

## **STAR SÕNASTIK**

**Sotsiaalministeerium**

## Sisukord

<b>1. SISSEJUHATUS.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ÜLDMÕISTED .....</b>	<b>5</b>
2.1. KLASSIFIKAATOR .....	5
2.2. KLASSIFIKAATORI ATRIBUUT .....	5
2.3. DOKUMENDIMALL .....	5
2.4. HINDAMISINSTRUMENT .....	6
2.5. PARAMEETER.....	6
<b>3. ISIKUTE ÜLDOSA .....</b>	<b>7</b>
3.1. ISIK .....	7
3.2. AADDRESS.....	7
3.3. KONTAKTANDMED .....	7
<b>4. RESSURSID .....</b>	<b>7</b>
4.1. ABINÕU .....	7
4.1.1. <i>Abinõu perioodilisus</i> .....	8
4.1.2. <i>Abinõu kehtimistasand</i> .....	8
4.1.3. <i>Abinõu finantsallikas</i> .....	8
4.1.4. <i>Abinõu sihtrühm</i> .....	8
4.1.5. <i>Abinõu vaikimisi periood kuudes</i> .....	8
4.1.6. <i>Uuesti rakendamise intervall kuudes</i> .....	8
4.1.7. <i>Maksmisviis</i> .....	9
4.1.8. <i>Mõõõtühik</i> .....	9
4.1.9. <i>Abinõu rakendatavus</i> .....	9
4.1.10. <i>Abinõu isikustatus</i> .....	9
4.1.11. <i>Vaikimisi abinõu maht</i> .....	9
4.1.12. <i>Abinõu haldusasutusepõhised parameetrid</i> .....	9
4.2. HALDUSASUTUS.....	9
4.3. TEENUSEOSUTAJA .....	10
4.4. KASUTUSKOHT .....	10
4.5. HALDUSLEPING.....	10
4.5.1. <i>Halduslepingu piirkondlikkus</i> .....	10
4.5.2. <i>Lepinguline eelarve</i> .....	10
4.6. TÖÖTAJA.....	10
4.6.1. <i>Kasutaja autentimistunnus</i> .....	11
4.6.2. <i>Kasutajakonto (kasutajarollid)</i> .....	11
4.7. SPETSIALISTI KIIRVALIK .....	11
<b>5. KLIENDID .....</b>	<b>11</b>
5.1. KLIENDI STAATUS RAHVASTIKUREGISTRIS.....	11
5.2. KLIENDI PEREKONNASEIS .....	11

5.3.	KLIENDI SOTSIAALNE SEISUND .....	11
5.4.	KLIENDI PUUE/FUNKTSIOONIHÄIRE .....	12
5.5.	KLIENDI TÖÖVÕIMEKAOTUS .....	12
5.6.	KLIENDI ERIVAJADUS .....	12
5.7.	KLIENDIRÜHM .....	12
5.8.	KLIENDIMÄRKMIK .....	12
5.9.	KLIENDIANDMETE HALDAMISTEADE .....	12
5.10.	EESTKOSTE .....	13
5.11.	SEOTUD ISIKUD .....	13
5.12.	LEIBKOND .....	13
<b>6.</b>	<b>MENETLUS .....</b>	<b>13</b>
6.1.	MENETLUS .....	13
6.1.1.	<i>Menetluse olek</i> .....	13
6.1.2.	<i>Menetluse viitenumber</i> .....	14
6.1.3.	<i>Menetluse subjekt</i> .....	14
6.1.4.	<i>Menetluse korraldaja</i> .....	14
6.1.5.	<i>Privaatne menetlus</i> .....	14
6.1.6.	<i>Menetluse volitus</i> .....	14
6.2.	PÖÖRDUMINE .....	14
6.2.1.	<i>Pöördumise olek</i> .....	14
6.2.2.	<i>Pöördumise subjekt</i> .....	14
6.2.3.	<i>Pöörduja</i> .....	14
6.3.	TOIMING .....	14
6.3.1.	<i>Toimingu olek</i> .....	15
6.3.2.	<i>Toimingu aeg</i> .....	15
6.3.3.	<i>Toimingu subjekt</i> .....	15
6.3.4.	<i>Toimingu tegija</i> .....	15
6.4.	DOKUMENT .....	15
6.5.	PÄRINGUD JA OTSINGUPÄRINGUD .....	15
<b>7.</b>	<b>JUHTUM (JUHTUMIMENETLUS) .....</b>	<b>16</b>
7.1.	JUHTUMI PROBLEEM .....	16
7.2.	JUHTUMI EESMÄRK .....	16
7.3.	JUHTUMI EESMÄRGI TÄITMISE HINDAMINE .....	16
7.4.	JUHTUMI VÕRGUSTIKU LIIGE .....	16
<b>8.</b>	<b>TEENUSED JA TOETUSED (ABINÕUD) .....</b>	<b>17</b>
8.1.	ABINÕU RAKENDAMINE .....	17
8.1.1.	<i>Abinõu perioodiline rakendamine</i> .....	17
8.1.2.	<i>Teenuse osutamise registreerimine</i> .....	17
8.2.	TOETUSE VÄLJAMAKSE .....	17
8.3.	RAHASTAMINE .....	17
8.4.	KLIENDI EEST VASTUTAV ISIK .....	17

<b>9. ARVELDUSED .....</b>	<b>18</b>
9.1. HINNAD.....	18
9.1.1. „Abinõu hind“ .....	18
9.1.2. „Teenuseosutaja teenuse hind“ .....	18
9.1.3. „Kokkuleppehind“ .....	18
9.1.4. „Abinõu rakendamise hind“ .....	18
9.2. TEGELIK KULU .....	18
9.3. TEENUSEOSUTAJA ARUANNE .....	18
9.4. RAHALEHT.....	18
9.5. TAGASTUS RAHALEHELT.....	18
9.6. KONTEERIMISFAIL .....	19
9.7. MAKSEFAIL.....	19

## 1. Sissejuhatus

Käesolevas dokumendis on esitatud Sotsiaaltoetuste ja -teenuste registris (STAR) kasutatavad mõisted koos selgitustega.

