neile helistama (2);
- ✓ Mõned korrad kui on olnud kokkupuude, on väga meeldivad olnud. Rahulikud, sõbralikud ja asjatundlikud inimesed!;
- ✓ Kiired vastused, sõbralik juhendamine, kaasamõtlemine ja vajadusel suunamine (nt päringute osas, mida on mõistlik küsida jne);
- ✓ Probleemid on saanud lahendused;
- ✓ Sageli ei ole teenusetugi töös ja helistades ei võeta koheselt vastu, aga samas helistatakse tagasi;
- ✓ Olen saanud alati abi ja töötajad on sõbralikud ja abivalmid;
- ✓ Väga vajalik ja alati abi pakkuv;
- ✓ Kasutajatoes on kompetentsed ja meeldivad töötajad. Leiavad kohe abi ja seletavad arusaadavalt;
- ✓ Olen rahul;
- ✓ Rahul, kättesaadavusega on varasemalt olnud üksikutel kordadel probleeme, kuid kõik on lahenenud. Ilmselt olidki ajad sel hetkel kiired;
- ✓ Olen saanud kiiresti abi, ka ebatavaliste probleemide lahendamisel;
- ✓ Olen ainult 2 korda aasta jooksul nõu küsinud, see oli seoses ühe erandliku juhusega, saime lõpuks asja tehtud, aga natuke võttis mõlemal mõtlemisaega;
- ✓ Minu kogemused on olnud meeldivad;
- ✓ Klienditoe töötajad on väga toredad ja abivalmid, kuid kahjuks tuleb ikka ette olukordi, kus on minu probleem nende jaoks täiesti võõras asi. Siiski oleme alati lahenduseni jõudnud;
- ✓ Mul on olnud ainult üks mure, ning sain kiirelt sellele vastuse ja ka lahenduse viisaka kirja näol;
- ✓ Telefoni teel esitatud küsimustele vastatakse alati väga viisakalt ja kui ei oska kohe vastata, helistatakse tagasi;
- ✓ Olen väga rahul, sest tulenemata ajast, mis võib lahendusele kuluda on kasutajatoe inimesed alati abivalmid ning pole olnud probleemi, mida ei saanud lahendada. Aitäh neile!;
- ✓ Vahel ei võeta telefoni kohe vastu kui helistan. Mõistan, et koormus on suure ja alati helistatakse ka kenasti tagasi;
- ✓ Olen saanud küsimustele alati vastuse (2);
- ✓ Kõik sujub häireteta. Juhul, kui on STARi poolne tõrge, teavitatakse operatiivselt;
- ✓ Viimasel ajal on olnud tagasihelistamise teemad, et kui kohe ei osata vastata või kirjalikult palutud uuesti küsimus esitada. Muidu OK;

- ✓ Olen abi vajanud vaid paaril korral ja olen saanud alati tekkinud küsimusele vastuse.

Esinenud probleemid:

- ✓ Kui on keerulisem küsimus, siis telefoni teel kohe vastust ei saa, vaid hakatakse uurima;
- ✓ Mulle tundub, et alguses kui Sotsiaalministeeriumi all kasutajatugi oli, siis sai lihtsamini kätte ja vastused sain kiiremini;
- ✓ Kätte on raske saada, probleemi ei oska nii täpselt kirjalikult kirjeldada;
- ✓ On tulnud küsimuse sisule mittevastavaid vastuseid või lahendusi;
- ✓ Veateate mallil saadetud STARi tehnilisele probleemile sain vastuse ca pool aastat hiljem;
- ✓ Raske on kätte saada telefoniga ja paraku just siis kui on suhteliselt kiire, et toiming lõpule viia;
- ✓ Ühel korral kuulati probleem ära ning vastuse ootele jäingi. Poleks ise suutnud kolleegidega lahendust leida oleks toiming pooleli jäänud päris pikaks ajaks;
- ✓ e-kirjale ei vastata, probleem oli STARi sisenemisega, töötasin kodukontoris, minu saadetud 23.11.20 kirja sisu oli: Kas täna on STARiga probleeme? Ei õnnestu sisse logida. Vastust ei ole siiani saanud, (kas e-maili aadress starteenusetugi@sotsiaalkindlustusamet.ee on õige pöördumiseks?) Probleem lahenes lõpuks kui läksin keskkonda teisest kohast.

Ettepanekud:

- ✓ Nt võiks olla telefoni teel juurdepääsupiiranguga juhtumite/menetluste avamine kasutajatoe abiga, mitte eraldi taotluse esitamisega;
- ✓ Arusaadav, et tehniline osa ja sisuline pool on täiesti kaks erinevat asja, aga meie oma töös puutume kokku mõlemaga ja seetõttu võime vajada samuti terviklikku abi;
- ✓ Kasutajatoega ühenduse saamiseks tuleb kirjalikult pöörduda, lihtsam ja kiirem oleks telefoni teel vahel tööd korraldada;
- ✓ Vabandage, aga ei ole aega probleemi tekkides kuskile helistama hakata. Tehke rohkem koolitusi konkreetsete näpunäidetega, siis ei ole vajadust ka kasutajatoe järgi.

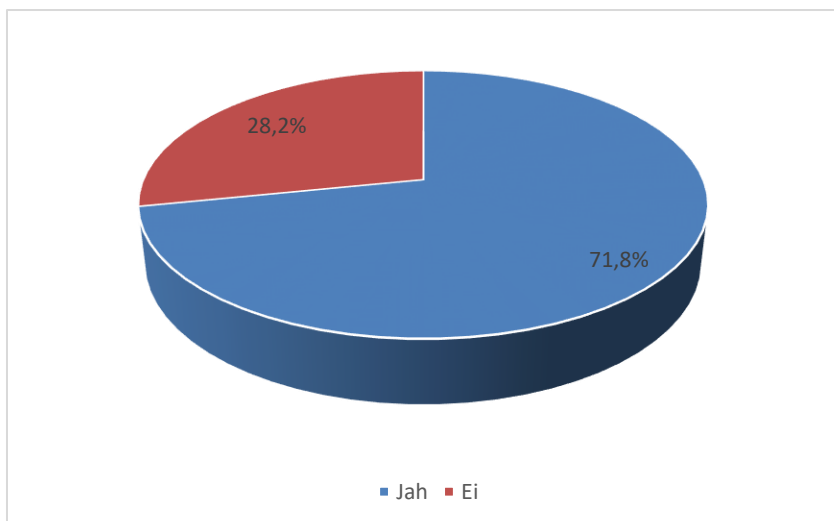
Arendused:

- ✓ Küsimused, mille lahendamine eeldab arendamist, võtavad oluliselt aega (aastaid). Ei ole küll kasutajatoe küsimus, kuid siiski võiks liikuda arendamine kiiremas tempos.

