

SOTSIAALTRANSPORDITEENUSE KONTSEPTSIOON

SOTSIAALMINISTEERIUM

2016

1. Sissejuhatus

Sotsiaaltransporditeenuse (STT) osutamise kontseptsiooni koostamise eesmärk on välja töötada koostöös partneritega teenuse osutamise ühtsed nõuded, välja tuua alternatiivid koos mõjudega, välja valida sobilik alternatiiv koos põhjendusega pidades silmas nii teenuse osutamise optimaalset korraldamist ja tehnilist ohutust kui ka konkreetsemalt kliendi vaadet ehk teenuse disaini ja selle osutamise kvaliteedikriteeriume. Lähtuda tuleb erinevate puuete ja tegevuspiirangutega inimeste vajadustest. Samuti on oluline printsiip, et kliendile oleks alati tagatud sama sisu ja kvaliteediga STT, sõltumata tema elukohast ja/või teenust osutavast KOVist/KOVidest.

Maakondlike Arenduskeskuste poolt koostatud sotsiaalteenuste maakondlikud kaardistused ning analüüsid sotsiaalteenuste osutamise ja arendamise vajaduse osas perioodil 2016-2020¹ (SOTEE), selgus, et analüüsi koostamiseks vajalike maakondlike arendusseminaride jooksul edastati SOMile ootused, et vajatakse üleriiklikku lahendust STT osas, siis paljud maakonnad ei hakanud ise koostama STT korraldamise kavandeid, vaid STT mudeli koostamisel loodetakse abi SOMilt. Sellest lähtuvalt peab antud kontseptsiooni lõpptulemus olema ühtne ja sobiv STT mudel, mille abil saavad KOVid STTd korraldada. **Vaja on leida lahendus STT mudeli osas, mis sobiks kohaldamiseks kõikidele KOVidele ning, mis annaks alused koostada Euroopa Sotsiaalfondi (ESF) avatud taotlusvoorude määрус, mille alused saavad KOVid oma STT välja arendada ning taotleda selle teenuse finantseerimist.**

Sotsiaalhoolekande seaduse (SHS) kohaselt on sotsiaaltransporditeenus kohaliku omavalituse (KOV) korraldatav sotsiaalteenus. Miinimumnõuded teenusele on kehtestatud SHSis § -des 38-40². STT sisu ja eesmärk on teenuse osutamine neile puuetega inimestele, kellel puue takistab isikliku või ühissõiduki kasutamist. STT kasutamine võimaldab puudega isikul kasutada vastavalt tema vajadustele transpordivahendit tööle või õppeasutusse sõitmiseks või avalike teenuste kasutamiseks

Peamised probleemid sotsiaaltransporditeenuse osutamise on seotud teenuse disaini, korralduse, piiratud teenusemahud, välisabivahendite lõppemisel jätkusuutlikus ja kvaliteedikriteeriumide erinevustega kohalike omavalitsuste lõikes. Probleem on ka teenuse osutamine hangete kaudu, sest hankelepingu mahud ei pruugi olla piisavad. Hankelepingute ebapiisavate mahtude tõttu mõnedes kohalikes omavalitsustes võib tekkida vastuolu SHS põhimõttega osutada teenuseid vajaduspõhiselt.

Eespool kirjapandust lähtuvalt aitab Sotsiaalministeerium läbi Euroopa Sotsiaalfondi rahastamisperioodil 2014-2020 arendada välja ja osutada kohalikel omavalitsustel toetavaid sotsiaalteenuseid eelkõige omaste hooldajatele, võimaldamaks neil osaleda töö- ja ühiskonna elus või erivajadusega tööealisele isikutele nii, et oleks tagatud talle võimalused osaleda tööturul. ESF kaudu finantseeritavate sotsiaalteenuste hulka kuulub ka STT. Üheks tingimuseks aga nende teenuste arendamisel ja osutamisel on kohalike KOVide koostöö ehk see tähendab, et sotsiaalteenused arendatakse ja osutatakse mitme KOVi koostöös ehk toimepiirkonnas, mis peaks

¹ Analüüs „Sotsiaalteenuste arendamine maakondades 2016-2020“

² Leitav arvutivõrgust <https://www.riigiteataja.ee/akt/130122015005>

tagama jätkuva koostöö välisvahendite lõppemisel 2021. aastal. Esimese ESF meetme „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ esimene voor avaneb juunis 2016. Esimese vooru planeerimise ja määrase eelnõu sisendiks on SOTEE.

ESF teine voor plaanitakse avada novembris 2016. Selleks aga, et antud voor avaneks töötab Sotsiaalministeerium STT osutamise ühtsed alused ehk **kontseptsiooni**, millest lähtuvalt saaksid KOVid taotleda ESFi rahalisi vahendeid STT osutamiseks.

Viimasest lähtuvalt ongi STT kontseptsiooni koostamise ülesanne järgmine:

Sotsiaalministeeriumil välja töötada STT osutamise ühtsed alused, millele tuginedes oleks KOVidel omavahelises koostöös võimalik korraldada oma moodustunud toimepiirkonnas STT, nii, et teenust saavad kõik, kes seda vajavad.

Kontseptsiooni koostamisse on kaasatud erinevaid osapooli: valik erineva STT korralduse ja vajadusega kohalikke omavalitsusi (kus STTd osutatakse ja kus STT ei osutata), maakondlikud arenduskeskused, STT osutajad (eraõiguslikud juriidilised isikud), Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium, Eesti Linnade Liit, Eesti Maaomavalitsuste Liit. **Antud kontseptsiooni tulemusest lähtuvalt koostab Sotsiaalministeerium ESF teise avatud taotlusvoorude määruse, millega antakse KOVidele selged lähtekohad ja juhised, kuidas STT üle Eesti võrdse kvaliteediga ja võrdsetel alustel korraldada.**

2. STT osutamise eesmärk ja korraldus

STT eesmärk on toetada puudega inimeste või nende hooldajate töötamist ja õppimist, samuti nende iseseisvat elu ja ühiskonda integreerumist. Sotsiaaltransporditeenust võib inimene vajada ka avalike teenuste kasutamiseks, mis aitavad tagada teenusekasutaja või tema hooldaja toimetuleku.