Dokument on mõeldud kasutamiseks STAR projektimeeskonnale ja kasutajatele. Dokumendi eesmärk on tagada ühene arusaamine infosüsteemis kasutatavatest mõistetest.

## 2. Üldmõisted

### 2.1. Klassifikaator

Klassifikaator on liigitusloend (valitavate väärtustega tunnuste hulk), mida kasutatakse andmete sisestamise käigus objektide või objekti liigitamiseks (nt klassifikaator "juhtumi probleemi liik" sisaldab loetelu eeldefineeritud probleemiliikidest). Klassifikaatorite hulk määratakse süsteemi arenduse tulemusena (administraator saab muuta muudetavateks märgitud klassifikaatorite ridu, kuid ei saa muuta süsteemis kasutatavate klassifikaatorite hulka).

Klassifikaatori tasand näitab, kas tegemist lokaalselt (kohalikul tasandil) või üldriiklikult kehtiva klassifikaatoriga. Üldriiklikult kehtiva klassifikaatori korral kasutatakse kogu süsteemi kasutusulatuses ühesuguseid klassifikaatori ridu ehk tunnuste väärtusi. Lokaalse klassifikaatori korral kasutatakse igas kasutuskohas (nt kohalikus omavalitsuses) oma tunnuste väärtuseid (nt kliendirühma klassifikaator). Klassifikaatori muudetavus näitab, kas administraator saab lisada ja muuta klassifikaatori ridu ning nende vahelisi seoseid või klassifikaatori ridade hulk on süsteemis rangelt fikseeritud.

Klassifikaatori rida on üks konkreetne liigitusloendis sisalduva tunnuse väärtus, mida saab valida klassifikaatori alusel iseloomustatava objekti kirjeldamise käigus (valikunimistu rida).

Klassifikaatori ridade seos tähendab, et kui objekti kirjeldamiseks kasutatakse kahte seotud klassifikaatorit, siis selle objekti kirjeldamiseks on seotud klassifikaatoritest võimalik valida ainult omavahel seotud ridu.

### 2.2. Klassifikaatori atribuut

Klassifikaatori ehk liigitusloendi atribuut on täiendav tunnus, mille väärtused esitatakse liigitusloendi iga rea kohta. Erinevatel liigitusloenditel on erinevad tunnused. Kui kasutaja valib klassifikaatori alusel kirjeldatava andmeobjekti sisestamise käigus klassifikaatori rea, siis selle valiku tegemisega valitakse automaatselt vastav atribuudi väärtus.

Näiteks menetluse liigi atribuut võiks olla "säilitamistähtaeg" (näitab vastavat liiki menetluse andmete säilitamise aega). Näiteks kui kasutaja valib menetluse liigi, siis automaatselt kaasneb sellega toimiku säilitamistähtaja määramine.

### 2.3. Dokumendimall

Dokumendimall on kontoritarkvara (näiteks MS-Word) abil vormistatavate tekstidokumentide või tabelarvutuste standardvorm..

#### 2.4. Hindamisinstrument

Hindamisinstrument on küsimustik, mida kasutatakse sotsiaaltöötajate poolt kliendi seisundi kirjeldamiseks ja otsuste tegemiseks.

Hindamisinstrument koosneb küsimustest ja juhistest. Hindamisinstrumenti kasutaja vastab küsimustele vastusvariantide valimise teel või vabas vormis vastuse sisestamise teel.

Hindamisinstrument võib võimaldada leida sobivaima lahendusvariandi.

Küsimused rühmitatakse peatükkideks. Peatükkide kasutamise eesmärk on pikk küsimustik liigendada teemadeks, et lihtsustada küsimustiku täitmist.

#### 2.5. Parameeter

Parameeter e. häälestusparameeter on numbriline suurus või tekstiline väärtus, mida kasutatakse arvutuste tegemiseks, andmete kuvamiseks või süsteemi käitumise juhtimiseks (näiteks toimetulekupiir ja eluasemekulude normid) ning mis kehtib teatud ajal ja ulatuses.

Parameetrite hulk määratakse süsteemi arenduse tulemusena (administraator ei saa parameetrite hulka muuta, küll saab ta muuta parameetrite väärtuseid).

Parameetri tasand näitab, kas parameetri väärtus kehtib lokaalselt või üldriiklikult. Üldriikliku parameetri korral kehtib kogu süsteemi kasutusulatuses ühesugune väärtus. Lokaalse parameetri kohta tuleb igas kasutuskohas (nt kohalikus omavalitsuses) määrata selles kasutuskohas kehtiv tunnuse väärtus.

### 3. Isikute üldosa

Isikute üldosas kirjeldatakse isikute (klient, teenuseosutaja kui ka haldusasutuse töötaja) kirjeldamiseks kasutatavaid tunnuseid.

#### 3.1. Isik

Isik on mistahes rollis ja põhjusel süsteemis kirjeldatav juriidiline või füüsiline isik. Iga isik on süsteemis kirjeldatud ühe andmeobjektina, mille eesmärk on võimaldada isiku identifitseerimist ja üldandmete esitamist sõltumata isiku rollist.

