

Sündmusteenuste teostatavuse analüüs lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse näitel

lõpparuanne



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
tuleviku heaks

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

RHR viitenumber: 240904

18. juuli 2022

Projekti „Sündmusteenuste teostatavuse analüüs töötü olemise sündmusteenuse näitel“ rahastatakse Euroopa Regionaalarengu Fondist, majandus ja taristuministri 16. oktoobri 2015 käskkirja nr 15 0329 „Toetuse andmine rakendusametuse tegevusteks avaliketeenuste koosvõime loomiseks“ alusel, millega kehtestatakse meetme nr 12.3 „Avalike teenuste pakkumise arendamine“ tegevuse 12.3.2 „A valike teenuste koosvõime loomine“ raames toetuse andmise tingimused rakendusametuse tegevusteks avalike teenuste koosvõime loomiseks.

Versioonihaldus

Versioon	Kuupäev	Kirjeldus
1.0.	09.04.2022	Vahearuanne
1.1.	18.05.2022	Täiendatud vahearuanne: Surmatõendi ja matmistoimingute loa päringu rakendamise analüüs
1.2.	20.05.2022	Täiendused vastavalt tagasisidele (7.2.6. ning mõned väiksemad muudatused teistes peatükkides)
2.0.	01.07.2022	Lõpparuande MVP osa Uued peatükid <ul style="list-style-type: none"> „8.1 Lähedase kaotuse teekond MVP realiseerimisel“ „8.2 Infoteenus“ „8.3 Matmistoimingute loa ja rahvastikuregistri päringu rakendamine“ „8.4 MVP kulu- ja mõjuanalüüs“
3.0.	08.07.2022	Lõpparuanne Uued peatükid: <ul style="list-style-type: none"> „9. Realiseerimisplaan“ kõik alapeatükid „Lisa 1. Infoteenuse küsimustik“ Muudatused peatükkides <ul style="list-style-type: none"> „8.2 Infoteenus“ <ul style="list-style-type: none"> „8.2.2 Teenuseni jõudmine“ „8.2.4 Tehnilised nõuded“ „8.5 Osapoolte võimalik uus töökorraldus - rollid ja vastutusala“ – lisatud uusi rolle ja tegevusi ning täpsustatud olemasolevaid „9. Realiseerimisplaan“ – oluliselt täienenud realiseerimisplaan tabel Läbiv keeleline toimetamine, mis ei mõjuta sisu Läbiv dokumendisüsteemi viidete lisamine
3.1.		Tagasiside põhjal täiendatud lõpparuanne <ul style="list-style-type: none"> Lisatud „10 Kokkuvõtte ja järeldused“ ja „Lisa 2: Täiendavad dokumendid“ „8.1 Lähedase kaotuse teekond MVP realiseerimisel“ parandatud vastavalt tagasisidele. Mitmed sõnastuse parandused ja täpsustused. Infoteenuse kuluhinnangu muutumine tehnilise kirjutaja tööjõukulu põhjal.

Sisukord

Versioonihaldus	2
1 Mõisted ja lühendid	6
1.1 Mõisted	6
1.2 Lühendid	6
2 Analüüsi eesmärk	7
3 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse analüüs	8
3.1 Konteksti kirjeldus	8
4 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse AS-IS olukord	8
4.1 AS-IS olukord	8
4.2 Ülevaade praktikatest üle maailma	9
4.3 Lõppkasutajate probleemid	11
4.4 Osapoolte probleemid ja vajadused	14
4.5 Ülevaade võimalikest lahendustest	16
5 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse persoonad	18
5.1 Personade kirjeldused	18
5.2 Personade ootused	23
6 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse TO-BE visioon	26
6.1 TO-BE kirjeldus	26
7 Sündmusteenuse realiseerimine	37
7.1 Lahenduste väärtuste kirjeldamine ja prioriteetsuste määramine.	37
7.2 Erandjuhtude kirjeldus ja prioriseerimine teenuse edasiarendamisel	43
8 MVP	47
8.1 Lähedase kaotuse teekond MVP realiseerimisel	47
8.2 Infoteenus	50
8.3 Matmistoimingute loa ja rahvastikuregistri päringu rakendamine	62
8.4 MVP kulu- ja mõjuanalüüs	67
8.5 Osapoolte võimalik uus töökorraldus - rollid ja vastutusosalad	72
9 Realiseerimisplaan	75
9.1 MVP: Infoteenus	76
9.2 MVP: Matmistoimingute loa integreerimine	80
9.3 MVP lisaväärtuse loomine (TO-BE)	81
9.4 MVP skoobist välja jäänud osa	84
10 Kokkuvõte ja järeldused	89

1 Mõisted ja lühendid

1.1 Mõisted

Mõiste	Selgitus
Surmateatis	surnud isiku, surmaaaja ja -koha ning surma fakti tuvastanud tervishoiuteenuse osutaja andmeid kajastav elektrooniline dokument või meditsiinilise dokumendi osa, mis on aluseks surma automaatseks registreerimiseks rahvastikuregistris.
Surma põhjuse teatis	surnud isiku surmasündmuse, surma põhjuse, surma põhjuse tinginud asjaolu ja surma põhjuse tuvastanud isiku andmeid kajastav elektrooniline dokument, mille alusel kantakse andmed surma põhjuste registrisse.
Surmatõend	dokument, millega väljastatakse rahvastikuregistris surma fakti kinnitus.
Matmisluba	dokument, mis annab õiguse matta omasele eraldatud hauaplatsil olevale matmiskohale.
Pärandaja	isik, kelle vara tema surma korral teisele isikule üle läheb.
Pärija	isik, kellele läheb üle kogu pärandaja vara.
Omas	isik, kes tegeleb lähedase surmajärgse asjaajamisega.
Lähedane	isik, kes valmistub enda surmaks või surnud isik, kelle surmajärgse asjaajamisega peab tegelema omas.
Perinataalsurm	vastsündinu surm.

1.2 Lühendid

Lühend	Selgitus
KOV	Kohalik omavalitsus
MVP	ingl k <i>minimum viable product</i> ehk minimaalselt töötav toode
STAR	Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister
TTO	Tervishoiuteenuse osutaja infosüsteem
TÖR	Töötamise register

2 Analüüsi eesmärk

Käesoleva analüüsi eesmärk on valideerida ja põhjalikumalt uurida “Lähedase kaotusega tegelemise” sündmusteenuse eelnevas analüüsis välja toodud probleeme. Paljud eelnevas analüüsis väljapakutud lahendused on küll kasutajasõbralikud, kuid ei ole hetkel veel erinevatel põhjustel teostatavad. Mitmete lahenduste puhul on takistuseks praegune õigusmaastik või erinevate osapoolte tehnoloogilise võimekuse killustatus.

Antud analüüsi fookuseks on koondada kõik antud teenustega seonduvad põhivoo teenused ühte kohta ning võimaldada kasutajatele teenusega seonduva asjaajamise korraldamine samast kanalist, eesti.ee portaalist, kuhu tulevikus koonduvad ka teised sündmusteenused. Analüüsi raames analüüsitakse väljapakutud osateenuste tehnilist teostatavust ja kirjeldatakse minimaalne töötav toode (ingl k *minimum viable product* – edaspidi MVP), selle arendamise eeldused ning arenduskava. Analüüsi lõpptulemusena kirjeldatakse ka arenduskava realiseerimist.