Avalikud teenused on haridusteenuseid (nt lastehoid, lasteaed, kool), tervishoiuteenuseid (sh nt perearsti, eriarsti külastamine, samuti haiglasse minek, apteegi külastamine), postkontori külastamine vajalike postiteenuste kasutamiseks, pangakontori külastamine inimesele vajalike finantstehingute sooritamiseks, kommunaalteenustega seotud asjaajamiseks, samuti sotsiaalteenuste kasutamiseks, (sh sotsiaaltöötaja vastuvõtule minek, päevakeskuse külastamine, rehabilitatsiooniteenuseid saama minek jmt). Kui kohaliku omavalitsuse üksusel on võimalusi, on tal õigus pakkuda transporditeenust ka laiemalt, nt spordivõistlustel, teatris käimiseks jne. Samuti võivad kohalikud omavalitsused laiendada teenuse sihtrühma, kelleks võivada olla näiteks abi vajavad eakad, toimetulekuraskustega perekonnad jne.

Vastavalt SHSi §-le 14 on kohaliku omavalitsuse üksusel kohustus kehtestada sotsiaaltranspordi kasutamise kord, milles sätestatakse täpsemalt avalike teenuste kasutamise vajaduse põhjused ja sagedus. Korras peab kajastuma kuidas inimene saab kasutada STTd õppima või tööl käimisel.

Selliseks transpordivahendiks võib olla kohaliku omavalitsuse poolt korraldatud liini STT või STT on korraldatud juhu- või taksoveona. Teenuseosutaja (kelleks võib olla nii KOV kui ka eraõiguslik juriidiline isik) kehtestab ohutu töötamise korra ning tagab korra kättesaadavuse teenust kasutavale isikule ja teenust vahetult osutavale isikule. STT kasutamise eest võib võtta ka tasu, kuid osutades STT liiniveona ei saa see olla suurem kui tasu tava liiniveo eest. Juhu- ja taksoveona võib tasu olla suurem kui STT liiniveo tasu. Kohalik omavalitsus võib alati laiendada teenuse saajate sihtrühma vastavalt KOVi elanike teenuse vajadusele.

Kokkuvõtte praeguse olukorra kirjeldusest:

- kõigil valdadel on teenuse osutamiseks väikesed autod, mõnel ka invabuss;
- täidetakse nõ tellimustöid (arsti juurde, apteeki jne);
- sõitude tellimine käib telefoni teel (sotsiaalosakond tegeleb tellimustega).

STT osutamine on kohaliku omavalitsuse üksuse kohustuslik ülesanne KOKSi § 6 lõigete 1 ja 3 tähenduses. Teenust rahastatakse kohaliku omavalitsuse üksuse eelarvest.

Kokkuvõtvalt peaks STT osutamine välja nägema järgmiselt:

- teenuse saamise õigsust hindavad omavalitsuste sotsiaaltöötajad sotsiaalhoolekande seaduse § 15 kohaselt. Erakorraliste sõitude puhul (haiglast koju transport peale erakorralist hospitaliseerimist) võivad teha haiglate erakorralise meditsiini osakonnad;
- sünnitajad ei ole sotsiaaltranspordi klientuur;
- reiside lubatava maksimumarvu täpsustavad klientide lõikes omavalitsused, ühtset reeglit pole vaja (haiglatranspordi puhul vastavalt vajadusele);
- **lubatav on tegeliku teinudusaja ja kliendi soovitud aja erinevus kuni 2 (haiglast kojutoomisest kuni 4) tundi;**

- sõidud tohivad olla kuni Eesti piires;
- lühikesed peatused on reisi kestel lubatud (võib jätta ka üldse reguleerimata);
- lubatav on kaasa võtta alla 7-aastaseid lapsi vastavalt kliendiprofiilis märgitule;
- juhtkoera tohib transportida ainult kõiki ohutusreegleid järgides;
- **autojuht peab vajadusel tõstmisabi osutama;**
- lamaja transport on võimalik vastavalt kliendiprofiilile (lisa 1);
- teenuseosutaja kehtestab ohutu töötamise korra ning tagab selle kättesaadavuse teenust kasutavale isikule ja teenust vahetult osutavale isikule.

3. Probleem(id), mida lahendada soovitakse

STT osutamisel on kerkinud järgmised probleemid millele otsitakse lahendust:

1. Kuna SHS ei sea otsest kohustust kõiki seaduses nimetatud teenuseid, sealhulgas STTd osutada, vaid jätab kohaliku omavalitsuse üksusele kaalutusõiguse abimeetme osas, ei pruugi praegu kehtiv SHS STT kättesaadavust oluliselt parandada nendes omavalitsusüksustes, kus napib vajalikku kompetentsi või poliitilist tahet teenuste korraldamiseks. Sellest lähtuvalt ongi SOMil kavas SHSi reguleeriva STT kättesaadavuse parandamiseks kasutada Euroopa Liidu 2014-2020 finantsperioodi struktuuritoetuse vahendeid. Lahendamist vajab STTle kehtestatud miinimumnõuded koosmõjus EL struktuurivahendite toel rakendatavate tegevustega, mis soodustaks uuenduslike ja koostööl põhinevate lahenduste kasutuselevõttu STT osutamisel ning parandab seeläbi kvaliteetse STT kättesaadavuse kohalikul tasandil ja ühtsetel alustel üle Eesti.