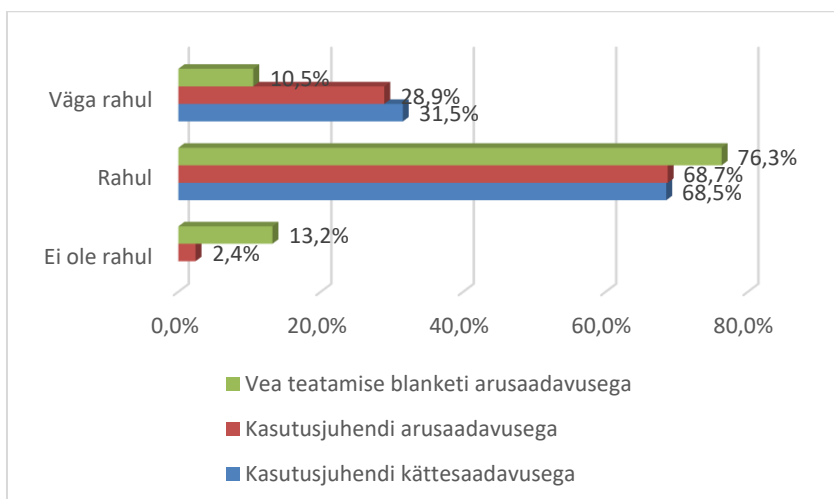
III HINNANG STAR KASUTUSJUHENDITELE JA VEA TEATAMISE BLANKETILE

Kas te olete kasutanud STAR kasutusjuhendeid ja/või veateatevormi?

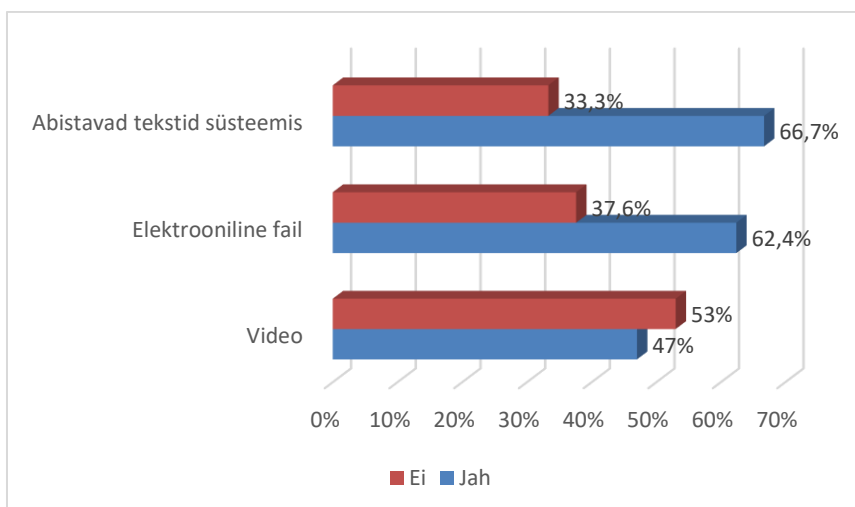
Kasutusjuhendit ja/või veateate vormi oli kasutanud 84 (71,8%) vastanut.



Kui rahul olete STAR kasutusjuhendite ja veateatevormi järgmiste näitajatega?



Millist juhendmaterjali eelistate?



All olev tabel näitab, millist juhendmaterjale eelistavad vastajad, kes tunnevad ennast STARis täna kas pigem ebakindlalt või väga ebakindlalt.

Juhendmaterjalide eelistus	Pigem ja väga ebakindlad		
	Jah	Ei	Ei ole vastanud
Video	42,9%	39,2%	17,9%
Elektrooniline fail	50,0%	32,1%	17,9%
Abistavad tekstid süsteemis	57,1%	25,0%	17,9%

Vastajatel oli võimalik kasutusjuhendite ja vea teatamise blanketi kohta ka kommentaare anda.

Positiivne ja/või kirjeldav:

- ✓ Kõik on kättesaadav ja arusaadav;
- ✓ Alles alustavale ametnikule on neist palju abi;
- ✓ Mõistlikud juhendid;
- ✓ Olen kasutanud erinevaid kasutusjuhendeid, kuid mitte viimasel ajal;
- ✓ Selgitatud arusaadavalt mida teha, näiteks menetluse oleku muutmise osas, surma korral ja toimingute lõpetamise osas;
- ✓ Tööle tulles lugesin juhendit, mõistsin seda;
- ✓ Kui kasutasin, olid uuendused sisse viimata ja jäin natuke hätta. Üldjuhul olen rahul;
- ✓ Ma olen ainult esimesel koolitusel käinud aastaid tagasi, muu olen lugenud kasutusjuhenditest ja vahepeal kui videod olid saadaval vaatasin neid ka;
- ✓ Kõik on arusaadav ja kasutatav;
- ✓ Kui ma alustasin STAR programmi kasutamisega, siis oli alguses mul seda vaja, kuid kasutusjuhendi abiga sain kiirelt selgeks;
- ✓ Kasutan kasutusjuhendeid kui mõni töö on võõras või harva tehtav. Väga hea spikker;
- ✓ Olen juhendit kasutanud seoses järelhooldusega. Natuke pusimist, juhendist näpuga järgi ajamist ja kõik sai tehtud.

Esinenud probleemid:

- ✓ Veateatamise blanketti olen proovinud aga ei osanud, lahendatud sai telefoni teel;
- ✓ Üldiselt rahul, kuigi kasutusjuhendite üles leidmiseks lappan alati SKA kodulehte, et STARi infot ja juhendeid üles leida. Võib-olla on ka mõni lihtsam meetod, mida ma ei valda. Vea teatamise blankett on arusaadav, kuigi sageli ei õnnestu nõutava ajalise täpsusega ja detailsusega vea teket kirjeldada. Vigu on viimasel ajal vähemaks jäänud;
- ✓ Tundub, et kõigi toimingute jaoks ei ole juhendit, kuna olen pärast kõigi juhendite läbi sorteerimist jäänud ikka vastuseta.

Ettepanekud:

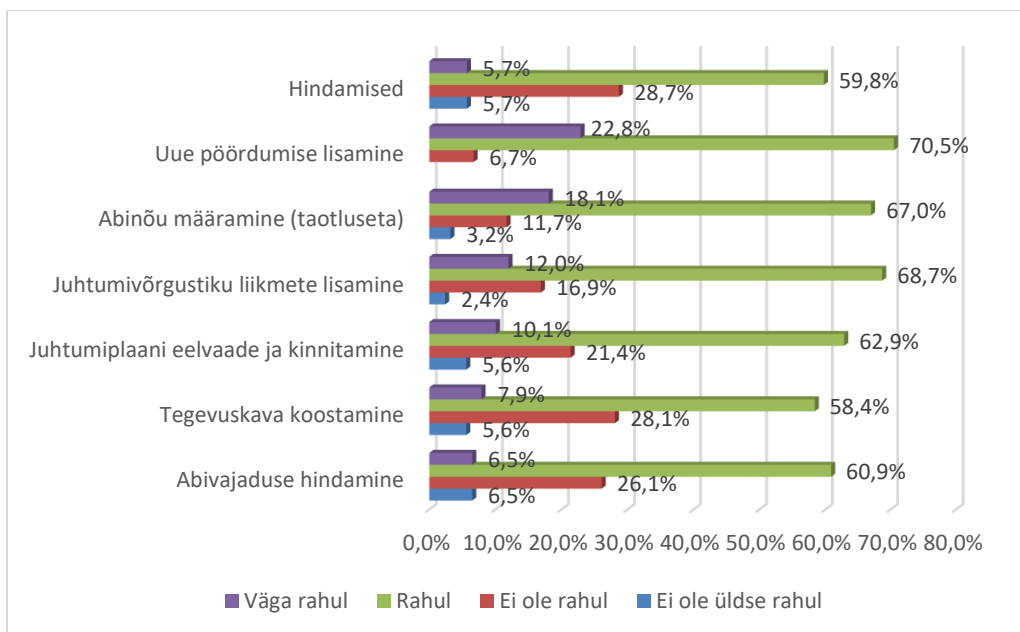
- ✓ Kasutajajuhendid on olemas ja annavad hea suuna kätte, kuid osaliselt võiksid olla rohkemate näidetega illustreeritud, nt konkreetse teenuse/toetuse määramise juhendid;
- ✓ Kohati tundub, et vajaksid ajakohastamist ja on liialt üldised.

IV HINNANG STAR FUNKTSIONAALSUSELE

Kui rahul olete järgnevate juhtumimenetluse funktsionaalsustega?

	Ei ole kasutanud (N117)
Abivajaduse hindamine	25
Tegevuskava koostamine	28
Juhtumiplaani eelvaade ja kinnitamine	28
Juhtumivõrgustiku liikmete lisamine	34
Abinõu määramine (taotluseta)	23
Uue pöördumise lisamine	12
Hindamised	30

Allpool tabelis on välja toodud rahulolu % nendest, kes on juhtumimenetluse funktsionaalsust kasutanud.



Vastajatel oli võimalik jätta juhtumimenetluse funktsionaalsuse kohta ka kommentaare.

Hinnang ja/või arvamus:

- ✓ Hindamisinstrumendid ei ole täpsed, eriti tegevuskavas;
- ✓ Mida mul vaja kasutada on, sellega olen hakkama saanud;
- ✓ Hindamisi ei ole võimalik kodukülastuste ajal kohe sisestada ning kliendiga vestluse ajal on see päris suurt tähelepanu- ja aeganõudev;
- ✓ Hindamisvajadus ja juhtumiplaani koostamine ongi STARis suurimaks komistuskiviks. Tuleb mõned korrad ise teha. Iga uus asi on raske kuid mitte väga raske;
- ✓ Juhtumiplaani tegevuste hindamine vahehindamise etapis on piiratud. Juhtumivõrgustiku liikmete lisamisel ei ole mõtet, kuna nemad ei näe seda plaani nii kui nii ega üldse mitte midagi olulist (teenuseosutaja, konkreetsemalt tugiisikuteenuse osutaja);

- ✓ Minu arvates on liiga keeruliselt üles ehitatud. Asi võiks olla palju lihtsam ning kiiremini teostatav. Inimesega töötamiseks jääb vähe aega;
- ✓ Ei ole üldse rahul sellega, et peame teenuste määramiseks juhtumi algatama;
- ✓ Nuppude edasi, tagasi ja salvesta paigutus on ebaloogiline, liiga palju vahelehti;
- ✓ Ei ole nii käepärane;
- ✓ Hindamist ei ja tegevuskava ei ole võimalik teha enne juhtumiks tegemist, mis ei ole sotsiaaltöö professioniloogikat järgiv. Uue pöördumise lisamisel peab panema isiku sotsiaalse staatuse, kuid kui ma seda ei tea (nt tuleb info abivajavast isikust ja ma ei tea temast midagi), on see alati nõ loosi tõmbamine või laenurgast sobiva variandi leidmine;
- ✓ Juhtumiplaani täitmine tükeldatud ja abivajaduse hindamine raskendatud;
- ✓ Juhtumiplaani täidetavaid välju peaks kaasajastama;
- ✓ Juhtumiplaan on keeruline, väga aeganõudev täitmine ja osade teenuste määramise juures ka otstarbetu;
- ✓ Abinõu määramine on kuidagi pikk protsess hindamised jätavad pärast väga segase üldmulje;
- ✓ Olen toetuste spetsialist ja kasutan juhtumimenetlust harva. Plaanis on pikaajaliste taotlejate kohta avada juhtumiplaan.
- ✓ Kui SKA soovib, et kõikide teenuste määramise osas oleks STARis nähtav ka eelnev abivajaduse hindamine, siis PALUN tehke see ka võimalikuks. Mistahes sotsiaalteenuse määramisel (eakale, tööealisele jne) EI OLE sobilik hindamiseks avada juhtumiplaan. Sealsed küsimused ei aita välja selgitada tegelikku abivajadust ja muudab meie töö kordades keerulisemaks;
- ✓ Juhtumimenetlust ei ole ise algatanud, aga olen töökaaslaste kõrval seda näinud ja jälginud, aga ma ei oska iseloomustada, tean mida tuleb teha, aga kas ma olen rahul ei oska öelda;
- ✓ Kõik on arusaadav ja kasutatav;
- ✓ Võimalik töötada.

Ettepanekud:

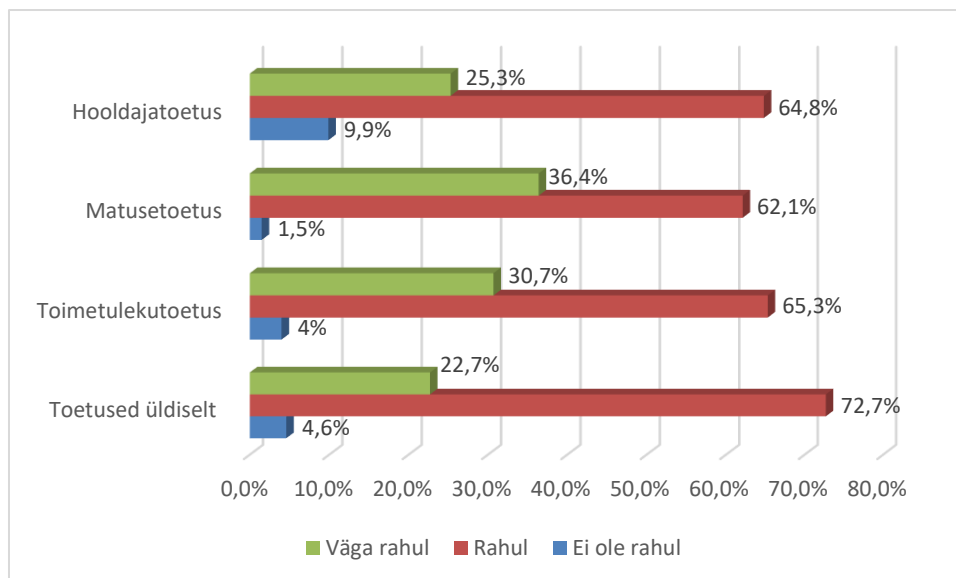
- ✓ Juhtumimenetlus on väga paljude klõpsudega seotud. Tihti on meil kasutusel oma hindamisvahend või vajaks STARi kantud andmete väljatrükki. Väga hea kui oleks failitüüp, mida saaks täita nt kodukülastusel, kliendiga vestlusel (word vms) ja mida annaks laadida STARi nii, et ka STARis juhtumimenetluse akendes õigetesse kohtadesse tuleksid õiged andmed. Samuti oleksid sinna eelnevalt kantud ka töötukassa ja SKA hindamise andmed, et ei peaks tegema topelt tööd. Nii nagu vanasti sai SIS programmist laadida andmefaili S-veebi aruandesse. Ilmselgelt oleksid KOVides hindamised ühtsematel alustel, juhtumimenetlused oluliselt tihedamalt täidetud ja ühtsematel alustel, kui saaks andmefaile liigutada nii täidetult programmi kui programmist täitmiseks või printimiseks välja;
- ✓ Peaks olema kuidagi võimalik surnud täiskasvanud pereliikmed juhtumist eemaldada, nendega lõpetada;
- ✓ Abivajaduse hindamisel võiks olla iga osa juures ka punktisummade sisestamise koht eraldi, et lõpuks jookseks mingisugune summa kokku;

- ✓ Probleemiks on, et abivajaduse hindamist ei saa sisestada ilma juhtumimenetlust alustamata. See võiks olla tehtav ka lihtmenetluse raames;
- ✓ Abivajadust pole võimalik hinnata enne, kui on algatatud juhtumiplaan. Juhtumiplaani algatamine eeldab samuti kliendi nõusolekut allkirjastamise kaudu. Nõusoleku lehe allkirjastamine muutub probleemiks, kui klient on pöördunud telefoni teel või esitanud kirjalikud avaldused e- meili teel nt hooldajaks määramine abivajavale pereliikmele, eakale või puudega isikule. Covid-19 eriolukorra tõttu on omavalitsused võtnud kasutusele erimeetmed viiruse tõkestamiseks ehk piiratakse klientide vastuvõttu ja kodukülastusi teostatakse äärmisel vajadusel. Abivajaduse hindamist pole võimalik teostada selliselt, et ei peaks algatama juhtumiplaani, mis tegelikult peab olema hoopis loogiliselt võttes vastupidiselt. Juhtumiplaani abivajaduse hinnangu blokis võiksid juba valikuvõimalusena olla hinnangu kriteeriumi skaalad 1-5 koos kirjeldustega, sest hinnangu lahtreid täidetakse spetsialistide poolt erinevalt st mõni kasutab hinnangu skaalat, mõni ei kasuta. Juhtumiplaani hinnangu blokk ei anna tegelikku ülevaadet, millist teenust isik realselt vajaks. Teenuse sisestamisel, nt varjupaigateenuse puhul on võimalik valida isiku pöördumise aeg, teenuse osutamise ajavahemik, kuid kui sisestades teenust tagasiulatuvalt nt eelmise kuu perioodi, siis menetlusandmete vaates on menetlusandmete kuupäeva algus periood ja lõpu periood need kuupäevad, mil teenus STARi sisestati, mitte realselt kasutatud teenuse perioodi kuupäevad. Varjupaigateenust pole näiteks kliendi abinõu rakendamise ajaloo alt näha, teenuse sisestamine on nähtav vaid menetluste alt;
- ✓ Uue menetluse sisestamine puhul on palju mõttetuid klikke vaja teha. Punase tärniga tuleb panna sotsiaalne staatus, aga sageli seda ei tea enne, kui menetlus sisestatud ja saab päringu teha. Et punasest tärnist edasi liikuda, panen suvalise ja alati mitte korrektse vastuse. Aktiivsed menetlused kaovad lõpetatud menetluste kuhja alla. Nt igakuine TTT saaja, talle tehakse 12+menetlust aastas aga minu menetlus nt on tehtud 6 aastat tagasi ja võimatu on seda leida. See asub teab mitmekümnendal lehel kuskil taga;
- ✓ Juhtumiplaani eelvaadet ja kinnitamist võiks saada salvestada ühe dokumendina. Hetkel prindin need ühekaupa välja, siis skaneerin ja seejärel saadan allkirjastamiseks. Kliendile nelja erineva dokumendi saatmine tundub imelik.

Kui rahul olete järgnevate toetuste maksmise funktsionaalsustega?

	Ei ole kasutanud (N117)
Toetused üldiselt	29
Toimetulekutoetus	42
Matusetoetus	51
Hooldajatoetus	46

Allpool tabelis on välja toodud % nendest, kes on toetuse maksmise funktsionaalsust kasutanud. Võimalik oli anda ka hinnangut „üldse ei ole rahul“, kuid ühtegi sellist hinnangut ei antud.



Kasutajatel oli võimalik täpsemalt kommenteerida ka toetuse maksmise funktsionaalsust.

Hinnang ja/või arvamus:

- ✓ Toetusi ei ole keeruline määrata. Keeruliseks teeb asja arveldamine ja tühistamised, millele võiks mõelda;
- ✓ Lihtne, arusaadav kuna neid teed iga päev ja mitu korda päevas;
- ✓ Mõni päring tuleb vales järjekorras;
- ✓ Ei ole midagi täpsustada. Toetuste määramine toimib tõrgeteta, lihtne ja arusaadav (3).
- ✓ Kõik on väga lihtsad ja arusaadavad, kaasaarvatud omavalitsuse toetuste sisestamine.
- ✓ Toetused üldiselt on lihtsamalt üles ehitatud, kuigi seal võiks ka samme vähem olla. Hooldajatoetus seevastu ei ole nii loogiline, eriti kui harva kasutada;
- ✓ Süsteem on liiga kohmakas ja nõuab liiga palju klikke;
- ✓ Olen rahul;
- ✓ Kui tegevused on lihtsalt leitavad ja juhendites algusest lõpuni olemas, saab hakkama;
- ✓ Oma töös kasutan peamiselt hoolduspere- ja/või järelhoolduse raames ettenähtud toetusi;
- ✓ Määrän hoolduspere lapse toetusi;
- ✓ Pigem rahul, kuna oskan neid toetusi määrata.