3 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse analüüs

3.1 Konteksti kirjeldus

2018. aastal korraldas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium riigihanke „Sündmusteenuse analüüs“, mis oli osa avalike e-teenuste kvaliteedi ja kasutajakogemuse järgmise arenguhüppe, sündmusteenuste, arendamisest. Sündmusteenuste eesmärk on siduda ühe elusündmusega seotud erinevad avalikud teenused üheks terviklikuks e-teenuseks, sündmusteenuseks, võimaldades inimesel tarbida teenuseid mugavalt ja ühest kanalist, eesti.ee-st.

Hanke tulemusena valmis 15 sündmusteenuse hetkeolukorra ehk AS-IS analüüs, kus kaardistati sündmusteenuse osateenused, kirjeldati äri- ja infoprotsessid ning õiguslik raamistik 2019. aasta seisuga. Kirjeldatud 15 sündmusteenusest valiti välja viis teenust, millest igaühele loodi osateenuseid terviklikuks sündmusteenuseks koondav teenuse tulevikuvaade ehk TO-BE vaade ning koostati sündmusteenust ilmestav prototüüp. Üheks väljavalitud sündmusteenuseks oli lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenus.

Lähedase kaotusega tegelemine on üks elusündmustest, mis paikneb inimese elukaare pereelu alamosal ning saab alguse lähedaseks olnud isiku elukaare lõppedes. Kuna lähedase surma aeg ei ole ennustatav, ei ole võimalik määratleda lähedase kaotusega tegelemise ajalist paiknemist omakse elukaarel. Tulenevalt omaste ja lähedaste vahelistest suhetest võib mõne omakse elukaar sisaldada mitut lähedase kaotusega tegelemist, samas on inimesi, kes lähedase kaotusega oma elu jooksul ei tegele.

Üldjuhul saab lähedase kaotusega tegelemine alguse peale lähedase inimese surma, kuid sisendid kaotusega tegelemiseks võivad tekkida juba lähedaseks olnud isiku eluajal. Kui lähedaseks olnud isik on enne elukaare lõppu enda surmaks valmistunud ning kujundanud soovid matmise osas või koostanud testamendi, on need omaksele sisendiks lähedase matmisele või lähedase vara pärimisele. Lisaks võib lugeda lähedase kaotusega tegelemise alguseks ka erinevate teenusepakujate otsimist, kes aitaks toetada lähedase lahkumist nagu näiteks hooldus- ja diakooniahaiglad, õendusabi ja hingehoid.

Põhinedes Tervisestatistika ja terviseuuringute andmebaasile suri 2020. aastal 15 685 inimest (2019. aastal 15 184). Viimase viie aasta jooksul on surmade arv püsitud stabiilsena. Umbes pooled Eesti surmadest on tingitud vereringeelundite haigustest, seejärel tulevad kasvaja, õnnetusjuhtumid, mürgitused ja traumad ning muud haigused nagu näiteks seede- ja hingamiseldite haigused. Vanuseti võivad olla aga surmapõhjused väga erinevad. Rahvusvahelise kokkuleppe järgi loetakse iga alla 65-aastase inimese surma enneaegseks. Kui 2020. ja 2019. aastal üle 64. aastaste surmad olid peamiselt tingitud erinevatest lühi- ja pikemaajalistest haigustest ning õnnetusjuhtumite tõttu suri vähem kui 5% inimestest inimest, siis alla 65.aasta inimeste peamiseks surmapõhjuseks erinevate haiguste kõrval olid õnnetusjuhtumid, mis moodustavad kuni 18% surmadest inimest.

Olenemata sellest, kas inimene sureb mõne haiguse või õnnetuse tagajärjel, võib surm olla lähedaste jaoks ootamatu ja emotsionaalselt raske. Lähedane ei tea, kuidas toimida või kust infot otsida, kuid peab tegutsema koheselt. Paljud kasutajad peavad teenuseid tarbima ilma igasuguse eeltöö, valmiduse ja varasema kogemusega.

4 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse AS-IS olukord

4.1 AS-IS olukord

2018-2019. aastal läbi viidud analüüsi käigus kaardistati lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse osateenuste AS-IS olukord. Analüüsi tulemusena kirjeldati teenuste korralduse kasutajagrupid ja arvud, äri- ja

infoprotsessid, andmevood, probleemid ja tegevusplaanid. Samuti anti ülevaade kasutajate hetkeprobleemidest ning teenuse arendamise võimalustest.

Vastavalt eelmisele analüüsile saab lähedase kaotusega tegelemise elusündmust jagada neljaks etapiks, mis moodustavad kokku sündmusteenuse: lähedase surmaks valmistumine, lähedase surm, lähedase matmine ja surmajärgne asjaajamine. Sündmusteenuse alla kuuluvad osateenused, mida osutavad erinevad teenusepakkujad nagu riik, kohalikud omavalitsused ja ka erateenusepakkujad. Osateenused saab jaotada põhiteenusteks, erandteenusteks ja vabatahtlikeks mugavusteenuseks.

Tabel 1 Lähedase kaotusega tegelemise AS-IS analüüsis kaardistatud osateenused ja seotud osapooled

Elusündmuse etapp	Osateenuse liik	Osateenused
Lähedase surmaks valmistumine	-	<i>Täna selliseid teenuseid ei osutata</i>
Lähedase surm	Põhiteenus	- Surma registreerimine (ja omakse teavitamine) - Surma põhjuse tuvastamine ja surmatõendi väljastamine
	Erandteenus	- Surmatõendi korduv väljastamine - Välisriigis registreeritud surma kandmine rahvastikuregistrisse - Patoanatomiline lahang - Kohtuarstlik ekspertiis
	Vabatahtlik mugavusteenus	- Surnukeha kasutamine õppe- ja teadustöök - Elundidoonorlus
Lähedase matmine	Põhiteenus	- Surnu transportimine surnukuuri - Matmise registreerimine (ja hauaplatsi kasutusõiguse saamine) - Matusetoetuse taotlemine - Matusetseremoonia läbiviimine
	Erandteenus	- Hauaplatsi ostmise
Surmajärgne asjaajamine	Põhiteenus	- Pärimise vormistamine
	Erandteenus	- Pärandi inventuuri tegemine - Täiendav järelepärimine - Pärandvara ühisuse lõpetamine - Eraõiguslike lepingute ümbervormistamine
	Vabatahtlik mugavusteenus	- Ettevõtluse jätkamine FIE surma korral - Toitjakaotuspensioni taotlemine
Enda surmaks valmistumine*	Vabatahtlik mugavusteenus	- Testamendi registreerimine - Matuse etteplaanimine

* Kuigi enda surmaks ettevalmistamine asub omase elukaarel siis see on oluline sisend, mille olemasolu kujundab oluliselt lähedase kaotusega tegelemise teekonda.