2. Välisvahendite lõppemisel 2020. aastal eeldab riik, et STTd rahastatakse täielikult edasi kohaliku omavalitsuse üksuste eelarvest, sest tegemist on teenusega, mille korraldamine on antud KOVi pädevusse. Kohaliku omavalitsuse üksuste võimekust ja majanduslikku olukorda 2021. aastal on raske täpselt prognoosida, mistõttu on raske tagada, et STTst osutatakse välisvahendite perioodi lõppedes jätkuvalt samas mahus. Samas on arvatavalt välisvahendite toel tehtud vajalikud investeeringud STT arendamiseks. Välja on kujunenud STT osutajate võrgustik ja optimaalne mudel STT ühiseks osutamiseks, mis võimaldab jätkata teenuste osutamist maksimaalselt efektiivsetel alustel. Tulenevalt eeltoodust on vaja leida lahendus, kuidas jätkub STT osutamine välisvahendite lõppemisel vähemalt samas mahus ning kuidas KOVid saavad tagada teenuse jätkuva edasi arendamise ja rahastamise.

3. STT kättesaadavus ei ole ühetaoline, sest teenusedisain ja kvaliteedikriteeriumid on SHSis täpsemalt piiritlemata. Osades omavalitsustes osutavad STT-d omavalituste sotsiaaltöötajad ise või teenuse osutamine on integreeritud koduteenuse juurde. Viimane tähendab aga, et STT osutatakse eelkõige eakatele ning puudega isikud (eriti puudega tööealised isikud), kes võivad vajada küll STT-d, kuid neile võib jääb teenuse kasutamine kaootiliseks või kättesaamatuks kuna teenuse korraldus ei taga regulaarset teenuse kättesaamise võimalust. Seetõttu on meil olukord, kus osad KOV väidavad, et nad ei ole võimelised tagama STT miinimumnõudeid, mis on kirjeldatud SHSis.

4. Mõnedes KOVides (ka linnad) on STT osutamine korraldatud läbi omavalituse allasutuse või on teenuse osutamine delegeeritud äriühingutele läbi hangete sisse ostes või sõlmides teenuse osutamiseks halduslepingud. Probleemiks on see, et teenuse vajajale on see limiteeritud

kilomeetrite, sõidukordade või rahasummaga. See tähendab, et teenust on võimalik saada ainult teatud hulk kilomeetrite või rahasumma ulatuses, mis omakorda aga tähendab seda, et teenuse saaja ei pruugi saada teenust vajalikus mahus, näiteks kui ta vajab abi tööle sõitmisel. See on vastuolus SHS põhimõttega, et teenus tuleb osutada vajaduspõhiselt.

5. Praegune KOVide poolt korraldatud STT teenindab kõiki transporditeenuse vajajaid, vaatamata sellele, kas ta SHSi mõistes teenusesaajate sihtrühmas või mitte. Lisaks on maakondlik ühistranspordi (ÜT) liinivõrk on ülesehitatud selliselt, et hommikul jõuaks inimesed tööle ja lapsed kooli ning õhtul tagasi. Inimestel, kes soovivad muul ajal liikuda, puudub hajaasustusega piirkondades võimalus kasutada ühistransporti, sest väljaspool hommikust ja õhtust kooli/tööle koju sõitu on busside täituvus madal ja sellega seoses on liine palju suletud. Samuti puudub võimalus kasutada erinevaid transpordi liike. See on tekitanud olukorra, kus STT asendab paljudel juhtudel ühistransporti. Näiteks hajaasutustes elavate eakate transport keskustesse osturingidele või arsti juurde jne. Need eakad ei pruugi vajada alati STTd, kui oleks tagatud kvaliteetne ja vajaduspõhine ühistransport. See tähendab, et lahendamist vajav ühistranspordi korraldamine koosmõjus STTga. Selleks tuleb kontseptsiooni koostajatel teha koostööd Majandus- ja Kommunikatsiooni ministriumiga, kes on riigis ühistransporditeenuse korraldajad.

4. Alternatiivid koos mõjudega

Antud peatükis tuuakse välja STT võimalikud mudelid. Mudelite väljatöötamisele on panustanud maakondlikud arenduskeskused, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ning ühe mudeli on välja töötanud Samreis AB Lääne – Virumaa omavalitusliidu tellimisel. Seda mudeli tellimist rahastati ESF 2007-2013 rahastamisperioodil.

Commented [AR1]: Selle mudeli toimimist?

4.1. Logistikakeskuse täisteenusel põhinev STT ja ühistranspordi süsteem.

Täisteenus sisaldab endas üldjoontes tellimuste vastuvõtmist, reise efektiivsemat ja tasumat planeerimist, reise toimumise jälgimist reaajas. Lisaks teostab logistikakeskus vedajate hanke ja koolitamise, kõigi osapooltega arveldamise, teenuse kvaliteedi kontrolli, uute transpordi lahenduste leidmise, paindlikumate reeglite välja töötamise jm.

Logistikakeskus viib omavalitsuse volitusel vedajate leidmiseks läbi hanke. Vedajatega sõlmitavad lepingud allkirjastab omavalitsus. Sellise mudeli suureks plussiks on, et eraldiseisev logistikakeskus võimaldab erinevatel vedajatel teenuse pakkumises osaleda (nii takso- kui transpordifirmad, FIE-d).

Logistikakeskusel põhinev teenus peaks sisaldama järgmisi komponente:

- logistikakeskus peab olema võimeline teenindama nii eesti kui ka vene keeles;

- tellimuste vastuvõtt telefoni, mobiilirakenduse või veebipõhisena logistikakeskuses toimub kell 7.00-20.00, haiglatelt võetakse tellimusi vastu ööpäev läbi;
- kõnele vastamine võib võtta aega kuni 1 minut;
- haiglatest inimeste ära viimisel on lubatav ooteaeg kuni 4 tundi;
- logistikakeskus esitab tellimused vedajale üldiselt eelneva päeva õhtul (peale 20);
- kliendid peavad tellimuse esitama hiljemalt sõidule eelneval päeval, v.a. sotsiaaltöötajad ja haiglad, kelle esitatud tellimused tuleb lahendada operatiivselt esimesel võimalusel;
- arveldamine omavalitsustega toimub kord kuus.