Ettepanek:

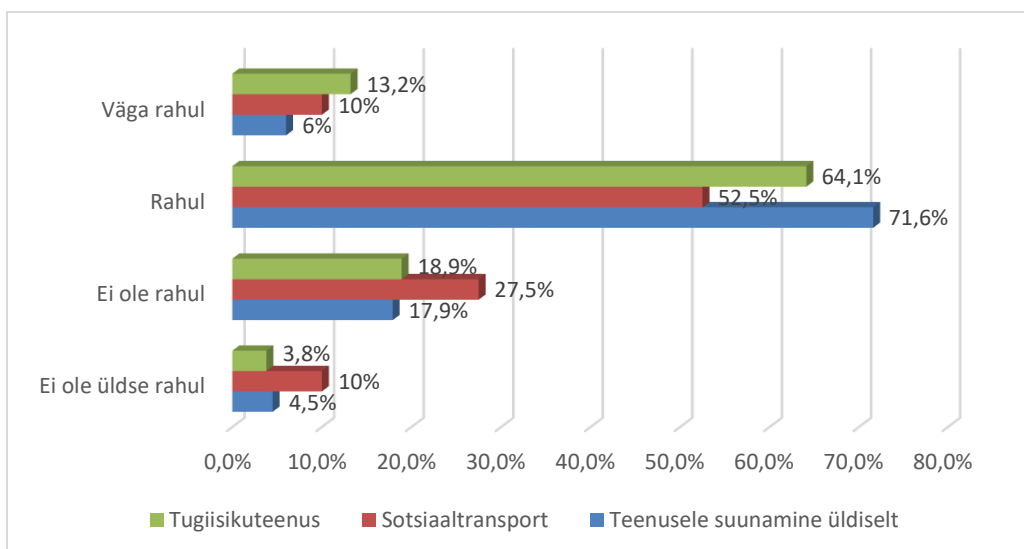
- ✓ On läinud lihtsamaks. Hooldajatoetuste summade diferentseerimine võiks olla laiem (nt laste puhul vanuses 3-15.a üks summa, vanuses 16-17.a teine summa, täisealistel veel kolmas jne), pragu peab väga täpselt jälgima, et saaks käsitsi summat muuta;
- ✓ Päringud peaks ettepoole tooma (2);
- ✓ Matusetoetuse määramine võiks olla nähtav ka surnu menetlustes. Võib tekkida olukord, kus sama isiku eest küsib veel mõni teine inimene matusetoetust. Aastate jooksul on toetuste määramist püütud parendada, näiteks toimetulekutoetuse määramine;

- ✓ Töö käik võiks olla lühem, samas on parenduste käigus programm järjest paremaks läinud;
- ✓ Hooldajatoetuse teotuste igakuisel määramisel tulevad nimekirjas korraka välja nii puudega laste, kui ka puudega täiskasvanute hooldajad ning siis peame neid eraldi korjama, sest raamatupidamine soovib neid eraldi saada;
- ✓ Hooldajatoetuse määramise funktsionaalsuses võiks anda võimalusi neid sortida, kellele on toetus juba pikemat aega määratud, et me leiaks üles nii pikaajalised hooldajad kui ka hooldatavad;
- ✓ Eks rahul peab ju juba olema, sest sisestamisega on võimalik hakkama saada aga kui ma hakkamata uut taotlust sisestamata, miks ei anna automaatselt isikule kehtivat aadressi (annab varem STARis kirjas oleva aadressi, pean iga kord eraldi päringu tegema, et olla aadressis kindel). Kui isikul on eluruum muutunud siis ei tohi TTT sisestamisel kasutada nuppu "Kopeeri kulud eelmiselt menetluselt" sest siis lööb automaatselt eelmise eluruumi pinna, tubade arvu ja normpinna;
- ✓ Võiks olla otse link, et saata toetuse saajale otsus. Praegu pean salvestama arvutisse ja siis edasi saatma;
- ✓ Valla enda toetuste määramisel otsuse väljatrüki juures võiks olla selgituse lahter, mis toetus määrati või määramata jäeti.

Kui rahul olete järgnevate teenusele suunamise funktsionaalsustega?

	Ei ole kasutanud (N117)
Teenusele suunamine üldiselt	50
Sotsiaaltransport	77
Tugiisikuteenus	64

All olevas tabelis on välja toodud % nendest, kes olid teenusele suunamise funktsionaalsust kasutanud.



Kasutajal oli võimalik anda täpsem kommentaar teenusele suunamise funktsionaalsuse kohta.

Hinnang ja/või arvamus:

- ✓ On ebamugav ja ei ole seetõttu kasutanud. Oleme kasutanud isikliku abistaja teenusele suunamist. Tegemist KOV osutatava teenusega. Sisulist tagasisidet sai ikka küsitud otse, sest teenuseosutaja vorm ei võimalda tagasisidet saada. Seetõttu liiguvad meil andmed teisiti kui läbi STARi;
- ✓ Neid tehakse, kuid mitte praegu veel STARis;
- ✓ Teenusele suunamine üldiselt on arusaadav, kuna sarnane toetuse määramisega;
- ✓ Teenusele suunamine toimib, erineva andmete kirjeldamine teenuse all on piiratud (perioodid, mahud, maksumused jms), statistika väljavõtmine teenuste kohta on keeruline ja piiratud. Teenuseosutajate kaasamine on kohmakas ja piiratud võimalustega;
- ✓ Igapäeva töös kas ma pole osanud või ikka ei ole nii head ja lihtsat teenustele määramist. Ma saan küll teenusele määrata aga kui teenuseosutaja STARis ei tööta siis jääb see poolikuks. Ma ei saa või ei oska saada teenuse mahu ja maksumuse kohta ülevaadet;
- ✓ Sotsiaaltranspordi teenuse praegu küll ei sisesta ja pean sellega lõpetama, ilma et teenuseosutajalt kinnituste ja mahtusid saaks. Seda teeme Excelis, Sama on ka ISTE programmiga;
- ✓ Väiksemates KOVides ei ole kõik teenuseosutajad STARis ja neil puudub ka selle kasutamise alustamiseks huvi. Rahaliselt aga on teatud juhtudel otstarbekam osta teenust mõnelt väiksemalt teenusepakkujalt;
- ✓ Tallinna linnas neid funktsionaalsusi väga ei olegi, sest meil ei ole neid teenuseid, mis STAR valikuna pakub (nt transporditeenus);
- ✓ Sotsiaaltranspordi teenuse sisestamine on keeruline (valdades on erinev süsteem) ja kahjuks viimasel veebikoolitusel mindi antud teemast liiga kiirest üle. Uusi asju võiks näidata aeglasemalt - kus kohas ja mida lisada saab;
- ✓ Tallinn pole siiani suutnud reguleerida tugiisikuteenust. Enamus teenuseosutajaid on STARi kandmata, st ei saa suunata teenusele, kui teenuseosutajat (nt üldhooldekodud) pole;
- ✓ Ei ole rahul, et tuleb ühe teenuse puhul (kasutab ainult 1 kord) teha juhtumimenetlus;
- ✓ Teenuseid kasutan kaastöötaja asendamise ajal kui ta on puhkusel. palju ei ole kasutanud, aga olen seni hästi hakkama saanud;
- ✓ Mitmeid kordi on olnud olukord kus teenusepakkujat ei ole süsteemis, mis raskendab teenusele suunamist;
- ✓ Toetused- teenused peaks olema ühe sisenemisega ja hindade sisestamine tekitab endiselt probleeme, pole väga selge, kuidas neid teha;
- ✓ See on siiani jäänud pisut segaseks, kuidagi nagu poolikuks jääb see toiming. Kui enam edasi ei saa, siis kinnitan ja salvestan. Õnneks on teenusele suunamine ikka nähtav lihtmenetlusena. Peamiselt olen kliente suunanud teraapiasse.