4.2 Ülevaade praktikatest üle maailma

Lähedase kaotusega tegelemise osateenuse kujundamisel on võimalik lähtuda parimatest praktikatest üle maailma. Mitmed rahvusvahelised projektid lihtsustavad inimeste ja ettevõtete suhtlemist riigiga pakkudes nii erinevaid andmemudeleid (Euroopa Liidu CPSV-AP) kui ka keskkondi (*Single Digital Gateway*), mille kaudu on võimalik eraisikutel ja äridel kergemini ligi pääseda võrgus olevale informatsioonile, administreerivatele tegevustele ja tugiteenustele. Kuigi ühest sündmusteenuse käsitlusest ei ole veel täielikult välja kujunenud ja

teenust käsitletakse erinevate nimede all ning ka sisu on ka kohati erinev, on siiski mitmed riigid liikumas selle poole, et lihtsustada inimeste ja ettevõtete suhtlemist riigiga.

Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenusele on mitmes riigis lahendatud infoteenuse vaatenurgast. Üheks selliseks riigiks on näiteks Uus-Meremaa (<https://endoflife.services.govt.nz/welcome>), kus lähedase kaotusega tegelemise teekond on kirjeldatud ajajoonena üksteisele järgnevate olulisemate tegevuste ja sündmuste näol. Uus-Meremaa lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse puhul suunatakse kasutaja valitsuse lehelt eraldi veebilehele, kus on võimalik saada ülevaade lähedase kaotusega seotud tegevustest ja teenustest, koostada enda viimaseid soovide ning jagada neid oma lähedastega. Uus-Meremaa lähedase kaotusega tegelemise infoteenus on jaotatud kolmeks: esimesed päevad, nädalad ja kuud. Uus-Meremaa lahenduse positiivsed aspektid on:

- põhjalik ülevaade peamistest olulistest teemadest;
- teemad on jaotatud ajajoonele teineteisele järgnevate olulisemate tegevuste ja sündmuste näol;
- teenus kirjeldab erinevaid kasutajateekondi;
- teenuses on võimalik koostada enda viimaseid soovide ja jagada neid lähedastega;
- teenuses on võimalik otsida endale lähedal asuvaid teenusepakkujaid;
- teenuses on võimalik koostada nimekirja oluliste tegevuste märksõnadest.

Uus-Meremaa teenuse analüüsi põhjal võimalikud õppekohad:

- Kuigi infoteenus on jaotatud ajaliselt „tegevused esimestel päevadel“, „nädalatel“ ja „kuudel“ siis ei ole selge, kuidas kasutaja peaks lähenema teenusele. Missuguses järjestuses, missuguseid teemaplokke peaks kasutaja lugema. Erinevates teemaplokkides korratakse sama infot, kuid mitte alati nii põhjalikult.
- Infoteenus ei kata täielikult teatud osateenuseid nagu lähedase surmaks valmistumine, toimetulek pärast lähedase surma jne.
- Infoteenusele lisatud lingid ei tööta osaliselt.
- Teenus on kohati liiga liigendatud, kasutaja peab teksti lugemiseks tegema palju klikke.
- Kasutajal puudub teave, kui uus on infoteenuses olev info või millal on teenust uuendatud.
- Teenuses on võimalik koostada nimekirja olulistest tegevuste märksõnadest, kuid koostatavad nimekirjad ei sisalda suunised, mis on märksõna sisu või kuidas nendele tegevustele lähenema peaks.

Taani loodud lahenduses (<https://lifeindenmark.borger.dk/healthcare/death-and-funerals/when-someone-dies>) on kasutajal võimalik vastata paarile küsimusele, mille järel kuvatakse vastavalt konkreetse kasutaja olukorrale loodud juhend. Taani lahendus pakub lisaks infoteenusele võimalust koostada enda viimast soovi. Selleks on loodud erinevad PDF põhjad, mida lähedane saab täita ning enda isiklike dokumentide ja asjadega hoiustada. Taani teenuse positiivsed aspektid on:

- teenus pakub võimalust filtreerida endale oluline info, vastates paarile küsimusele;
- põhjalik ülevaade olulistest teemadest, kattes ära nii enda kui ka lähedase surmaks valmistuse ja toimetulek peale lähedase kaotust;
- teemad on liigendatud plokkidena olulisemate tegevuste ja sündmuste näol;
- teenuses on olemas PDF põhjad, kuhu saab lisada enda viimased soovid;
- teenuses on võimalik otsida endale lähedal asuvaid teenusepakkujaid.
- teenuses on võimalik koostada nimekirja olulistest tegevustest.

Taani teenuse analüüsi põhjal võimalikud õppekohad:

- Infoteenus ei ole struktureeritud. Kuigi infoteenus on jaotatud teemaplokkidesse, siis teenuse ülesehitus tekitab segadust. Peamisel infolehel on lingid, mis suunavad sama veebikeskkonna teisele alalehele.
- Infoteenuses suunatakse kasutaja tihti edasi teistele veebilehtedele ja keskkondadesse;
- Kasutajal puudub teave, kui uus on infoteenuses olev info või millal on teenust uuendatud.

Lisaks eelnevalt välja toodud Uus-Meremaa ja Taani lahendusele pakuvad mitmed riigid oma kodanikele lihtsa nimekirjana ülevaateid lähedase kaotuse teekonnast. Nimekirjad on kirjeldatud ajajoonena üksteisele järgnevate

olulisemate tegevuste ja sündmuste näol, kuid ei ole võrreldes eelnevalt analüüsitud lahendustega nii põhjalikud ega kasutajamugavad.

4.3 Lõppkasutajate probleemid

Lähedase kaotuse sündmusteenus on keskmisest emotsionaalsem ja seetõttu on oluline, et realiseeritavad lahendused oleksid põhjalikult läbimõeldud ning võimaldaksid väga keerulises olukorras keskenduda muule, kui vajaliku info otsimisele ja tarbetule asjaajamisele. Sellest tulenevalt oli antud analüüsi üheks eesmärgiks valideerida ja põhjalikumalt uurida “Lähedase kaotusega tegelemise” sündmusteenuse eelnevas analüüsis välja toodud probleeme. Probleemide kaardistamiseks viidi läbi 15 intervjuud lähedase kaotanud isikuga ning 5 lühiintervjuud inimestega, kes ei ole kunagi lähedase kaotusega tegelemisega kokku puutunud. Kasutajate poolt välja toodud probleeme täpsustati ja valideeriti töötubades järgmiste osapooltega: matusebürood, tervishoiuteenuse osutajad, kalmistud, kohalikud omavalitsused, leinatoe pakkujad ning notarid.