Maksumus erineb sõltuvalt sõidukitüübist (sõiduauto, väikebuss, lamamistransport).

Kliendile kehtib omaosalus teenuse eest, mille reisija maksab sularahas koheselt sõidukis.

Teenuse korraldamisel lähtutakse põhimõtetest:

- teenusepiirkonnas peab olema ühtne alus omaosaluse ja soodustuste määramiseks;
- kliendi omaosaluse suuruse arvutamisel arvestatakse nii reisi pikkust kui ka kestust (ooteaja pikkust), linnasisesed reiseid on fikseeritud hinnaga;
- tühisõite ei tasustata;
- hinnaarvestus toimub planeerimissüsteemi alusel;

Reeglid, mille järgi transporditeenust hakatakse osutama on omavalitsuste poolt määratud. Samad reeglid peavad kehtima kogu ühtse sotsiaaltranspordisüsteemi toimepiirkonnas, et inimestel oleksid võrdsed tingimused ja reise oleks lihtsam planeerida.

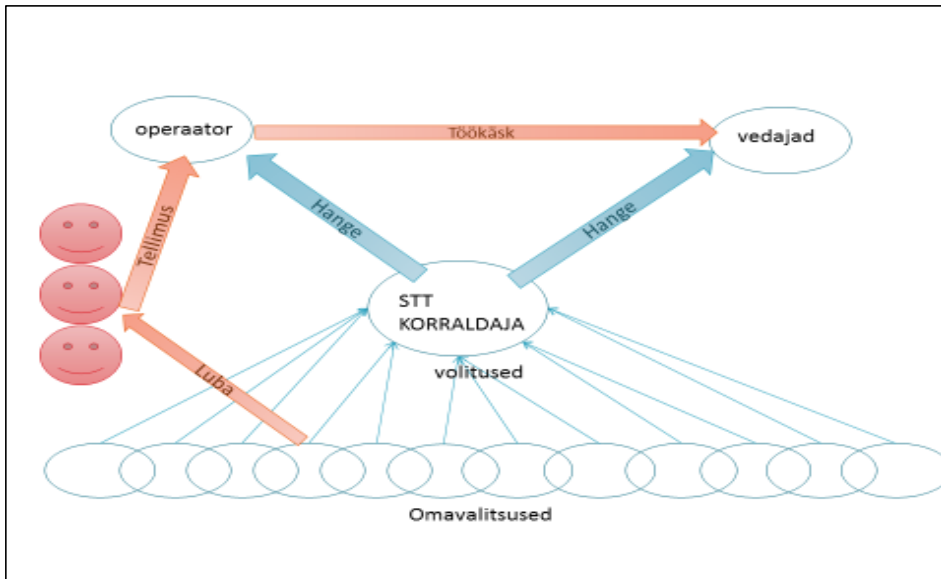
Reiseid tellimine peab toimuma vähemalt 1 päev enne reisi reaalset toimumist, erandiks reiseid haiglast tagasi elukohta, kui ta on hospitaliseeritud kiiabiga erakorraliselt ning peale läbivaatust lubatud koju. Reise peab saama teelida nii veebipõhiselt kui ka telefoni teel.

Aruandlus ja arveldamine. Logistikakeskus esitab igakuiselt broneerimise süsteemist väljavõtte reaalselt teostatud sõitudest igale omavalitsusele eraldi. Selle väljavõtte alusel teostab omavalitsus makse logistika keskusele telefoniteenuse eest ja STT eest.

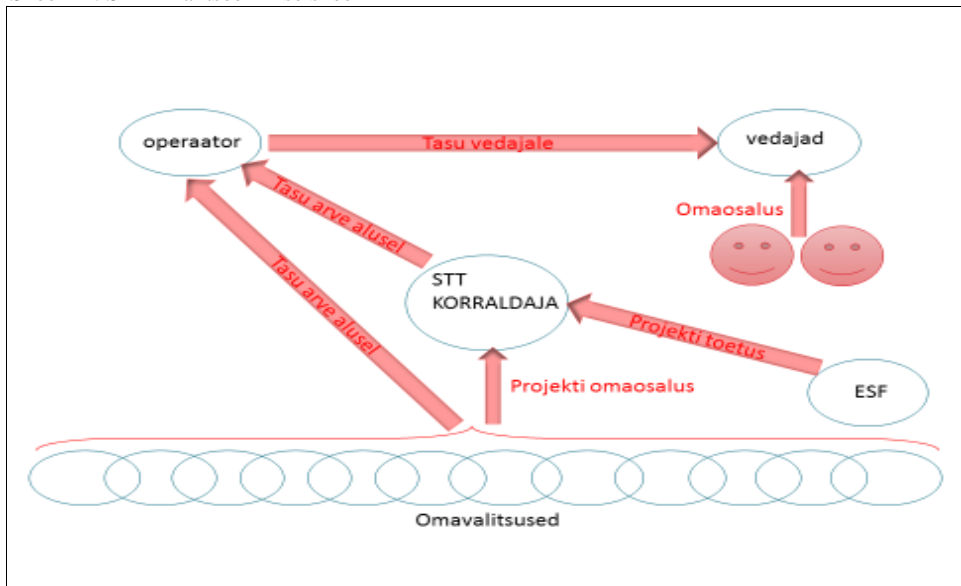
Järelevalve - kvaliteedi kontrolli ja teenuse järelevalvet teostavad nii omavalitsused kui logistikakeskus. Omavalitsuse roll on kontrollida, et teenust osutatakse etteantud reeglite järgi. Logistikakeskuse rolliks on jälgida, et vedajad järgivad kõiki kokkulepituid reegleid, toimetavad kliendi õigel ajal õigesse sihtpunkti ja aitavad seal kus vaja ehk autojuht osutab vajadusel abi transpordivahendisse paigutamisel kui sealt väljumisel.