Füüsiline isik võib STARis olla klient, haldusasutuse või teenuseosutaja töötaja ja teenuseosutaja. STARis võib juhtuda, et üks füüsiline isik on samal ajal nii klient, teenuseosutaja kui ka haldusasutuse töötaja. Sellisel juhul on füüsilise isiku andmed kirjeldatud isiku kirjes. Selline lahendus tagab isikupõhiste andmete haldamise ühes kohas (näiteks isiku parool STARi kasutamiseks, isiku nimi ja kontaktandmed)

Juriidiline isik võib STARis olla haldusasutus või teenuseosutaja või nii haldusasutus kui teenuseosutaja.

#### 3.2. Aadress

Samal isikul võib olla mitmeid erinevaid aadresse – kliendi rahvastikuregistrijärgne elukoht, kliendi tegelik elukoht, kliendi postiaadress, teenuseosutaja juriidiline aadress, teenuseosutaja tegevuskoht, haldusasutuse aadress. Aadress esitatakse maakonna ja valla/linna tasemele vastavalt Eesti haldus- ja asustusjaotuse klassifikaatorile (EHAK).

#### 3.3. Kontaktandmed

Kontaktandmed on andmeobjekt isiku sideandmete, näiteks e-maili aadressi, telefoninumbri jms kirjeldamiseks.

Süsteemi saab ühe isiku kohta sisestada mitmeid erinevaid kontaktandmeid. Näiteks kliendina antud kontaktandmed on eristatud sama isiku poolt teenuseosutajana või sotsiaaltöötajana esitatud kontaktandmetest.

### 4. Ressursid

#### 4.1. Abinõu

Abinõu on süsteemis kasutatav üldmõiste toetuste, teenuste ja muu abi kirjeldamiseks.

Abinõud liigitatakse kolmel tasemel. Kõige kõrgemat ja üldisemat liigituse taset nimetatakse abinõu liigiks (toetus, teenus, muu abi), teist taset nimetatakse meetmeks (näiteks: koduväline hooldus) ja kolmandat ning kõige detailsemat taset nimetatakse alammeetmeks (näiteks ööpäevaringne

tugevdatud järelvalvega hooldamine). Kokkuvõttes tekib kolmetasemeline hierarhia, mis koosneb kolmest seotud klassifikaatoriga tunnusest.

Abinõu omab STARi kontekstis alammeetmega sama tähendust.

#### 4.1.1. Abinõu perioodilisus

Abinõu perioodilisus on tunnus, mis näitab, kas abinõu rakendatakse vaikimisi perioodiliselt või ühekordselt. Perioodilisus tähendab, et ühe rakendamise otsuse tulemusena osutatakse abinõud korduvalt (näiteks igal kuul ettemääratud perioodi jooksul).

Perioodilisena defineeritud abinõu saab kliendile vajadusel määrata ka ühekordsena.

#### 4.1.2. Abinõu kehtimistasand

Abinõu tasand määrab, kas tegemist on üldriiklikult või lokaalselt kehtiva abinõuga.

Üldriiklikud abinõud hallatakse Sotsiaalministeeriumi administraatorite poolt ja on hiljem kasutatavad kõikides haldusasutustes. Lokaalsed abinõud (nii toetused kui teenused) luuakse igas haldusasutuses ise ja need kehtivad vaid selle haldusasutuse piires.

Üldriiklikult kehtiva abinõu rakendamise otsust võidakse teha igas haldusasutuses. Lokaalselt kehtiva abinõu rakendamise otsust saab teha ainult abinõu kehtestanud haldusasutus.

#### 4.1.3. Abinõu finantsallikas

Abinõu juures kirjeldatud finantsallikas näitab, milline on abinõu rakendamise korral selle vaikimisi kuvatav finantseerimise allikas (vajadusel saab seda abinõu rakendamisel ka muuta).

#### 4.1.4. Abinõu sihtrühm

Abinõu kirjeldamisel määratakse sihtrühmad, kellele antud abinõu tuleks rakendada. Abinõu sihtrühm on oluline hilisema statistika tegemiseks ning samuti kasutajatele piirangute seadmiseks. Kui haldusasutuse töötajale (kasutajale) on kehtestatud sihtrühma piirang, siis saab selline töötaja kinnitada ainult selliseid abinõu rakendamisi, mille abinõu sihtrühm kattub töötajale lubatud sihtrühmaga.

Abinõule sihtrühma määramine ei piira selle abinõu määramist teistele sihtrühmadele.

#### 4.1.5. Abinõu vaikimisi periood kuudes

Abinõu juures võib määrata vaikimisi perioodi kuudes, mida kasutatakse selle abinõu rakendamisel abinõu kehtivuse lõpuaja arvutamiseks. Süsteem arvutab abinõu rakendamisele määratud algusaja järgi välja lõpuaja. Kasutaja (sotsiaaltöötaja) võib lõpuajaga muuta ehk tegemist on soovitusliku määranguga.

#### 4.1.6. Uuesti rakendamise intervall kuudes

Abinõu kirjeldamisel võib sellele määrata uuesti rakendamise intervalli (kuudes), mis näitab kui mitu kuud peab/peaks olema möödunud kliendi viimasest samast abinõu rakendamisest enne, kui seda abinõu võib kliendile uuesti määrata.

Sotsiaaltöötajale antakse sellisel juhul kliendile abinõu määramisel hoiatus ning sotsiaaltöötaja saab otsustada, kas katkestada abinõu rakendamine või siiski määrata abinõu kliendile. Teenuseosutaja esindajale keelatakse abinõu määramine kliendile täielikult, kui kliendile on sama abinõu määratud ajavahemikul juba määratud.



#### 4.1.7. Maksmisviis

Maksmisviis on süsteemis määratletav viis rahaliste väljamaksete teostamiseks (näiteks ülekanne, sularaha). Abinõu määramisel saab vajadusel ka vaikimisi ettekuvatud maksmisviisi muuta.