Vastavalt lõppkasutajate ja osapoolte tagasisidele ning avalikule surmadega seotud statistikale prioriseeriti lähedase kaotusega tegelemise teekonna kitsaskohad. Kitsaskohtade prioriseerimiseks kasutati prioriseerimise maatriksit, kus igat kitsaskohta võrreldi kolmest aspektist:

- **Probleemi esinemise sagedus** – hinnang probleemi esinemise sagedusele kõikide surmade hulgast (0...1, nt 0,5 – probleem esineb poolte surmade korral). Hinnangu andmisel on võimalusel kasutatud ametlikku statistikat. Kui statistika puudub, siis on kasutatud probleemi esinemissagedust intervjuudes ja osapoolte hinnangut probleemi sagedusele. Osade madala esinemissagedusega probleemide puhul on esinemissagedus hinnatud kõrgemaks kui probleemi statistilist esinemissagedust, et kajastada probleemi laiemat mõju ja kõlapinda (nt perinataalsurmade osakaal kõigist surmadest on alla 0,1%, kuid teema emotsionaalsuse tõttu leiavad need laiemat kajastamist ja arutelu).
- **Emotsionaalne kaal** – hinnang probleemi emotsionaalsele mõjule kaotusega tegeleva inimese jaoks (1,...,5). Hinnangu andmiseks on kasutatud intervjuudes ja töötubades leidunud probleemide kirjeldusi. Hinded skaalal on saadud probleemide omavahelisel võrdlemisel – kõrgema kaaluga probleem lähedase kaotusega tegeleva inimese jaoks emotsionaalsemalt raskem kui madalama kaaluga probleem.
- **Ajakulu** – hinnang probleemi lahendamise ajakulule kaotusega tegeleva inimese jaoks (1,...,5). Hinnang põhineb intervjuudes ja töötubades kirjeldatud probleemidel. Hinded skaalal on saadud probleemide omavahelisel võrdlemisel – kõrgema kaaluga probleem põhjustab kaotusega tegeleva inimese jaoks suuremat ajakulu kui madalama kaaluga probleem.

Prioriteetsus on defineeritud järgneva valemiga: probleemi esinemise sagedus x (emotsionaalne kaal + ajakulu).

Prioriseerimine võimaldas võrrelda kitsaskohti ja nende suhtelist olulisust, mis aitab omakorda disainida empaatilised lahendused, mis kasutajaid võimalikult palju toetavad ning nende probleeme lahendavad.

Ülevaade lõppkasutajate probleemidest ja nende prioriteetsustest on toodud järgmistel lehekülgedel tabelis 2.

Tabel 2. Lõppkasutajate probleemid ja nende prioriteetsus

Järgnevas tabelis on toodud lõppkasutajate probleemid järjestatuna prioriteedi kahanemise järgi.

Osateenus	Kitsaskoht	Esinemise sagedus	Emotsionaalne kaal	Ajakulu	Prioriteetsus
Lähedase surm	Surmatõend väljastatakse paber kandjal. Kasutaja või tema poolt volitatud isik peab minema surmatõendile järgi surmatõendi väljastanud osateenuse pakkuja juurde.	1	4	4	8,0
Osateenuste ülene	Infokanalite paljus. Puudub ühtne ülevaade kõikidest tegevustest ja kuludest, mida seoses lähedase surma ja matuse korraldusega tegema peab. Esmase info saab kasutaja haiglast, kiirabi arstilt või perearstilt – info kvaliteet ja kogus sõltub konkreetsest arstist. Matmise kohta info saamiseks võetakse ühendust kalmistu, matusebüroo või KOV-iga, esimene kontakt suunab kasutaja ka teisteni.	1	4	3	7,0
Surmajärgne asjaajamine	Kasutajad ei ole teadlikud pärimisseadusest ja pärimisega seotud protsessidest. Pärimisega seotud toimingud on keerulised ning puudub ühtne ülevaade kõikidest võimalikest pärimisjuhtumitest. Kasutajad ei ole sageli teenustest piisavalt teadlikud aga on emotsionaalselt raskes kohas, et seda kõike hoovata. Paljud kasutajad peavad teenust tarbima ilma igasuguse eeltöö, valmiduse ja varasema kogemusega.	1	3	3	6,0
Osateenuste ülene	Kogu protsessi vältel ei pakuta proaktiivselt lähedasele ühtegi tugiteenust, mis nõustaks inimest seoses lähedase matuse korraldusega ja leinaga toimetulekuga. Olenemata sellest, kas sündmus juhtub kasutaja jaoks ootamatult võib kasutaja olla emotsionaalselt raskes seisundis. Kasutajad ei ole sageli teenustest piisavalt teadlikud või ei julge vastava teenuseosutaja poole pöörduda.	1	4	2	6,0
Surmajärgne asjaajamine	Kasutajad ei ole teadlikud lähedaseks olnud isiku lepingutest ning piirangutest, mis on seotud lähedase kontole ligipääsemisega peale lähedase surma. Kasutajad ei tea, kuhu lepingute lõpetamiseks pöörduda ja missugused lepingud või dokumendid kaotavad automaatselt kehtivuse. Kasutajad, kellel on varasemalt olnud volitus või esindusõigus lahkunu kontole ei mõista, miks peale surma ligipääs andmetele puudub.	0,8	2	4	4,8
Lähedase matmine	Matmise registreerimiseks ja matuse korraldamisega seotud infosaamiseks ja nõustamiseks peab kalmistule kohale minema. Osaliselt puudub informatsioon surnuaedade, surnukuuride ja matusekorraldajate kontorite asukohast ja lahtioleku aegadest.	0,75	2	3	3,8

Lähedase surm	Surma põhjusest olenematud toimingud viibivad, kuna vajavad surmatõendit. Surmatõendi väljastamise eelduseks on surma põhjuse tuvastamine. Lahangu või kohtuarstliku uurimise korral võib surma põhjuse tuvastamine võtta aega mitu päeva.	0,5	3	3	3,0
Lähedase surmaks valmistumine	Lähedase kaotusega seotud teenused ei käsitle surmaks valmistumist, sh hooldus- ja abivõimalused.	0,5	3	2	2,5
Surmajärgne asjaajamine	Pankadel puudub ühtne protsess lahkunu pangakontolt matuse korraldamiseks raha saamiseks ja info väljastamiseks. Protseduurid ja info erineb pankade lõikes, kuid selle kohta info leidmine on keeruline.	0,5	3	2	2,5
Lähedase surm	Lähedase surma info tuleb perearsti jaoks ootamatult, kui lähedane pöördub perearsti keskusesse ilma ette teatamata. Perearst võib olla hõivatud, mis tõttu ei ole võimalik omasele koheselt mingisugust informatsiooni anda.	0,4	2	3	2,0
Lähedase matmine	Kasutajad ei ole teadlikud lähedaseks olnud isiku matmissoovidest ja usulistest vaadetest tulenevatest traditsioonidest. Sündmus juhtub kasutaja jaoks ootamatult. Matuse korraldamisel tahetakse arvestada lähedaseks olnud isiku soovidega (kas korraldada kiristu- või urnimatus, ilmalik või kiriklik matusetseremoonia), kuid tihti ei olda soovidest teadlikud. Kasutaja ei tea, kuidas toimida või kust infot otsida, kuid peab tegutsema koheselt, seejuures on ta emotsionaalselt raskes seisundis.	0,3	3	2	1,5
Lähedase matmine	Kalmistute hauaplatsidega seotud andmed on puudulikud või ebakorrektsed. Kalmistu haldajal puudub ülevaade hauaplatsi suurusest. Hauaplatsi omanik peab tõestama kalmistu haldajale hauaplatsile maetavate inimeste arvu / suurust või omamist).	0,3	3	2	1,5
Osateenuste ülene	Vähene proaktiivsus ehk osateenuste osutamine valdavalt kasutaja algatusel. Kasutaja initsiatiiv on vajalik surmatõendi saamiseks, matmise registreerimiseks, arvete saamiseks, matusetootuse taotlemiseks ja pärimise vormistamiseks.	0,3	2	2	1,2
Lähedase surm	Kasutajad ei ole teadlikud lahangu vajalikkuse põhjustest ja ei mõista tihti selle vajadust. Tervisehoiu teenuseosutajad peavad omastele lahangu vajalikkust põhjalikult selgitama.	0,2	4	3	1,1
Lähedase surm	Perinataalsurma registreerimine eeldab vanematelt sünniregistreerimist. Sündmus juhtub kasutaja jaoks ootamatult, mis tõttu on kasutajad emotsionaalselt raskes kohas, et selliseid lisategevusi teha.	0,1	5	3	0,8