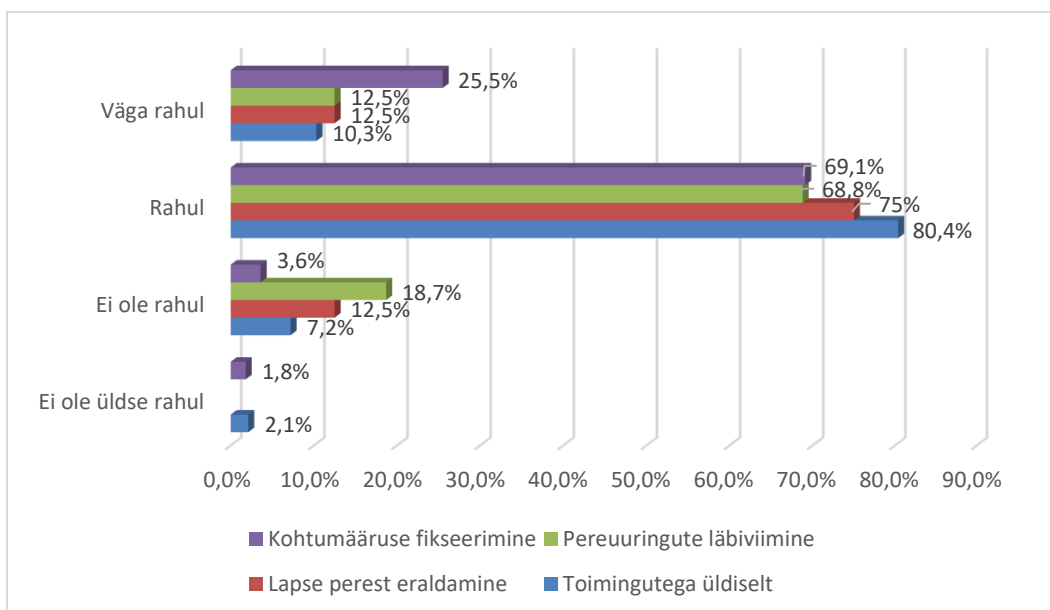
Ettepanek:

- ✓ Teenusepakkujad võiks automaatselt STARis olemas olla, mitte et iga teenusepakkuja peab end ise lisama. Praegune süsteem takistab võimalust teenusele suunata, kuna ei ole võimalik panna teenusepakkujat taha (kui teenusepakkuja ei kasuta STARi);
- ✓ Nagu eelpool öeldud peaks STAR arendus jõudma niikaugemale, et teenuseid saaks määrata ilma juhtumit algatamata. Eriti puudutab see sotsiaaltranspordi;
- ✓ Sooviks koolitusi, kuidas STARs teenusele suunata;
- ✓ Tugiisikuteenuse suunamine on mugav, kuid raskused on teenuseosutaja hindadega (näiteks, valin 7 eurot, kuid lõpus on 6,50 st lõpphind on erinev). Ainult administraator saab muuta;
- ✓ Sotsiaaltranspordi hind meie KOVs koosneb nii mitmest komponendist (ka kliendi omaosalusest), seega spetsialist võib suunata abivajava teenusele, aga teenuseosutajal on keeruline hinda panna, et vastaks tegelikkusele. Ja kui tulem on lõpuks km siis tuleb lõpuks pudru ja kapsas. Ei ole kasu KOVI ega teenuseosutajal. Tugiisikuteenust täisealistel soovitatakse panna perioodiliseks teenuseks, siis on teenuseosutajal on kergem teenust kinnitada.

Kui rahul olete järgnevate toimingute/alatoimingute funktsionaalsusega?

	Ei ole kasutanud (N117)
Toimingutega üldiselt	20
Lapse perest eraldamine	93
Pereuuringute läbiviimine	101
Kohtumääruse fikseerimine	62

All olevas tabelis on välja toodud % nendes, kes on toimingute funktsionaalsust kasutanud.



Kasutajal oli võimalik anda täpsem kommentaar toimingute/alatoimingute funktsionaalsusele.

Hinnang ja/või arvamus:

- ✓ vajaminevate toimingutega saan hakkama;
- ✓ Osad toimingud- kirjad, taotlused ja vastuse tuleb läbi kanda topelt nii, STARist ja lisaks veel KOVi andmetöötlemis programmidesse;
- ✓ Osad toimingud- kirjad, taotlused ja vastuse tuleb läbi kanda topelt nii STARis kui ka lisaks veel KOVi andmetöötlemis programmidesse.
- ✓ Rahul;
- ✓ Enamasti leiab sobiva toimingu, kuhu alla vajalik info sisestada. Meeldib väga hiljuti muudetud toimingute jaotus ja kuvamine menetluses;
- ✓ Ei ole rahul- tegelik olukord ei vasta rippmenüüs olevatele valikutele- tuleb kooskõlla viia tegeliku vajadusega. Toimingute nimekiri on oluliselt laiem- või siis anda konkreetne juhised, millise toimingu all mis sissekandeid kirjeldatakse;
- ✓ Liialt lühike aeg kui teha STARis toiminguid ja samal ajal on vaja vastata telefonile ja ununeb teha vahesalvestus, siis on kõik kirjutatud kadunud. Väga frustreriv on pidevalt kõike uuesti teha ja ühe süsteemi pärast kaotada nii palju väärtuslikku ja vajalikku aega.

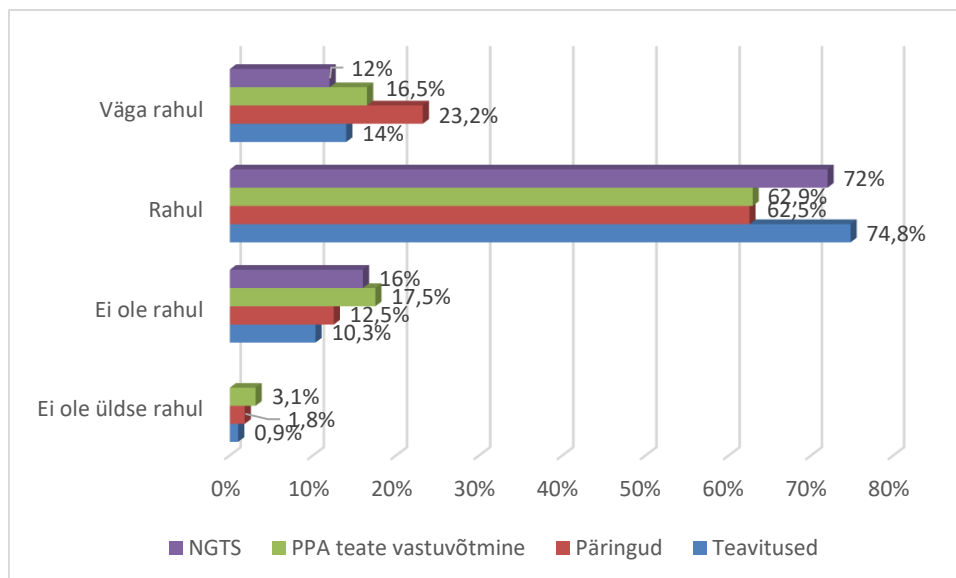
Ettepanekud:

- ✓ Varasemalt kuvas STAR toimingu pealkirja ja sisu eraldi, nüüd on kõik kokku pressitud. Samuti ei ole võimalik toimingute lehel tegevusi kopeerida;
- ✓ Tohutult palju mõttetu toimingu loetelusid, sageli õige nimetus aga puudub. Nt kohtusse võib valida märkimiseks mitukümmend erinevat avaldust, aga kohtust saabuvald materjale võib sisestada ainult "määruse" või „muu“ all. Tegelikult tulevad kohtust e-kirjad, ekspertiisid, seisukohad, selgitustaotlused, puuduste kõrvaldamised jne. Minu hinnangul mõttetu liigendamise, kui võiks olla üldine tegevus.

Kui rahul olete järgnevate muude funktsionaalsustega?

	Ei ole kasutanud (N117)
Teavitused	10
Päringud	5
PPA teate vastuvõtmine	20
NGTS	92

All olevas tabelis on välja toodud % nendest vastajatest, kes on muude funktsionaalsustega kokku puutunud.



Kasutajal oli võimalik anda ka täpsem kommentaar muude funktsionaalsuste kohta.

Päringud/teavitused:

- ✓ Päring peab olema väga täpne, et leida vastust;
- ✓ Rahvastikuregistri päringust kuvatakse teatud juhtudel X-teega võrreldes erinevaid andmeid;
- ✓ Info liikumine hakkab paranema;
- ✓ Täpselt pole aru saanud, miks osad rahvastikuregistri teavitused STARi tulevad, näiteks rahvastiku registris andmete täpsustused, rahvus, perekonnaseis;
- ✓ Olen saanud vastused, mis minu tööülesannetesse puutub.
- ✓ Kui teavitused toimivad ja STAR kuvab ka haldusterritooriumil surnuid inimesi, siis on kõik väga hästi;
- ✓ Olen rahul, et kohe avalehel on näha ja päringute tegemine on lihtne;
- ✓ On võimaluses nimi või isikukood. Nimega toimetulekutoetust ei saa alustada;
- ✓ Rahul;
- ✓ Töövõimetoetuse päringu puhul võiks samuti olla näha kohtutäiturite kinnipidamised nagu Sotsiaalkindlustusameti päringul;
- ✓ Töötukassa päring võiks olla kohe toimetulekutoetuse juures;
- ✓ Häirib, et osasid päringuid saab teha "klientide" alt sisenedes, osadel "menetluste" alt, kunagi ei tea kumb seekord. Miks pakub automaatselt absurdseid kuupäevi ja mitte viimati kasutatuid? Panen päringusse 2 kuud, vastust tuleb ikka kogu perioodi (1,5 aastat) kohta;
- ✓ STAR saadab liiga palju teavitusi meilile, päringutega on ok, need on nähtavad ja selged. Teavitused surnutest ja elukohta vahetanutest - need andmed, vähemalt surnute puhul, on vaid osaliselt, kõiki ei ole siiani näha ja see raskendab töö tegemist. Kuigi enamjaolt sai see probleem lahendatud, siis on kliente, kes on surnud, kliendivaatest see paistab, kuid teavituseks see avalehele ei tulnud. Samas Haigekassa päring võiks näidata, kust kaudu on inimesel ravikindlustus. See info on vaid osade staatuste puhul (nt töötav), kuid mitte kõigil. STAR võiks teavitada neid, kelle eest linnaosavalitsus tasub sotsiaalmaksu (hooldajatoetuste saajad), kui nad asuvad tööle, saavad

vanaduspensioniealiseks või muul juhul või kui riik, tööandja või keegi muu võtab sotsiaalmaksu kohustuse üle. Ei ole harvad juhtumid, kus isikute eest tasutakse topelt ravikindlustust, kuid programm võiks tegelikult meid sellest teavitada;

- ✓ Sageli päringud ei tööta. STARis matusetootuse taotlemisel ei ole päringuna võimalik saada kadunukese elukohta, kui isikut ei ole varsemalt kantud programmi. Surnu viimase elukoha teada saamiseks tuleb logida rahvastikuregistrisse, STARi üldpäringu alt antav teade isik "surnud" ei anna vajaliku teavet;
- ✓ Vaja oleks päringut pereliikmete (õdede- vendade) kohta, menetlustes (kohtu) tuleb vajadusi ette ja keeruline on teavet kätte saada. Tuleb lasta teha eraldi päringud vallasekretäril ja see võtab aega;
- ✓ Päringutes RR andmed ei ole alati täielikud, STAR-is ei uuene isiku RR-i staatus automaatselt, nt kui isik on surnud või kolinud mujale või tema andmed on RR-ist arhiivi läinud, siis seda isiku profiili avakuval ei ole näha, vaid alati peab tegema uue kontrolli;

PPA teated:

- ✓ Perekonna kohta üks PPA teade ja kogu info;
- ✓ PPA teavitused on sisutihjad, kõik tuleb täiendavalt üle küsida, sest ainus fakt, mille PPA teadetest saab on see, et toimunud on LSV;
- ✓ PPA ei näe tagasisidet!;
- ✓ Varasemalt tuli PPAst rohkem (erinevaid) teateid juhtumite kohta;
- ✓ PPA teated on võrreldes varasemaga naeruväärsed. Kui varasemalt saime pika dokumendi juhtunu kirjeldusega, siis STARis on vaevu paar lauset toimunu kohta ning algab mingisugune politsei taga otsimine ja tülitamine, et rohkem infot saada;
- ✓ PPA teadetele oleks vajalik, et keegi majast saaks vajadusel kellelegi suunata tööülesande, nii et vastav isik saaks ka teate uue tööülesande kohta. Politsei vajaks koolitust teadete sisestamisel, et sisestamine oleks ühtlane. Perekonna kohta võiks olla üks politseiteade (kus oleks kõigi pereliikmete andmed), mitte iga isiku kohta eraldi. Kui ohvriabi töötaja on teate menetluse võtnud, siis ei tohiks KOVi jaoks väheneda teadete arv. Üleüldse ei tohiks aktiivne teade enne ära kaduda, kui sellega on keegi tegelema;
- ✓ PPA teadetes on lastekaitse spetsialisti jaoks liialt vähene informatsioon. Kuna enamasti saame info osapoolte kohta, kuid enamasti puudub põhjalikum ülevaade, mis on probleemiks. Isegi ei ole teada, kelle vahel on LSV toimunud ja kus lapsed on olnud ja mis politsei on teinud. St et PPA teate saabumisel on ikkagi lastekaitse spetsialistil vaja ühendust võtta politseiga ja vajalik info saada, mis oluliselt suurendab töömahtu. Kuna eesmärgiks on ikka omavaheline kiire koostöö, et lapse abivajadust hinnata esimesel võimalusel;
- ✓ PPA teated on väga üldised ja segased, võiksid sisaldada rohkem infot, sellest mis tegelikult toimus, seda kes ohver pole vaja teada;
- ✓ PPA teadete puhul tihti on puudu kontaktid, mis meie tööd oluliselt lihtsustaks. Samuti on mõne juhtumi puhul meiepoolne reageerimine peaaegu, et võimatu;