#### 4.1.8. Mõõtühik

Mõõtühikut kasutatakse abinõu määramise või osutamise käigus koguse või perioodi määramiseks/mõõtmiseks (näiteks tund, päev, kuu).

#### 4.1.9. Abinõu rakendatavus

Abinõu rakendatavus näitab, kas abinõu rakendamise aluseks peab olema sotsiaaltöötaja otsus (ehk abinõu rakendamine tuleb luua ja kinnitada sotsiaaltöötaja poolt) või teenuseosutaja võib abinõud rakendada omal algatusel.

#### 4.1.10. Abinõu isikustatus

Abinõu isikustatus näitab teenuseosutaja poolt rakendatavate abinõude korral, kas teenuse või muu abi saaja isik peab olema tuvastatud (jah) või võib jääda anonüümseks (ei). Kui abinõu juures on määratud isikustatus = ei, siis saab teenuseosutaja esindaja käivitada selle kohta mitteisikustatud teenuseosutamise registreerimist.

#### 4.1.11. Vaikimisi abinõu maht

Abinõu maht, mida vaikimisi teenuse määramisel kliendile pakutakse (vastavalt mõõtühikule). Abinõu mahtu on võimalik vajadusel muuta.

#### 4.1.12. Abinõu haldusasutusepõhised parameetrid

Abinõu haldusasutusepõhised parameetrid peab haldusasutus defineerima iga abinõu kohta (üldriiklike abinõude kohta ja lokaalsete e „enda” abinõude kohta) Neid parameetreid kasutatakse kulude konteerimiseks STARist väljapool asuvasse raamatupidamissüsteemidesse. Näiteks eelarveartikkel on abinõu haldusasutusepõhine parameeter, mis näitab, millise eelarveartikli alla kuuluvad selle abinõu kohta tehtud abinõu rakendamise kulud. Selle tunnuse alusel toimuvad haldusasutuse vaba eelarvemahu arvutused.

### 4.2. Haldusasutus

Haldusasutuse all mõeldakse STAR süsteemis juriidilist isikut, kelle pädevuses on korraldada juhtumite lahendamist ning teha abinõude rakendamise otsuseid. Haldusasutused on Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet, maavalitsused, kohalikud omavalitsused ja linnaosa valitsused või muud riigiasutused.

EHAK haldusüksused on valdavalt üheselt seotud haldusasutusega. See tähendab, et iga haldusüksuse kohta on üheselt määratud vastavas piirkonnas sotsiaalteenuste osutamist korraldav haldusasutus. Haldusasutuse staatuse saab vajadusel muuta mitteaktiivseks (näiteks haldusstruktuuri muutumisel)

#### 4.3. Teenuseosutaja

Teenuseosutaja on sotsiaalteenuste või muu abi osutaja või abivahendite müüja või rentija. Teenuseosutaja võib olla kas füüsiline isik või juriidiline isik. Üks juriidiline või füüsiline isik võib olla sisestatud mitme teenuseosutajana, (näiteks ühel firmal on avatud kaks erinevas kohas asuvat hooldekodu).

Teenuseosutaja kohta sisestatakse tema tegutsemiskoha aadress. Lisaks sellele on juriidilise või füüsilise isiku juures võimalik sisestada juriidilist aadressi ja muid juriidilisi andmeid. Samuti sisestatakse teenuseosutaja kirje juurde asutuse töötajate ning osutatavate teenuste info. Teenuseosutaja staatuse saab vajadusel muuta mitteaktiivseks.

#### 4.4. Kasutuskoht

Kasutuskoht on institutsioon, kus STAR-süsteemi kasutatakse. Iga haldusasutus ja teenuseosutaja on kasutuskoht. Kasutuskoht luuakse automaatselt süsteemi poolt haldusasutuse või teenuseosutaja lisamisel.

#### 4.5. Haldusleping

Haldusleping on teenuseosutaja ja haldusasutuse vahel sõlmitud raamleping, millega lepitakse kokku tingimused, mille alusel teenuseosutaja osutab teenuseid või muud abi ja millega määratakse järelevalve tegija.

Haldusleping STAR-i tähenduses ei ole haldusleping haldusmenetluse seaduse tähenduses.

##### 4.5.1. Halduslepingu piirkondlikkus

Halduslepingu piirkondlikkus näitab, kas halduslepingu alusel osutatakse teenuseid elukohast sõltumatult kõigile klientidele või ainult lepinguga seotud haldusasutuse haldusüksustes elavatele klientidele.

##### 4.5.2. Lepinguline eelarve

Lepinguline eelarve on halduslepinguga määratletud teenuste osutamiseks ette nähtud rahaline maht teatud perioodiks (tavaliselt aastaks). Teenuseosutaja saab tasu nende teenuste eest, mille summaarne rahaline maht ei ületa lepingu eelarvet.

#### 4.6. Töötaja

Töötaja on haldusasutuses või teenuseosutaja juures töötav füüsiline isik. Töötaja mõiste käsitleb isiku töötamist ühes kohas. Kui isik töötab nt kahes kohas, siis on tal kaks erinevat töötaja kirjet ja ka erinevad kasutajarollid STAR-s.

Töötaja kohta saab registreerida lisainfona töötaja kontaktid, ametiala, ametikoha, kõrgeima haridustaseme ja töötaja poolt omandatud erialad.

Töötaja staatuse saab vajadusel muuta mitteaktiivseks.

Töötajale saab anda õigusi rakendada ainult teatud abinõusid (nt töötaja pädevuses on ainult toimetulekutoetuse maksmine).