4.4 Osapoolte probleemid ja vajadused

Lõppkasutajate poolt välja toodud probleeme valideerimiseks viidi läbi 10 töötuba, järgmiste osapooltega:

- matusebürood;
- haiglad;
- perearstid;
- kohalikud omavalitsused (sealhulgas info nende kalmistute poolt);
- leinatoe pakkujad;
- notarid.

Pankade ning telekommunikatsiooniettevõtete suheldi projekti MVP valideerimise juures.

Lisaks lõppkasutajate probleemide analüüsimisele kaardistati ka osapoolte enda probleeme ja vajadusi lähedase kaotamisega tegelemise sündmusteenuse kontekstis, et mõista, kuidas kõigil osapooltel oleks võimalik vajalikke teenuseid lõppkasutajatele mugavamalt pakkuda. Probleemid, mis puudutavad otseselt ja märgatavalt lõppkasutajaid, on välja toodud peatükis 4.2 ning neid ei korrata praeguses peatükis.

Hindamiseks on kasutatud sarnast mudelit nagu lõppkasutajate probleemide puhul peatükis 4.3.

Osapoolte probleemide prioriteetsused on võrreldes lõppkasutajate probleemidega kahel põhjusel madalad:

1. Osapoolte puhul on probleemide emotsionaalne mõju tunduvalt madalam.
2. Ennekõike on osapoolte puhul probleemid harvaesinevate erandjuhtude puhul.

Tabel 3 Osapoolte probleemid ja nende prioriteetsus

Järgnevas tabelis on toodud osapoolte probleemid järjestatuna prioriteedi kahanemise järgi.

Osateenus	Kitsaskoht	Esinemise sagedus	Emotsionaalne kaal	Ajakulu	Prioriteetsus
Osateenuste ülene	Emotsionaalsed lähedased ei ole võimelised informatsiooni edukalt vastu võtma ning võivad olukorrale keeruliselt reageerida. Lisaks oma professionaalse töö tegemisele peavad osapooled olema ka valmis keerulisteks	1	2	3	5,0

	psühholoogilisteks olukordadeks. Eriti rasketel juhtumitel on ka osapoolte töötajad ise sündmusest mõjutatud.				
Lähedase surm	TTO IS-is puudub lahkunu lähedaste kontakt. TTO ei saa lähedastega ühendust võtta, et nad hakkaksid matusetoimetustega tegelema. TTO hakkab kontakte otsima terviseinfosüsteemide, sotsiaaltöötajate, KOV-ide ning lõpuks ka politsei kaudu.	0,2	2	4	1,2
Osateenuste ülene	Kõigil osapooltel puudub üldine ülevaade leinatoe võimalustest. Kui KOV-il, TTO-l või ka matusekorraldajal puudub kindel regulaarne kontakt leinatoe pakkujaga, siis ei pruugi osapoolel olla ajakohast ülevaadet, kes millist leinatoe võimalust pakub.	0,2	1	3	0,8
Lähedase surm	Patoloogid ei kasuta standardset saatekirja. Perearstid ei saa kasutada sama saatekirjade vormistamise lahendust nagu eriarstide puhul, vaid peavad iga patoloogi puhul kasutama patoloogi eelistatud erinevat lahangu saatekirja. Seetõttu ei saa saatekirja vormistada digisüsteemis.	0,2	1	3	0,8
Lähedase surm	Patoloogi juurde saab lahangule saata ainult perearst või haigla raviarst. Kui ilma perearstita inimene sureb väljaspool tervishoiuasutust, siis ei saa ükski osapool teda patoloogi juurde lahangule saata. Võimalik on ainult lahangu Kohtuekspertiisis, mis ei ole aga alati põhjendatud.	0,1	1	4	0,3

4.5 Ülevaade võimalikest lahendustest

Vastavalt lõppkasutajate ja osapoolte kaardistatud probleemidele tehti ülevaade võimalikest lahendustest. Lahenduste leidmisel võeti arvesse saadud tagasiside osapooltelt, välisriikide praktikat ning e-riigi tehnoloogilist võimekust. Lahendustest ülevaate tegemiseks koondati sarnase rõhuasetusega probleemid kokku ning määrati prioriteetsus valemi järgi: (mõju osapooltele + mõju lähedastele) / keerukus.

- Mõju osapooltele (1...5) kui ka mõju lähedastele (1...5) on subjektiivsed hinnangud, mille sisendiks on võetud lõppkasutajate intervjuud ja osapoolte töötoad. Mõjuhinnangud peegeldavad lahenduste suhtelist järjestust, mitte mingit absoluutset skaalat.
- Keerukus (1...5) on subjektiivne hinnang töö hulgale, mis on vajalik lahenduse realiseerimiseks. Samuti peegeldab see lahenduste suhtelist järjestust, mitte absoluutset skaalat. Keerukuse hinnangu andmisel on arvesse võetud lahendusega seotud:
 - osapoolte hulka, kelle töös toimub muutusi;
 - integreeritavate infosüsteemide hulka;
 - vajalikke seadusmuudatusi;
 - tehnilist keerukust.

Tabel 4 Võimalikud lahendused

Probleem	Lahendus	Mõju osapooltele	Mõju lähedastele	Keerukus	Prioriteetsus
Füüsilise surmatõendi vajalikkus	Matusebüroode volitamine	2	2,5	1	4,5
	Matmistoimingute luba	3	4	3	2,3
	Digitaalne surmatõend	4	5	5	1,8
Ülevaade vajalikest tegevustest	Juhendatud teekonnaga infoteenus	1	3,5	2	2,3
	Allalaetav juhend/ tegevuste nimekiri	1	2	1	3,0
	Isiksustatud infoteenus	1	3,5	3	1,5
	Sündmuspõhine isiksustatud proaktiivne infoteenus	1	3,5	5	0,9
Leinatoe teenused	Koostada kesksem nimekiri leinatoe võimalustest	3	1	2,5	1,6
	Informeerida teisi osapooli leinatoe võimaluste kohta	2	2	2,5	1,6
	Suunata infoteenus inimesi leinatoe infonumbrile	2	4	1	6,0
Lahkunu soovidest teadmine	Võimalus soove kirja panna digikeskkonnas	1	2,5	3	1,2
	Kampaania suunamaks inimesi surma teemadel rääkima	1	3	2	2,0