Sotsiaaltranspordi kasutav klient on väga erinev tavalisest inimesest, kes transporti kasutab. Sotsiaaltranspordi teenuse juures esitavad kliendid nii reiseid broneerijale kui ka läbiviijale väga kõrgeid nõudmisi. On vajalik kõrgelt motiveeritud ja vastava koolituse saanud personali olemasolu kuna "tavaline" klient on erivajadusega inimene, kes oma puudest olenevalt vajab erinevat lähenemist, abi ja suhtlemist.

Skeem 1. STT osutamise skeem.



Skeem 2. STT finantseerimise skeem



4.2. Ühendtranspordi korraldamise mudel

Ühendtranspordi korraldamise mudel põhineb tulevikus loodavatel ühistranspordikeskustel ning mille eesmärk on ühendada nõudluspõhist teenust pakkudes ÜTd ja STTd. Antud mudeli on välja pakkunud MKM.

Sihtrühm:

- tavareisijad;
- STTd vajavad reisijad, kelle osas on KOV teinud vastavalt kehtestatud kriteeriumitele otsuse, et isik sobib ühendtransporditeenust kasutama.

Rahastajad:

- MKM - ühendtranspordi ühistranspordi osa dotatsioon
- KOVid – ühendtranspordi sotsiaaltranspordi dotatsioon

Süsteemi toimimine:

- Eesti on jagatud erinevate ühistranspordikeskuste vahel piirkondadeks;
- ühistranspordikeskus loob vastavalt oma piirkonna eripäradele kas osaliselt või täielikult nõudel põhinevad liinid;
- selleks, et ühistranspordikeskus saaks nõudeliine planeerides arvestada ka ühendtranspordi kasutamiseks sobilike sotsiaaltranspordi vajavate isikutega, kaardistavad selles piirkonnas asuvad KOVid nende isikute paiknemise (asula või küla mõistes) ning edastavad andmed ühistranspordikeskusele;
- ühistranspordikeskus koostab nõudeliinid, arvestades ühistranspordi ja sotsiaaltranspordi kasutajate vajadustega;
- liinid on tsoonideks jagatud ning reisijal on kindel teadmine, mis tema sõit punktist A punkti B, C või D maksma läheb. Erandina võib olla uksest-ukseni teenus mõnevõrra kallim;
- ühistranspordikeskus korraldab reisijate veo hanke, mille tulemusena selgub kilomeetrihind;
- KOVid rahastavad ühendtranspordi nõudeliini seda osa, mis lisandus liinile seoses sotsiaaltranspordi vajavate isikutega;
- MKM rahastab ühendtranspordi nõudeliini ühistranspordi osa;
- Ühistranspordikeskus korraldab nõudeliini logilistilist poolt.

Tabel 1. Ühendtranspordi mudeli protsess tabelina

Ühistranspordikeskus (ÜTK)	Sotsiaalministeerium ja KOVid	Majandus-ja Kommunikatsiooniministeerium (MKM)
<p>1. Ühistranspordikeskus (ÜTK) kaardistab oma piirkonna liinivõrku kasutavad reisijad ning leiab, millises piirkonnas oleks mõistlik regulaarliini asemel korraldada nõudeliini. <u>ÜTK edastab kaardistuse andmed SoM'ile.</u></p>	<p>2. KOVid kaardistavad nõudeliini piirkonna ja selle läheduses elavad isikud, kes oleks potentsiaalselt võimelised kasutama ühendteenus (SoM'il tuleb hindamiskriteeriumid välja töötada – ühendteenus ei sobi kasutamiseks lamajatele jm väga spetsiaalset transporti vajavatele isikutele). <u>Kaardistuse andmed edastatakse ÜTK-le</u></p>	
<p>3. ÜTK planeerib nõudeliini, võttes arvesse KOVide esitatud sotsiaaltranspordi vajajate kaardistuse. <u>Nõudeliinid kooskõlastatakse KOVidega</u></p>	<p>4. Variant A. SoM võtab endale kohustuseks tasuda ühendtranspordi ühistranspordi osale lisandunud sotsiaaltranspordi liinikilomeetrite eest (liinikilomeetri maksumus selgub hanke käigus, vt punkt 7). Variant B. SoM doteerib nõudeliini maksumusest kindla protsendi, mille arvutamise aluseks võetakse protsent, mille sotsiaaltransport moodustab kogu ühendtranspordi nõudeliinist.</p>	<p>5. MKM võtab endale kohustuse tasuda ühendtranspordi ühistranspordi liinikilomeetrite eest (kokkuleppel SoMiga valitakse kas punkt 4-s kirjeldatud variant A või variant B vahel)</p>
	<p>6. KOVid volitavad ÜTK-d ühendtranspordi sotsiaaltranspordi osa korraldama.</p>	
<p>7. ÜTK korraldab kogu piirkonna liiniveo hanke (regulaarliinid + nõudeliinid).</p>		
<p>8. ÜTK arvutab hanke võitja pakutud hinda arvestades välja</p>	<p>9. KOVid planeerivad oma eelarvesse ühendtranspordi</p>	<p>10. MKM planeerib oma eelarvesse ühendtranspordi</p>