#### 4.6.1. Kasutaja autentimistunnus

Kasutaja autentimistunnus on süsteemi kasutava töötaja isiku tuvastamist võimaldav tunnus (kasutajanimi ja parool). Kasutajatunnus on seotud füüsilise isikuga. Mitmes asutuses töötaval isikul on üks kasutaja autentimistunnus ning isik saab ühe kasutajanime ja parooliga süsteemi sisse.

#### 4.6.2. Kasutajakonto (kasutajarollid)

Kasutajakontos kirjeldatakse töötaja õigused süsteemi kasutada. Kasutajakonto on seotud töötaja mõistega. Mitmes asutuses töötavale isikule omistatakse igasse asutusse eraldi süsteemi kasutamise õigused (juurdepääsu õigused). Nt kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajal võib sõltuvalt tema ülesannete ulatusest olla üheaegselt nii administraatori, sotsiaaltöötaja, arveldaja ja aruannete tegija roll või nt ainult sotsiaaltöötaja roll.

Töötaja õigusi STARis sisalduva info käitlemiseks võib piirata lisaks veel abinõu ja sihtrühma piirangu kaudu.

#### 4.7. Spetsialisti kiirvalik

Spetsialisti kiirvalik on haldusasutuse töötaja poolt hallatav nimistu spetsialistidest, keda ta sagedasti määrab toimingute tegijateks või juhtumi võrgustiku liikmeteks.

### 5. Kliendid

Klient on füüsiline isik, kellele makstakse sotsiaaltoetust, osutatakse sotsiaalteenust või muud abi. Kliendi menetlusepõhised isikuandmed on klienti kirjeldavad andmed, mille loomine, arhiveerimine ja ligipääsu juhtimine toimub koos menetluse algatamisega. Iga menetluse algatamisega luuakse uus menetlusepõhiste isikuandmete kirje.

#### 5.1. Kliendi staatus rahvastikuregistris

Kliendi staatus näitab, kas klient on elus või surnud või on tema staatus määratlemata. Andmed saab süsteem Rahvastikuregistrist automaatselt.

#### 5.2. Kliendi perekonnaseis

Kliendi perekonnaseis jaguneb ametlikuks ja tegelikuks perekonnaseisuks. Ametlik perekonnaseis põhineb Rahvastikuregistri andmetel. Tegelik perekonnaseis täpsustab ametlikku perekonnaseisu sotsiaaltöötaja poolt teada saadud informatsiooni põhjal. Näiteks ametlikult abielus oleva kliendi tegelik perekonnaseis võib näidata, et isik elab abikaasast lahus.

#### 5.3. Kliendi sotsiaalne seisund

Kliendi sotsiaalne seisund kirjeldab kliendi sotsiaalset hõlmatust (näiteks töötab, õpib, on kodune, on pensionär). Sotsiaalne seisund kirjeldatakse sotsiaaltöötaja poolt kliendi ütluse ja/või teistest registritest infopäringu alusel. (Nt sotsiaalse seisundi määramise aluseks võib olla Tööturuametist

saadav tööhõive staatus ja Eesti Hariduse Infosüsteemist EHIS saadavad õppimise andmed, kuid need andmed ei ole omavahel otseses ranges seoses).

#### 5.4. Kliendi puue/funktsioonihäire

Puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel. Puue kirjeldatakse puude liigiga (näiteks liikumispuue) ja raskusastmega (keskmine, raske või sügav puue), samuti täpsustatakse puude raskusastme kehtivuse aeg.

Andmed kliendi puude kohta saadakse infopäringuga Sotsiaalkindlustusametist.

#### 5.5. Kliendi töövõimekaotus

Täielikult töövõimetu on isik, kellel esineb haigusest või vigastusest põhjustatud tugevasti väljendunud funktsioonihäire, mille tõttu ta ei ole võimeline tööga elatist teenima.

Osaliselt töövõimetu on isik, kes on võimeline tööga elatist teenima, kuid kes haigusest või vigastusest põhjustatud funktsioonihäire tõttu ei ole võimeline tegema talle sobivat tööd tööaja üldisele riiklikule normile vastavas mahus.

Andmed töövõimekaotuse kohta saadakse infopäringuga Sotsiaalkindlustusametist.

#### 5.6. Kliendi erivajadus

Kliendi erivajadus kirjeldatakse sotsiaaltöötaja poolt. Kliendi erivajadus võib täpsustada kliendi puuet või tervislikku seisundit või anda infot muude asjaolude kohta, mida sotsiaaltöötajad peavad kliendiga töötades arvestama (näiteks kuulmispuudega kliendi korral saab kirjeldada erivajadusena, et kliendiga suheldes tuleb kasutada viipekeelt või kirjutada).

#### 5.7. Kliendirühm

Kliendirühm on haldusasutuse poolt loodav ja hallatav lokaalne liigitus enda klientide rühmitamiseks. Kliendirühmade loomise eesmärk on lihtsustada sarnaste vajadustega klientide leidmist andmebaasist (nt teatud kindlas piirkonnas elavad kliendid).

#### 5.8. Kliendimärkmik

Kliendimärkmik on sotsiaaltöötajate poolt kasutatav võimalus kliendi kohta vabas vormis informatsiooni talletamiseks ja edastamiseks. Märkmikusse kirjutatakse operatiivne info, mida iga kliendiga suhtlev töötaja peaks teadma.

.

#### 5.9. Kliendiandmete haldamisteade

Kliendiandmete haldamisteade sisaldab sotsiaaltöötajale suunatud infot kliendiandmetes automaatselt tehtud muudatuste kohta või vajadusest kliendiandmeid parandada. Automaatsed muudatused kliendi andmetes tehakse Rahvastikuregistri andmetega võrdlemise tulemusena.