Perearstil ei ole aega surmadega tegeleda	Infoteenuses suunata inimesi perearstiga aega kokku leppima	2,5	2	1	4,5
	Teavitust perearstile surma kohta	2	1,5	2,5	1,4
Matusetoetust peab ise taotlema	Proaktiivne matusetoetus	0	2,5	3	0,8
Infoteenus info uuendamine	Lingid teistele lehtedele	1	2	2	1,5
	Kontaktisikud, kes uuendaks tekste	1	3	3	1,3
	Artiklivaramu	2	3	3	1,7
Pole teadmist hauaplatside kohta	Liidestumine HAUDI ja KALMU-ga	1,5	1,5	3	1
Tööandja saab infot ainult omastelt	Tööandja teavitamine surmast	2	1	2,5	1,2
Välise infolehekülgede ebaühtlane kujundus	Välise infolehekülgede ühtlustamine	1	3	3	1,3
Lahkunule ei saa välja maksta toetuseid	STAR-i arendus protsesside käimashoidmiseks	2	1	3	1,0
Patoloogid ei kasuta standardset saatekirja	Standardse saatekirja kasutuselevõtt lahanguks	1,5	1	2	1,3

5 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse personad

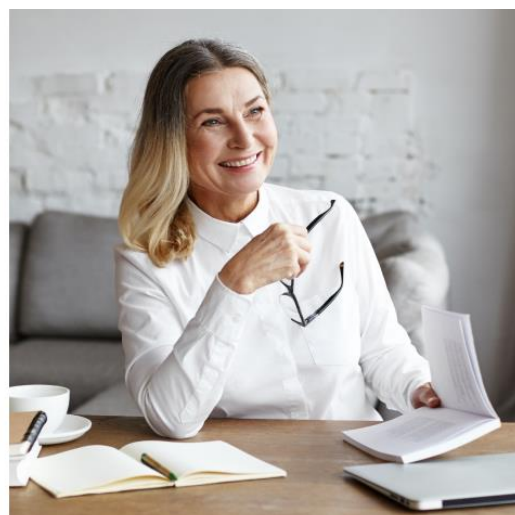
Persoonade loomisel võeti aluseks eelneva projekt analüüsis loodud personad (Kaja Sarapuu ja Silvia Rebane). Lisaks olemasolevate persoonade täiendamisele koostati ka kaks uut personat, kes esindavad keerulisemaid erandjuhte. Kaja Sarapuu persona esindab kõige tavalisemat kaotusega tegelemise teekonda. Ligi 70% surmadest leiab aset vanuses 65+ ning paljudel juhtudel on vanemate inimeste lepingud juba laste nimele ümber kirjutatud. Silvia, Martini ja Aleksandri personad kirjeldavad aga juhtumeid, mis esinevad küll harvemini, kuid vajavad suuremat tuge kaotusega seotud teekonnal.

5.1 Persoonade kirjeldused

Persoonad on väljatoodud järgmistel lehekülgedel.

Kaja Sarapuu

Vanus	45
Sugu	Naine
Elukoht	Tallinn, Viimsi
Töökoht	Projektijuht
Perekonnaseis	Abielus
Pereliikmed	Abikaasa, poeg (21), ema



Lühikirjeldus

Kaja elab koos abikaasaga, nende poeg on viimaste aastate jooksul kodust välja kolinud ning alustab iseseisvat elu.

Projektijuhina on Kaja harjunud protsesside peale mõtlemisega ning

Kaja eelistab asjaajamiste jaoks kõnesid teha telefonisuhtluse mugavusest ja kiirusest. Kui telefonisuhtlus ei ole mugavam ega kiirem kui samade asjade internetis tegemine, siis eelistab Kaja internetti.

Surma taust

- Kaotas 78-aastase isa pika haiguse tagajärjel.
- Isa suri Järvamaa haiglas, elas Paide lähedal.
- Vaimselt ja nõuga toetab ema, asjaajamisi viib Kaja valdavalt ise läbi.
- Surmaks oldi valmis, nii lahkunu soovide kui enamuse asjaajamise poolest.
 - Kuna surm ei olnud ootamatu, siis lahkunu lähedastel on ülevaade lahkunu varadest ning valdav enamus neist sai juba enne surma ümber vormistatud. Küll aga võib jääda nüanss, et osa varadest jääb keeruka pärimisprotsessi sisse.
 - Kuna lepingute jmt seotud asjaajamisi on vähe, siis on Kaja jaoks kõige olulisem matuse ja ärasaatmise õige korraldus.
- Rahaliselt pigem mugavas seisus ning ei vaja kohe matusetootust ega lahkunu kontolt raha välja võtmist.
- Emotsionaalselt tasakaalukas lähenemine, aga ebameeldivad ja ebamugavad kogemused jäävad pikaks ajaks meelde.
- Abikaasal ja abikaasa õel on varasemaid kogemusi surmaga seotud asjaajamiste kohta. Kaja eelistab asju ise otsustada ja mõista, aga peab oma lähedastega ka nõu.

Silvia Rebane

Vanus	40
Sugu	Naine
Elukoht	Pärnu
Töökoht	Florist, osakoormus
Perekonnaseis	Abielus
Pereliikmed	Abikaasa, poeg (14), tütar (20), ema (66), isa (68)



Lühikirjeldus

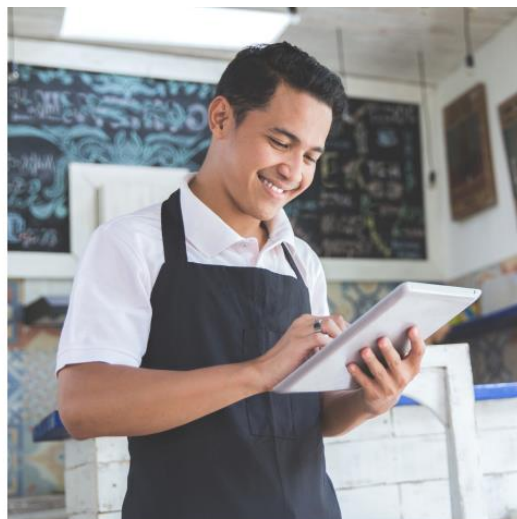
Silvia ja ta abikaasa jaotasid enda kohustusi nii, et abikaasa töötas rohkem ja oli põhiline sissetulekuallikas ning Silvia tegeles rohkem laste kasvatamisega. Tal on üks alaealine poeg, kes käib Pärnus koolis, ning üks täisealine tütar, kes õpib Inglismaal ülikoolis. Silvia vanemad elavad Lõuna-Pärnumaal rahulikku maaelu. Silvia on elanud enamuse elust Pärnus ning tunneb ennast seal mugavalt. Ta eelistab telefoni teel või näost-näku suhtlust. Ta kasutab Smart-ID'd, ID kaardi PIN kood on ununenud.