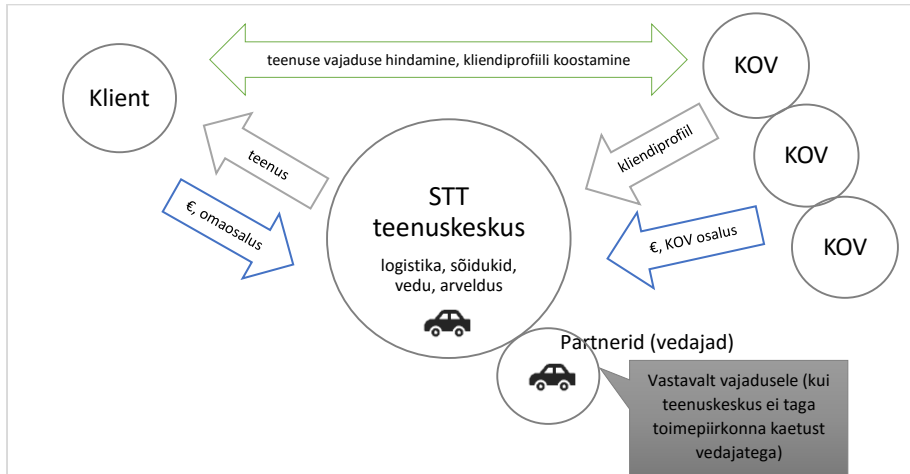
kilomeetrihinna, mis võetakse MKM'i ja SoM'i poolt veoteenuse doteerimise aluseks.	sotsiaaltranspordi rahastamise summa.	ühistranspordi rahastamise summa.
11. ÜTK sõlmib hanke võitjaga teenuse osutamise lepingu.		
12. Piirkonna reisijaid teavitatakse nõudeliini avamisest ning selgitatakse kasutustingimusi.	13. Piirkonna reisijaid teavitatakse nõudeliini avamisest ning selgitatakse kasutustingimusi.	
14. ÜTK alustab teenuse osutamist.		

4.3. Toimepiirkonna teenuskeskusel põhinevad STT osutamise mudelid

Antud mudelid on välja pakkunud maakondlikud arenduskeskused, saades sisendi KOVidelt ja analüüsisist „Sotsiaalteenuste arendamine maakondades 2016-2020”.

Kõik väljapakutud alternatiivsed STT mudelid näevad ette teenuse osutamise, s.h. vahendite ja kompetentsi, koondumist toimepiirkonna teenuskeskusesse (või muul moel ühist koordineerimist). Tartu ja Tallinna puhul on KOV üks toimepiirkond. Kõigis alternatiivides on KOVi rolliks hinnata kliendi teenusevajadust ning suunata ta edasi teenusele ning tasuda teenuse eest teenuskeskusele. Alternatiivide 1 ja 2 puhul KOVid vahetult või läbi juriidiliste kehade teenuskeskuse omanike ringis. Kõikide alternatiivide puhul on klientidel teenuse eest tasumisel omaosalus. Alternatiivide erinevus seisneb teenuskeskuse teenuste valiku suuruses ja omandivormis ehk kas teenuskeskus on KOVi(de) kontrolli all või leitakse see hankega turult.

Skeem 3. Protsessi skeem



Tabel 2. Protsessi maatriks

etapid osapool	valmisolek teenust osutada	teenuse vajaduse hindamine	teenuse osutamine	teenuse eest tasumine	teenuse kvaliteedi tagamine
klient	-	väljendab soovi teenust saada	tellib teenuse teenuskeskusest; sõidab sihtpunkti (kasutab teenust)	tasub vedajale (teenuskeskusele) sõidu eest omaosaluse	annab tagasisidet (teenuskeskusele ja) KOVile
KOV	kinnitab teenuse osutamise korra ja tingimused; sõlmib lepingu teenuskeskusega	kliendi abivajaduse hindamine; kliendiprofiili (teenuse saamise õigused ja muu vajalik info) koostamine ja esitamine teenuskeskusele	-	tasub teenuskeskusele vastavalt esitatud aruandele ja arvele	fikseerib kvaliteedi nõuded lepingus teenuskeskusega; jälgib nõuete täitmist; küsib kliendi tagasisidet
teenuse osutaja (teenuskeskus)	sõlmib teenuse osutamise lepingud KOVidega; hangib ressursid (kõpetents, vahendid, tööjõud jt)	-	kontrollib teenuse kasutamise õigust KOVi poolt esitatud kliendiprofiili alusel; osutab kliendile teenust	esitab aruande ja arve osutatud teenuste kohta KOVile	täidab lepingus fikseeritud kvaliteedi nõudeid; viib läbi sisehindamist

Alternatiiv 1 – maakondlik STT teenuskeskus

Sarnast STT lahendust kirjeldanud maakonnad: Lääne-Virumaa, Ida-Virumaa, Võrumaa, Põlvamaa, Valgamaa.

Toimimise mudel

Maakondlik/toimepiirkondlik teenuskeskus, mis tegeleb ST osutamise ja arendamisega. KOVID ostavad teenust. Teenuskeskus on omavalitsuste liidu osalusega MTÜ/SA (nt. sotsiaaltöökeskus, ühistranspordi keskus) või suurema KOVI allasutus või mõni muu KOVIDega seotud juriidiline keha. KOVIDe osalemine teenuskeskuses on vajalik, et tagada teenuse pakkumine ka turutõrke olukordades (piirkondades, kus teenuse osutamine pole kasumlik) ja hoida teenuse hind ja kvaliteet kontrolli all. KOVIDe investeeringute ja võimalike lisarahastuste abil omab teenuskeskus teenuste osutamiseks vajalikku ressursi ja vahendeid ning korraldab logistikat, sõidukite haldamist jms, vajadusel hangib täiendavad vedajad teenuse osutamiseks. KOVIDes on ühtsed teenuskorrad, soovitatavalt ka sarnane hinnapoliitika. Iga KOV hindab teenuse vajadust (valib kliendid) ja ostab vajamineva teenuse keskusest (suunab kliendi teenuskeskusesse). Kliendil on teenuse eest tasumisel omaosalus.

Riskid

Hajaasustuse piirkonnas puuduvad vedajad. Efektiivsuse tagamiseks peab vedajatega olema kaetud kogu teeninduspiirkond. Vedajate leidmine hajaasustuse piirkonnas on raske, sest pikkade vahemaade ja väikeste mahutude tõttu ei ole erasektoril motivatsiooni teenuse pakkumiseks neis piirkondades.