#### 5.10. Eestkoste

Eestkoste on lapse või piiratud teovõimega täisealise isiku õiguste ja huvide kaitse, mis seatakse kohtu poolt perekonnaseaduse alusel. Eestkosteasutus on kohalik omavalitsus.

#### 5.11. Seotud isikud

Seotud isikutena kirjeldatakse isiku leibkonda ja sotsiaalset võrgustikku (sugulased jne.). Samuti kirjeldatakse seotud isikutena hooldajad/hooldatavad ning eestkostjad/eestkostetavad.

#### 5.12. Leibkond

Leibkond on ühiselt majandavate ja enamasti ühist eluaset jagavate inimeste hulk. Leibkondade kirjeldamine on vajalik isikute majandusliku toimetuleku hindamiseks ja toimetulekutoetuste maksmiseks. Üldiselt peaksid kõik leibkonna liikmed elama ühes elukohas, kuid on võimalikud erandid (näiteks vanemate toetusest elav üliõpilane).

### 6. Menetlus

#### 6.1. Menetlus

Menetlus on üldmõiste STAR-i abil toimuvate klientide juhtumite lahendamise, klientide teenindamise ja järelevalvetegevuste tähistamiseks.

Menetlused jagunevad kliendimenetlusteks ja järelevalvemenetlusteks.

Kliendimenetluse subjektiks on klient ja menetlus viiakse läbi kliendi probleemide lahendamiseks.

Kliendimenetlus jaguneb liht- ja juhtumimenetlusteks.

Lihtmenetlus on menetlus, mille käigus toimub kliendi abistamiseks ühe konkreetse abinõu rakendamine

Juhtumimenetlus on kliendimenetlus, mille ülesanne on isiku probleemide kompleksne lahendamine isiku tugivõrgustike liikmete kaasamise ning abinõude järjepideva ja süsteemse rakendamise tulemusena.

Järelevalvemenetluse subjektiks on teenuseosutaja ja menetlus viiakse läbi tegevuse ja/ või otsuse kontrollimiseks.

##### 6.1.1. Menetluse olek

Menetluse olek kirjeldab, millises staadiumis menetlus on.

„Algatatud“ olekus on menetlus siis, kui sotsiaaltöötaja on saanud eelinfo võimaliku probleemi kohta ja hinnatakse asjaga tegelemise vajalikkust. Ametlikult menetlust veel alustatud ei ole.

„Aktiivses“ olekus toimub probleemi lahendamise tegelemine.

„Passiivseks“ olekus on probleemi lahendamise tegelemine lõpetatud, kuid tulemust on vaja veel lõplikult hinnata.

„Lõpetatud“ olek omistatakse menetlusele siis, kui probleemi lahendamise kohta on antud lõplik hinnang.

„Tagasilükatud“ olek omistatakse siis, kui pärast menetluse algatamist tehakse otsus, et probleemi tegelikult ei ole ja asjaga ei ole vaja tegeleda.

„Katkestatud“ (jätkamisest keeldutud) olek omistatakse siis, kui pärast menetluse avamist tehakse otsus, et probleemi lahendamine ei ole võimalik või vajalik ja asjaga tegelemine katkestatakse.

„Arhiveeritud“ olekusse viib STAR automaatselt lõpetatud, tagasilükatud ja katkestatud menetlused fikseeritud aja möödumisel.

#### 6.1.2. Menetluse viitenumber

Menetluse viitenumber on menetlust unikaalselt tähistav ja automaatselt omistatav identifikaator, mis koosneb aasta kahest viimasest numbrist ja järjestikulisest numbrist.

#### 6.1.3. Menetluse subjekt

Menetluse subjekt on isik, kelle kohta menetlus avatakse (klient, kelle probleemi lahendatakse või teenuseosutaja, kelle tegevust kontrollitakse).

#### 6.1.4. Menetluse korraldaja

Menetluse korraldaja on haldusasutuse töötaja, kes vastutab menetluse läbiviimise eest.

#### 6.1.5. Privaatne menetlus

Privaatne menetlus on menetlus millele on kehtestatud juurdepääsupiirang. Privaatse menetluse andmete omavad ligipääsu ainult need isikud, kellele on personaalselt antud vastav volitus.

#### 6.1.6. Menetluse volitus

Menetluse volitus on konkreetsele isikule antud õigus vaadata või muuta menetluse andmeid. Volituste andmine on vajalik privaatseks märgitud menetluste korral.

### 6.2. Pöördumine

Pöördumine on haldusasutusele elektroonilise, kirjaliku või suulise avalduse esitamine. Pöördumiste hulka kuuluvad klientide poolt esitatavad taotlused toetuse, teenuse või muu abi saamiseks.

#### 6.2.1. Pöördumise olek

„Registreerimise ootel“ on pöördumine mis on kliendi poolt avaliku kanali (x-tee) kaudu saadetud ning mida sotsiaaltöötaja ei ole veel registreerinud.

"Registreeritud" olekus on sotsiaaltöötaja poolt menetlusse võetud pöördumised.

"Tagasilükatud" olek omistatakse pöördumisele siis, kui pöördumise alusel ei alustata menetlust. (

#### 6.2.2. Pöördumise subjekt

Pöördumise subjekt on isik, kelle kohta on pöördumine tehtud. Taotluse korral on pöördumise subjektiks taotletava toetuse, teenuse või muu abi saaja.

#### 6.2.3. Pöörduja

Pöörduja on haldusasutusele pöördumise esitanud isik Pöördumise subjekt ja pöörduja kattuvad juhul, kui sotsiaaltöötaja poole pöördub isik, kes taotleb endale ise teenust, toetust või muud abi.