- ✓ PPA teated on päris kohutavad ja üldsegi mitte informatiivsed. Ei ole aru saada kes mida tegi, on erinevate sõnapaaride fragmendid (mõnikord ka üksikud laused). See info edastamine võiks olla sujuvam ja selgem;
- ✓ PPA teadete puhul on väga oluline saada võimalikult täpne info toimunu kohta, hetkel on see enamasti üldsõnaline ning teadete edastanud ametnike on väga keeruline kätte saada (seega kulutame energiat päringutele, suhtleme inimestega ja teeme kodukülastusi teadmata, mis tegelikult juhtus ja oleme sattunud väga ebameeldivatesse olukordadesse, kui teatega seotud isik on surnud või haiglasse ravile toimetatud- see info võiks olla kohe teadete peal) ja teate pealt ei saa otse minna isiku peale;
- ✓ Kindlasti võiks teha muudatusi PPA teadetega seondult, mis annaks teate saamisel juba kasvõi info, kelle vahel on olnud tüli ja kus lapsed on olnud, sh ka pere probleemist üleüldiselt. Lastekaitse spetsialist saaks siis teate saabumisel kohe perega ühendust võtta ja hinnata abivajadust, mitte helistada teate saabumisel esimesena alles info kogumiseks politseile;
- ✓ PPA teavitused peaksid olema informatiivsed, vajadusel info täpsustamine. Stamp kirjeldus "korduv; tajub ohtu" jms ei ole informatiivsed antud sündmuse osas. Vajalik oleks lühike juhtumikirjeldus.

NGTS:

- ✓ NGTS juhtumikorraldajale, kes pole KOV sotsiaaltöötaja kasutajarollis, peaks STARis olema võimalus teha selline NGTS juhtumikorraldaja kasutajaroll, et ta saaks NGTS raames noortele algatatud menetlustega lõpuni minna ilma juurdepääsuta teiste KOV sotsiaaltöötaja rollis olevate töötajate vaateväljas olevate klientide andmetele;
- ✓ NGTS nimekirjad ebaloogilises järjekorras, ühele lehele ei mahuta isiku andmeid, st ei saa andmeid töötlemiseks tõsta nt Excelisse;
- ✓ NGTS - palju nimesid, kes ei peaks seal olema. Samas mitmed jälle puudu, kes võiksid seal olla. Sügis 2020 nimekirjade edastamisega mitmeid teateid, et valed nimekirjad, palju segadust;
- ✓ NGTS kontaktid ei toimi tihti;
- ✓ Noorte garantiist ei tea tõesti midagi, seda teeb teine töötaja ja PPA sõnumeid olen küll jälginud, tean mida nendega teha, aga teevad teised spetsialistid.

Täiendavad ettepanekud ja kommentaarid

- ✓ Kas oleks võimalik STARi kohe skaneerida dokumente, ilma, et peaks neid eelnevalt arvutisse salvestama. Nii nagu toimib rahvastikuregistris elukoha registreerimisel;
- ✓ Osade toetuste sisestamisel ei ole oluline taotleja sotsiaalne staatus (nt sünnitoetus, matusetoetus). STAR seda siiski nõuab. Inimeselt ju ei peaks küsima rohkem infot, kui meil tööks vaja on;
- ✓ EDU TEILE STARi ARENDAMISEL!!!;
- ✓ Toimingute/ alamtoimingute/ meetmete sisestamisel on hea hoida läheduses klassifikaatorite loendit, siis saab aru, millise nimetuse alt sündmus sisestada. Kunagi tuli meilile STAR infokiri, mis tutvustas süsteemis tehtud uuendusi. Viimasel ajal pole

seada tulnud, aga võib-olla on muudatuste sisseviimine ka vähenenud. Mõnikord selgub töö käigus, et midagi on STARis muudetud ja nüüd teistmoodi;

- ✓ Tehtu kirjelduses on tähe märkide võimalik arv liiga väike;
- ✓ Iga TTT menetluse sisestamise käigus võiks saada jooksvalt vaadata ka vajadusel TTT taustaandmetesse sisestatud dokumente, nii, et ei peaks menetlust katkestama. Näiteks ongi kuskil kogu aeg nupp, et TTT taustaandmed;
- ✓ STAR ei ole töötajale kasutusmugav. Ei leia menetlusi, toimingute loetelu üsna absurdne, mõni asi liigendatud kümneks erinevaks, mõnda asja pole üldse. Menetluse sisestamine korduva infoga kulutab aega ja tekitab lisaklikke. Kui on varem algatanud teine KOV menetluse, siis võiks kuvada ka kohe, kes on töötaja, kes menetluse sisestas ja tema kontaktid;
- ✓ Videod aitaksid rohkem kui näpuga juhendmaterjalides järge ajada. Võtan vajadusel konkreetse video kõrvale kui abi vaja ja loodetavasti saab abi;
- ✓ Üldiselt olen STAR toega rahul ja soovin neile kõike head;
- ✓ Üldiselt läheb aina paremaks;
- ✓ Ei ole ettepaekuid, jätkata edasi;
- ✓ Soovin teile jõudu ja ideid keskkonna arendamisel ja mugavamaks muutmisel;
- ✓ STAR ei ole absoluutselt kasutajasõbralik, pidevalt on midagi, mis ei toimi. Arusaamatu on, miks näiteks ei näita STARis puuet, kui see on välja määratud kui eelmine veel kehtib, st et hakkaks näitama tuleb oodata, kuni senise puude kehtivus lõppeb ja uuesti päring teha;
- ✓ STARis on palju puudusi. osadest olen teavitanud. Nii STARi kui ka oma juhtkonda. Palju asju peab jälgima üle kontrollima ja muutma. Näiteks väljamakse summat. Päringutel on puudusi. Liiklusregister päringul on kõige olulisem puudu ja see tõttu pean ikkagi tegema päringu tegema teises kohas. Puudu on auto ostu aeg. Kinnistusraamat päringuga sama teema.