Teenus ei kata kogu sihtgrupi abivajadust. Alternatiiv eristab väga selgelt transporditeenuse teistest hoolekandeteenustest. Kuna praegu tehakse STT teenusena ka isikliku abistajaga transporditeenust, siis isiklikku abistajat vajava sihtgrupi teenindamisega peab KOV vahetult edasi tegelema.

Mudel ei suurenda efektiivsust. Analüüsides ja KOV intervjuudest ei selgunud, kas on teada, kui suur peab olema teenuste maht ja toimepiirkond, et teenuskeskus suudaks suurendada efektiivsust. Vaja on välja selgitada tasakaalupunkt, kus teenuskeskusega lisanduvad kulud jäävad väiksemaks, kui efektiivsusest tekkiv kokkuhoid.

Kommentaariid

Alternatiiv jätab kogu teenuse osutamise protsessi KOViga seotuks ja on selles osas sarnane praegusele enim levinud süsteemile, kus teenust osutab KOV vahetult. Erinevus seisneb KOVIDe koostöö kaudu tekkivas mastaabis ja logistikakeskuse lisandumises protsessi. Eeldatakse, et suurem maht võimaldab parandada efektiivsust: logistikalahenduste kasutuselevõtt, sõitude ühendamine, kompetentsi suurenemine ja spetsialiseerumine kindlale valdkonnale, sotsiaaltöötajate vabastamine transpordi teenuse osutamisest jms. Nähakse vajadust üleriigilise logistika haldusprogrammi (IT lahendus) järele, millega saab teenuskeskus liituda. Kuna ÜT korraldamine toimub maakondlikul tasandil, siis on maakondliku logistikakeskuse kaudu võimalik paremini ühendada ST ja ÜT võimalused. Alternatiivi toimimiseks on vajalik kõikide piirkonna/maakonna KOVIDe kaastus ja koostöö, et oleks tagatud teenuse maht ja ei jääks teenusega katmata piirkondi.

Alternatiiv 2 – teenuskeskus ja integreeritud hoolekandeteenused (s.h. STT) toimepiirkonnas

Sarnast STT lahendust kirjeldanud maakonnad: Jõgevamaa, Läänemaa, Viljandimaa

Toimimise mudel

Toimepiirkonnapõhine sotsiaalteenuste keskus koordineerib hoolekandeteenuste (koduteenus, tugiisik, isiklik abistaja jt) korraldamist. Teenuskeskus on omavalitsuste liidu osalusega MTÜ/SA (nt. sotsiaaltöökeskus, hooldekodu) või suurema KOVi allasutus või mõni muu KOVidega seotud juriidiline keha. KOVide osalemine teenuskeskuses on vajalik, et tagada teenuse pakkumine ka turutõrke olukordades (piirkondades, kus teenuse osutamine pole kasumlik) ja hoida teenuse hind ja kvaliteet kontrolli all. KOVide investeeringute ja võimalike lisarahastuste abil omab teenuskeskus teenuste osutamiseks vajalikke ressursse ja vahendeid ning koordineerib teenuste osutamist, korraldab logistikat, vahendite haldamist jms. KOVides on ühtsed teenuskorrad, iga KOV hindab abivajadust (valib kliendid) ja ostab vajamineva teenused paketinga keskusest (suunab kliendi teenuskeskusesse). Teenuskeskus komplekteerib teenustepaketi vastavalt kliendi vajadusele. Kliendil on teenuste eest tasumisel omaosalus, mis võib olla kliendi profiilide lõikes erinev.

Protsessi skeem ja maatriks on analoogne alternatiiv 1-le. Erinevus seisneb suuremas teenuste valikus, mida teenuskeskus korraldab.

Riskid

„Rätsepatöö“ tõttu on pikad sõidud väga kulukad. Alternatiiv lahendaks väikeses piirkonnas tavasõidukitega toimivate vedude korraldamise aga pikkade sõitude (nt maakonnavälised sõidud) ja eritranspordi puhul ei ole see lahendus mõistlik (liiga kallis) ja sisuliselt säiliks tänane juhtumipõhine teenuse korraldus.

Rahastamise, aruandluse ja hinnastamise mudelid on isikupõhiste kompleksteenuste puhul keerulisemad, kui üksikute teenuste eraldi osutamisel/kokku lugemisel. Raskem on defineerida üheselt mõistetavat, mõõdetavat ja võrreldavat teenuse ühikut. Kas on see üksikute teenuste summa või juhtum tervikuna? See võib tekitada KOVide koostöös segadust ja tõrkeid.

Kommentaar

Alternatiiv on sarnane praegusele väikestes KOV-ides levinud süsteemile, kus koduteenust ja ST-d osutab 1-2 sotsiaaltöötajat. Erinevus seisneb KOVide koostöö kaudu tekkivas suuremas mahus ja valikuvõimalustest ning teenuskeskuse lisandumises protsessi. Lääne maakonna KOVid on hinnanud integreeritud hoolekandeteenuste ehk teenuskeskuse optimaalseks tegevusraadiuseks 20 km, hõreda asustusega piirkondades kuni 40 km. Tõhususe suurenemist oodatakse hoolekandeteenuste osutamiseks vajalike ressursside riskasutusest. Transpordivahendeid (auto) kasutatakse nii ST-ks kui hoolekandeteenuste osutaja jõudmiseks kliendini. Teenuste integreerimine aitab paremini planeerida personali töökoormust (teenuse osutaja pädevus laieneb üle mitme teenuse, s.h. ka ST). Hajaasustustega piirkonnas on tugiisiku, isikliku abistaja ja koduteenuse paremaks kättesaadavuseks (mahu suurendamiseks läbi teenuse osutajate arvu suurendamise) vaja soetada juurde transpordivahendeid, siis eeldatakse, et jätkusuutlikkus paraneb tõhusamast ressursside kasutusest. Mitmed KOVid näevad integreeritud teenuseid pigem tuleviku teemana, mis eeldavad toimiva (sotsiaal)transpordi lahenduse olemasolu.