Surma taust

- Ärkas ning avastas, et 44-aastane abikaasa oli ootamatult kodus surnud.
- Pole varasemaid kogemusi, tegutseb põhiliselt üksinda.
 - Ei tea, mis järjekorras tegevusi peaks tegema.
 - Sõbrannadelt ja sugulastelt saab küll soovitusi, aga need on tihti vastukäivad ja aegunud.
- Puudub hauaplats.
- Ei ole kursis lahkunu täpsete lepingute ega rahaasjadega.
 - Puudus testament.
- Rahaliselt keerulises olukorras.
 - Matusega seotud toimingute jaoks vajab abikaasa kontolt vahendeid.
 - Lähikuude perspektiivis peab hakkama saama pere põhilise palgasaaja kaotusega.
- Tunneb hästi perearsti (mehega sama), aga teab, et mees pole mitmeid aastaid perearsti juures käinud.
- Emotsionaalselt väga raskes seisus - vahetult surmale järgnenud ajal suur ebakindlus ja ebaselgus. Arusaamatust ja negatiivset emotsiooni tekitavad sammud, kus puudub kontrolli tunne (nt kohustuslik lahkamine).
 - Ka info vastuvõtmine alguses keeruline.
 - Suur osa tähelepanust läheb lastega tegelemisele, sealhulgas välismaal elava lapsega suhtlemisele, et kunaseks ta matustele peab jõudma.
- Ei julge panga ega pärimise osas tegevusi alustada, kuni on hirm, et see võib kaasa tuua ooteaja, enne kui mingite rahaliste vahenditeni pääseb.
 - Muretseb, kas abikaasal võisid olla ka mingid laened või võlad, mis temani edasi kanduvad.
 - On teadlik, et oli mingi elukindlustus, aga detaile ei tea.

Martin Sepp

Vanus	20
Sugu	Mees
Elukoht	Tallinn, Lasnamäe
Töökoht	Üliõpilane, kelner
Perekonnaseis	Tüdruksõber
Pereliikmed	Ema



Lühikirjeldus

Martin elab Tallinnas koos oma emaga. Ta õpib teedeinseneriks ning teenib ülikooli kõrvalt raha õhtuste vahetustega restoranis.

Keerulise pere tausta tõttu on ta kasvanud üles ainult koos oma emaga ning ei tunne oma teisi sugulasi. Tema isalt võeti Martini hooldusõigus kui Martin oli alles beebi.

Martin on oma tüdruksõbraga (19) olnud suhtes pool aastat.

Surma taust

- Martini ema (38) suri liiklusõnnetuse tagajärjel haiglas.
- Talle helistas politsei ning teatas õnnetusest õhtusel ajal. Martin jõudis haiglasse enne ema surma, aga ema ei olnud enam kontaktne.
- Ei ole kunagi varem surmaga kokku puutunud.
- Ta on oma emale kõige lähedasem inimene, ta ise on teadlik ainult mõnedest ema kolleegidest ja muudest sõbrannadest.
- Ei meeldi telefoniga suhelda, ta eelistab asju internetis või emaili teel ajada. Enne kuhugi helistamist tahab ta kindel olla, et ta teab, kuidas vestlus algab.
 - Tundamute teemade puhul on esimene reaktsioon alati Google.
- Martinil on lai sõprade ring, aga väga vähesed neist on temaga piisavalt lähedased, et nendega ema surmast rääkida.
- Rahaliselt on tal koheselt abi vaja, sest tal ei ole piisavalt raha isegi matuste korraldamiseks.
 - Tallinna matusetootetus on 250€, aga kõige odavam matuse korraldamise viis (Google) on 340€.
- Surmaks ei ole mitte mingeid ettevalmistusi tehtud.
- Martinil on võrdlemisi hea ülevaade, millised lepingud ta emal olid.

Aleksander Sõtšov

Vanus	32
Sugu	Mees
Elukoht	Tartu
Töökoht	Õpetaja
Perekonnaseis	Vallaline
Pereliikmed	Ema, isa



Lühikirjeldus

Aleksander on viimased paar aastat Tartus elanud ning töötab õpetajana. On õppimise ja töötamise käigus elanud mitmes linnas. Räägib vabalt nii eesti kui vene keelt. Ta on viimastel aastatel tundnud, kuidas ta vanemad ei ole enam noored ning Aleksander ise oskab mitmete asjadega paremini tegeleda ning ka oma vanemaid aidata.

Surma taust

- Suri 62-aastane tädi, kelle vanemad ja abikaasa olid juba surnud ning lapsi polnud.
- Tädi elas Värskas, oli vanausuline ning väikese koguduse liige.
- Perel on Värskas kalmistuplats olemas (vanavanemate oma).
- Tädi leidis kodumaja eest naaber, puudusid eelnevad tervisemured.
 - Esialgu võeti ühendust Aleksandri emaga, aga ema oli nii šokis, et ei suutnud Aleksandrile kasulikku infot edastada.
- Surma olukorra tõttu tuleb korraldada lahang, aga usukommete tõttu on oluline matus kiiresti läbi viia.
- Veetis lapsepõlves suviti palju aega tädi pool "maal" ning oli temaga lähedane.
- Võttis surmaga tegelemise enda kanda, kuna tema ema (55, tädi õde) on väga emotsionaalses seisus ning isal on firmas keeruline aeg ning isa tegeleb põhiliselt ema aitamisega.
- Esimese emotsiooni pealt sõitis kohe Värskale kohale.
 - Aleksander ei ole tuttav tädi perearsti, koguduse ega muude kontaktidega. Samas ta aimab, et matus ja muude korralduste läbiviimiseks vajalikku infot saaks just nende käest.
- Aleksander ei ole esimese ringi pärija ning talle pole selge, mida see talle asjaajamise juures kaasa toob.
 - Aleksander on valmis laskma professionaalidel suure osa toimingutest läbi viia, aga ta tahab enne mõista, millised soovid ja korraldused ta tädi on teinud.
 - Rahaliselt saab Aleksander koos oma vanematega matused korraldatud, kuid talle on oluline, et tal ei jääks kasutamata toetused, mida seadused talle pakkuda võivad.
- Esialgu tunneb Aleksander, et ta saab kõigi asjaajamisega hakkama, siis kogu protsess ja sellega seotud mõtted hakkavad teda rusuma.