### 6.3. Toiming

Toiming on menetluse raames tehtav üksiktegevus.

Kogu menetluse käik kirjeldatakse toimingute jadana. Toimingute hulka kuuluvad näiteks automaatselt registreeritavad tegevused: teate registreerimine, küsimustiku täitmine (hindamisinstrumendi kasutamine), abinõu rakendamine, menetluse oleku muutmise otsuse tegemine, juhtumi eesmärkide täitmise hindamine  
Menetluse korraldajal on võimalik lisada toiminguid ka ise (nt kodukülastuse tegemine, telefonivestlus kooli sotsiaaltöötajaga vms) ja seda nii planeeritavana kui juba toimununa.

#### 6.3.1. Toimingu olek

Toimingu olek kirjeldab, mis staadiumis toiming on.

„Planeeritav“ olek tähendab, et toimingut on plaanis teha, kuid toimingut ei ole veel hakatud tegema.

„Täitmisel“ olek omistatakse siis, kui toimingu tegija võtab toimingu tegemiseks.

„Toimunud“ olek omistatakse lõpuni tehtud toimingule.

„Tühistatud“ olek omistatakse toimingule siis, kui toimingu tegemine otsustatakse ära jätta või katkestatakse enne lõpuleviimist.

#### 6.3.2. Toimingu aeg

Toimingu aeg on periood, mille jooksul toiming teostatakse

Toimingu kohta registreeritakse järgmised ajad: planeeritav alguse aeg, planeeritav lõpetamise aeg ja tegelik lõpetamise aeg.

#### 6.3.3. Toimingu subjekt

Toimingu subjekt on isik, kelle kohta toimingut tehakse (näiteks klient, kelle kohta täidetakse küsimustikku või klient, kellele osutatakse teenust).

#### 6.3.4. Toimingu tegija

Toimingu tegija on toimingut tegev juriidiline või füüsiline isik. Juriidilisest isikust toimingu tegija korral võidakse lisaks määrata füüsiline isik, kes esindab juriidilist isikut.

Ühe toimingu tegija võib märkida toimingu eest vastutajaks. Ülejäänud tegijad on kaastäitjad.

#### 6.4. Dokument

Dokument on menetluse käigus saadud või koostatud dokument või muud dokumenteerimist väärivat infot sisaldav süsteemi andmebaasis salvestatav fail.

#### 6.5. Päringud ja otsingupäringud

Päringud ja otsingupäringud võimaldavad identifitseerivate tunnuste abil sooritada menetlusepõhiseid- või komplekspäringuid teistesse riiklikesse registritesse (nt kontrollida isiku kaetust ravikindlustusega Haigekassast või saadavaid toetusi Sotsiaalkindlustusametist).

## 7. Juhtum (juhtumimenetlus)

Juhtum on kliendimenetlus, mille ülesanne on isiku probleemide kompleksne lahendamine võrgustiku liikmete kaasamise ning abinõude järjepideva ja süsteemse rakendamise tulemusena ühe juhtumikorraldaja poolt. STARis luuakse sel juhul juhtumimenetlus ja kõik toimingud dokumenteeritakse selle menetluse raames.

### 7.1. Juhtumi probleem

Juhtumi probleem selgitatakse välja ning kaardistatakse isiku, sotsiaaltöötaja ja võrgustiku liikmete koostöös ning see tuleb juhtumi menetluse käigus lahendada.

Juhtumi probleemid kirjeldatakse klassifikaatori (ette antud loend võimalikest probleemidest) alusel ja lisaks võidakse esitada vabas vormis selgitus.

Ühe juhtumi raames saab kirjeldada mitu probleemi.

### 7.2. Juhtumi eesmärk

Juhtumi eesmärk on olukord, mida püütakse saavutada konkreetse juhtumi lahendamise või tähtaja lõpuks. Eesmärk võib väljendada otstarvet, tulemust, sihti või tulevikuplaani.

Eesmärgi püstitamisel lähtutakse inimese vajadustest, soovidest ja valmisolekust. Eesmärk sõnastatakse võimalikult mõõdetavalt, et hiljem oleks võimalik tulemuslikkust hinnata. Juhtumi eesmärk kirjeldatakse klassifikaatori (ette antud loend võimalikest eesmärkidest) alusel ja lisaks võidakse esitada vabas vormis selgitus.

Ühe juhtumi raames võib püstitada mitu eesmärki.

### 7.3. Juhtumi eesmärgi täitmise hindamine

Juhtumi eesmärgi täitmist hinnatakse juhtumi menetlemise käigus ja juhtumi tähtaja lõppedes.

Eesmärgi täitmise hinnangu väärtused võivad olla: täitmata, osaliselt, täidetud, või loobutud.

„Täitmata” tähendab, et eesmärki ei ole veel saavutatud ja sellega tegeletakse. „Osaliselt täidetud” tähendab, et eesmärk on osaliselt saavutatud ja eesmärgi saavutamisega tegeletakse või on sellega tegelemine lõpetatud.

„Täidetud” tähendab, et eesmärgi saavutamine on edukalt lõpetatud.

„Loobutud” tähendab, et eesmärgi saavutamisest loobuti tulemust saavutamata.

### 7.4. Juhtumi võrgustiku liige

Juhtumi võrgustiku liige on kliendi probleemi lahendamise tegeleva juhtumi ametlikku võrgustikku kuuluv füüsiline isik. Ametlikku võrgustikku kuuluvad nt eri ametiasutusi esindavad isikud, kes oma ametipositsiooni tõttu on vastastikku seotud isiku probleemide lahendamise (nt õpetaja, perearst, politseinik, kriminaalhooldaja).