Alternatiiv 3 – STT teenuse (dispetšer, logistika, vedu) maakondlik või suurlinnapõhine ostmine Sarnast ST lahendust kirjeldanud maakonnad: Saaremaa, Valgamaa³

Toimimise mudel

Maakonnas on KOVidest sõltumatu ja hankega leitud teenuse pakkuja (teenuskeskus), kes omab logistikakeskust ning transpordivahendeid ja/või partnereid teenuse osutamiseks. KOVid hindavad abivajadust ja suunavad kliendi teenuse saamiseks teenuskeskusesse. Kuna KOVil on kohustus tagada kvaliteetne teenus, siis on teenuse kvaliteedinõuded kokku lepitud teenuse osutamise lepingutega ning KOV jälgib nende täitmist. Teenuskeskus tagab teenuse kättesaadavuse ja osutamise vastavalt lepingule. Klient tasub omaosaluse teenuskeskusele. KOV tasub oma elanikele osutatud teenuste eest aruande ja arve alusel.

Riskid

Puuduvad maakonda hõlmava teenuse pakkujad (nii tervikteenuse pakkujad kui ka kitsamalt vedajad). Lahendus töötab tiheasustuse ja suure transporditeenuste pakkumisega piirkondades.

Kommentaar

Alternatiiv 3 erineb alternatiiv 1-st KOVist sõltumatu teenuskeskuse omaniku poolest. Toimub teenuse ostmine turutingimustes. Hetkel kasutab sarnast skeemi ehk tervikteenuse (dišpetser-, logistika- ja veoteenuse) sisseostmist Tartu ja Tallinn. Neis linnades pakuvad teenust peamiselt taksofirmad, kellel on olemas sõidukid, dispetšersüsteem ja vajalik tarkvara. Kuna enamus maakondades kirjeldatud teenuskeskuseid pole, siis need peavad selle mudeli rakendudes alles tekkima. Alternatiivi kirjeldavad need maakonnad, kus vastav võimekus või eeldus selleks on juba olemas (Saaremaa Puuetega Inimeste Koda, Valgamaa Kutseõppekeskus). KOVid (v.a. suured keskused) ei usu, et ST-l on turg ja konkurents, mis teenuse hinda kontrolliks ja võimaldaks piisavat valikut ning seetõttu ollakse arvamusel, et teenust sisse ostes on see oluliselt kallim kui ise (või KOVide kontrollitavate asutuste kaudu) teenust osutades. Eraldi ainult ST osutamisele orienteeritud teenuse pakkujate tekkimist ei pea ka Tartu ja Tallinn oma KOVis võimalikuks, sest see ei ole majanduslikult tasuv.

³ Maakondlikust analüüsist ei selgu, kas teenuse pakkujana toodud Valgamaa Kutseõppekeskuse juurde loodav/loodud sotsiaalhoolekande kompetentsikeskus on KOVide osalusega.

Mõjud

Tabel 1. Kavandatava mudelite võrdlus olemasoleva korraldusega

	Täna olemasolev süsteem	Planeeritav süsteem
Reisi tellimine	Väga pikalt ette ja ikka võib sõiduki puudumisel ära jääda.	Võimaldab reise efektiivsemalt planeerida, leida vaba sõiduk kiiremini ja igal juhul tagada reisi toimumine.
Klient	Vaid inimesed, kellel ei ole muud võimalust oma hädavajalike asjatoimetuste tegemiseks. Alati ei ole võimalik tagada regulaarseid reise tööle ja kooli.	Võimaldab sama raha eest rohkem reise ja reisijaid. Inimesed saavad vabamalt liikuda ja elada täisväärtuslikumat elu.
Vedaja	Iga vald organiseerib oma sõidud ise, kulukas ja organiseerimata, nii kliendile kui omavalitsusele. Samas tunneb juht tihti klienti, mis tekitab inimeses teatud turvatunde. Raske leida sobivat transpordivahendit ratastoolis liikuvale inimesele.	Tagada sõidukite parem täituvus ja maksimaalne koormus. Lihtsam on teenust osutada taksofirmadega, kes kliendi puudumisel ei pea tühjalt seisma vaid võivad osutada tavalist taksoteenust. Kergem leida igale kliendile just tema profiilile vastav sõiduvahend.
Maksumus	Omavalitsuste lõikes väga erinev, kohati täiesti tasuta, mis tähendab vallale suuremaid kulutusi ja tekitab kliendile tunde, et sotsiaalteenused peavadki olema tasuta.	Ühtne hinnasüsteem, omaosaluse suurus inimeste arv sõidukis ei muuda, mis teeb reisi omavalitsuse osa väiksemaks.
Reeglid	Suuliselt kokku lepivad, igale reisile oma lähenemine. Tihti puudub sotsiaaltransporditeenuse osutamise kord.	Kindlalt paika pandud omavalitsuste poolt. Omavalitsusel on olemas sotsiaaltransporditeenuse osutamise korrad.
Arveldamine	Iga omavalitsus arveldab oma vedajaga ise, kas siis kokkulepitud hinna alusel või kokkuleppel kliendiga. Tihti tasuta. Puudub reaalne arvepidamine kõikide reiside üle.	Logistikakeskus teeb ära keerulise jagamise ja arvutamise töö. Klient peab maksab omaosaluse ja vallad saavad eraldi arve koos reiside täieliku nimekirjaga. Võimalik täpselt välja selgitada, milline klient, millise vedajaga kuna ja kuhu täpselt sõitis.
Kvaliteet	Raske kontrollida ja samas ei olegi see nii oluline kuna peamine on, et inimene saaks oma sõidu tehtud.	Võimaldab kehtestada reiside tellimisele, planeerimisele ja läbiviimisele kõrgemaid nõudmisi.

5. Valitud alternatiivi põhjendus

6. Rakendamise skeem ja hinnangulised kulud

7. Lisad