## 8. Teenused ja toetused (abinõud)

### 8.1. Abinõu rakendamine

Abinõu rakendamise all mõeldakse kliendile toetuse maksmise, teenuse osutamise või muu abi kohta otsuse tegemist ehk abinõu määramist. Abinõu rakendamine on toiming, mis kajastub menetluse vaates automaatselt nii määratud abinõude kui ka toimingute nimekirjas.

Abinõu rakendamise aluseks on lihtmenetluse korral kliendipoolne taotlus (pöördumine).

Juhtumimenetluse korral võib abinõu rakendamist teha ka ilma otsese kliendipoolse taotluseta ehk abinõu rakendamine määratakse menetluse käigus menetluse korraldaja (sotsiaaltöötaja) poolt.

#### 8.1.1. Abinõu perioodiline rakendamine

Abinõu rakendamisel võib abinõu osutamise määrata perioodiliseks. Sellisel juhul saab abinõu rakendamisel määratud perioodi jooksul ning mahus igakuiselt teha toetuse väljamakseid või registreerida teenuse osutamist.

#### 8.1.2. Teenuse osutamise registreerimine

Teenuse osutamise registreerimisel luuakse vastava kliendi abinõu rakendamise juurde tegeliku kulu kirje(d) ning abinõu rakendamise toimingu juurde vajadusel ka teenuse osutamisel ilmnenu vajalik muu info.

Teenuseosutamist on võimalik registreerida ka mitteisikustatult st ilma abinõu rakendamise ja menetluseta – sellisel juhul luuakse tegeliku kulu kirjed, mis ei ole seotud konkreetse isikuga.

### 8.2. Toetuse väljamakse

Toetus võidakse välja maksta ühes või mitmes osas (erinevatele isikutele või erandjuhul ka asutustele), üldjuhul sularahas või pangaülekandega.

Toetuse väljamakse kirjed lisatakse abinõu rakendamise käigus. Kui abinõu rakendamine kinnitatakse ehk toetuse maksmise positiivne otsus on tehtud, siis koostatakse väljamaksete alusel rahalehed.

Pangaülekandega makstavate väljamaksete kohta koostatakse maksefailid.

### 8.3. Rahastamine

Teenuse rakendamisel määratakse selle rahastamine – teenuse või muu abi osutamise eest tasumise jaotus konkreetset juhul, näidates haldusasutuse, kliendi või kolmandate isikute poolt makstavaid summasid.

### 8.4. Kliendi eest vastutav isik

Kliendi eest vastutav isik määratakse vajadusel abinõu rakendamise käigus. Isik valitakse teenuseosutaja töötajate seast.

## 9. Arveldused

### 9.1. Hinnad

Süsteemis on kasutusel 4 tüüpi hindu:

#### 9.1.1. „Abinõu hind“

on haldusasutuse poolt abinõu kirjeldamise käigus kindlaks määratav toetuse suurus ning teenuse või muu abi rahaline väärtus. Abinõu hind võib olla kirjeldatud fikseeritud suuruses, maksimaalses suuruses või nõ määratavana (makstava toetuse suurus või teenuse haldusasutuse poolne hüvitamine fikseeritakse kas halduslepingus või abinõu määramisel).

#### 9.1.2. „Teenuseosutaja teenuse hind“

määratakse teenuseosutaja poolt, kes koostab enda poolt pakutavate teenuste ja muu abi hinnakirja.

#### 9.1.3. „Kokkuleppehind“

määrab ära haldusasutuse ja teenuseosutaja vahel sõlmitud lepingus kokku lepitud teenuste hinnad.

#### 9.1.4. „Abinõu rakendamise hind“

määratakse abinõu rakendamise otsuse tegemise käigus. Sotsiaaltöötaja määrab rakendatava abinõu hinna ja vajadusel kirjeldab täiendavad rahastamisallikad.

### 9.2. Tegelik kulu

Tegelik kulu on abinõu rakendamise tekkepõhine kulu ühes perioodis. Tegelik kulu võib olla isikustatud (seotud abinõu rakendamise kirjega ja selle kaudu kliendiga) või mitte.

Nii toetuse väljamaksed kui ka teenuse osutamisega registreeritavad kulud registreeritakse tegelikeks kuludeks. Tegeliku kulu kirjed on võimalik nende kinnitamise korral saata konteerimisfailide kaudu haldusasutuse raamatupidamisprogrammidesse.

### 9.3. Teenuseosutaja aruanne

Teenuseosutaja aruanne on teenuseosutaja poolt haldusasutusele esitatav teenuste osutamise ja kulude aruanne (tegelike kulude aruanne).

### 9.4. Rahaleht

Rahaleht on dokument, mis vormistatakse maksete tegemise kinnitamiseks. Sõltuvalt väljamakse meetodist jagunevad rahalehed pangalehtedeks (väljamaksmiseks pangaülekande teel), sularahalehtedeks (rahalise toetuse väljamaksmiseks kassast) või eralduslehtedeks (asjalise toetuse üleandmiseks).

### 9.5. Tagastus rahalehelt

Tagastus rahalehelt on makse tegemise peatamiseks või makse tegemise ebaõnnestumise korral tehtav tagastus. Rahalehelt tagastuse tegemise tulemusena koostatakse tagastuse makse kirje ehk negatiivne toetuse väljamakse kirje.

#### 9.6. Konteerimisfail

Konteerimisfail väljastatakse süsteemis haldusametuse raamatupidamise jaoks maksete ja tagastuste ning teenuse osutamise kulude konteerimiseks haldusametuse pearaamatus.

#### 9.7. Maksefail

Maksefail on maksete tegemiseks telepanganduse kanalite kaudu pangale esitatav maksekorralduste fail.