5.2 Persoonade ootused

Tabel 5 Persoonade ootused sündmusteenusele

Elusündmuse etapid ja olemasolevad teenused	Kaja Sarapuu	Silvia Rebane	Martin Sepp	Aleksander Sõtšov
	<ul style="list-style-type: none"> • Tegeleb isa surmaga, on üldiselt selleks valmistunud. • On teadlik enamusest isa matmissoovidest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tegeleb abikaasa surmaga, milleks ei ole jõudnud valmistuda. • Ei ole teadlik matmissoovidest ega muudest korraldustest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tegeleb ema surmaga, milleks ei ole jõudnud valmistuda. • Ei ole teadlik matmissoovidest ega muudest korraldustest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tegeleb tädi surmaga, milleks ei ole ette valmistunud. • Ei ole teadlik matmissoovidest ega muudest korraldustest.
Lähedase surmaks valmistumine	<p>Kaja oli oma isa peatsest surmast teadlik ning on osanud ennast teemadega aegsasti kurssi viia. Samas tahab ta kindel olla, et ta ei ole midagi olulist unustanud.</p> <p>Kaja sooviks ülevaadet, milliste küsimustega peab lähedase surma korral tegelema. Kaja soovib infot saada ühest kanalist.</p>	<p>Silvia abikaasa surm tuli ootamatult, mis tõttu ei olnud Silvia kuidagi selleks valmistunud. Silvia ei ole teadlik, millised olid tema abikaasa eelistused matmisega seoses. See teema ei ole teda ka varasemalt kunagi huvitanud, mistõttu ta suure tõenäosusega enne abikaasa surma nende teemadega ennast üldse kurssi ei ole viinud. Silvia soovib, et oleks nendest teemadest temaga rääkinud, sest see oleks lihtsustanud otsuseid, mida ta nüüd langetama peab. Tema jaoks on oluline, et info oleks ühes kanalisis, sest tal ei ole ülevaadet lähedase surmaga seotud asjaajamisest ja protsessidest ning ta ei pruugi isegi teada, et tal on mingi info puudu.</p>	<p>Ema surm tuli täiesti ootamatult ning nooruse tõttu ei ole surmaga seotud teemad Martini mõtetest üldse läbi käinud.</p> <p>Varasemalt olid laiemate vestluste käigus Martin ja tema ema rääkinud ka matmissoovidest. Tulevikus plaanis Martini ema teha konkreetse juhised, kuid siiani ei olnud leidnud ta selleks sobivat keskkonda.</p>	<p>Aleksander ei ole otseselt tädi surmaks valmistunud, kuid on vestelnud temaga kommetest ja usust, mis aitab teatud otsuseid teha.</p> <p>Vestlustest tädiga on läbi käinud teatud raha ja lepingutega seotud teemad.</p> <p>Surma teema on olnud pigem tõsine ja teatud mõttes pühalik – kui usukommetest rääkimine on olnud Aleksanderi jaoks lihtne, siis teiste surmaga seotud teemade käsitlemine tundub talle pigem kohatu ja isegi halvaendeline.</p>

Lähedase surm

Kaja isa suri haiglas. Kaja teab, et ta peab haiglast saama vajalikud dokumendid, et surmaga seotud asjaajamistega tegeleda. Ta tahab arstide ja õdede käest kuulda, kuidas ta isa end enne lahkumist tundis.

Üldiselt tegeleb Kaja üksi surmaga seotud asjaajamistega, ent teatud asjade puhul tahaks asju paralleelselt teha ka Kaja ema. Kaja ja tema ema elavad erinevates asukohtades. Kaja soovib, et saaks kogu asjaajamise distantstsilt ära teha.

Lähedase matmine

Kaja ning tema ema on teadlikud isa matmissoovidest ning perekonnal on olemas ka hauaplats. Suurim murekoht on see, et mitmete teenuste tarbimiseks on vaja füüsiliselt kohal olla kas Kaja emal või Kajal endal.

Kaja sooviks, et asju oleks võimalik ajada ka distantstsilt. Matusebüroo osas uurib oma lähedastelt kogemusi ja Kaja tahaks saada paremini aru, millised kulud ootaks teda ees, kui ta valiks väljaspool Järvamaad asuva matusekorraldaja.

Silvia abikaasa suri kodus. Silvia ei tea, mida ta edasi peaks tegema. Surma ootamatus ja sellele järgnenud suur hulk kohustusi vapustab Silviat.

Silvia jaoks on oluline teada ja mõista, miks ta abikaasa suri. Ta tahaks, et emotsionaalselt vähem olulised tegevused toimuksid taustal automaatselt ning ta ei peaks nende oma tähelepanu raiskama. Selle asemel tahab ta olla toeks oma lastele.

Silvia ei tea, kuhu ta peaks oma abikaasa matma, kuna abikaasa ei ole oma soovidest teada andnud. Soovib, et see oleks Pärnus, kuid ei tea, kuidas käib matmiskoha saamine ning kelle poole ta peaks selles osas pöörduma. Kaja sooviks, et tal oleks ühtne koht, kus seda infot oleks võimalik saada ning vajalikud toimingud teha.

Matusebüroo valimine on tema jaoks samuti võõras teema, ta ei tea, mille jaoks tal matusebüroo võiks vaja olla. Sooviks, et ta jõuaks võimalikult kiiresti kõige soodsama teenusepakkujani.

Kuna Silvia tütar peab matusteks Eestisse jõudma, on kuupäeva valik oluline. Silvia ei ole teadlik toetustest lähedase surma korral. Sooviks saada infot kõigi toetuste kohta, mida tal on võimalik taotleda.

Martini ema suri liiklusõnnetuse tõttu haiglas. Martiniga võttis ühendust politsei ning Martin jõudis enne ema suremist ka haiglasse.

Martin vajab protsessi läbimisel tuge ja suunamist. Tema jaoks on oluline aru saada, milliste osapooltega ta peab suhtlema – politsei, haigla või kohtuekspertiis. Ta kardab, et mõni tähtis samm jääb tal tegemata või mingi tegevusega jääb ta hiljaks.

Martinil puudub teadmine matmiskommete kohta, aga tema ega ta ema ei ole usklikud ega järgi otseselt mingeid traditsioone. Martin ei saa hakkama, kui protsess muutub tema jaoks liiga emotsionaalseks. Ta tahaks ise ema tuhastada lasta ning hiljem otsustada, mida tuhaga teha, aga ta ei ole kindel, kas see on võimalik.

Martin tahaks nõu, kuidas võiks toimuda ilmalik ärasaatmine ilma matmiseta.

Matusebüroo valides on tema jaoks oluline, et see oleks talle taskukohane. Lisaks tahaks ta kindlat ülevaadet, et ta on leidnud kõige parema pakkumise.

Aleksanderi tädi leiti surnuna tema koduaiast. Aleksanderi jaoks on oluline saada kätte esimene juhtlõng, et ta saaks surmaga seotud toimetustega pihta hakata.

Aleksander teab varasemast, et surmaga seoses tuleb pöörduda perearsti poole. Ta ei ole teadlik, kas ja kuidas protsessi mõjutab see, et tädi leiti surnult ootamatult.

Aleksander teab kuhu ta tädi maetud saada soovib ning teab ka, et oluline on järgida vanausulisi kombeid. Aleksander muretseb, kas tema tädi peab lahkama ning kas see takistab õigete kommete läbi viimist.

Aleksander arvab, et tal on vaja väga väheseid matusebüroo teenuseid, sest matmiskommete juures on olulisel kohal kodused kombid. Siiski, ta tahaks teada saada, mis on tema jaoks kohustuslikud sammud. Lisaks tahab ta kinnitada üle oma teadmised matmiskommete kohta. Ta eeldab, et sellist infot saab ta oma tädi koguduse juurest.

**Surmajärgne
asjaajamine**

Kaja on ammu juba isa nimel olevad lepingu endale ümber vormistanud. Isa omanduses on metsa- ja põllumaad ning kinnisvara, kuid Kaja ei ole täpsetest andmetest teadlik. Isapoolne suguvõsa on suur ja pärijaid on palju. Kaja soovib saada täpset ülevaadet isa varadest, pärijatest ja pärimise protsessist.

Silvia teab, et ta peab pärimise temaatikaga üks hetk tegelema hakkama, kuid ajalistest piirangutest ta ei tea. Pigem eeldab, et kõik toimub automaatselt ning tema panus ei ole vajalik.

Pärimise protsess ning vajalikud tegevused ei ole tema jaoks selged. Muu hulgas ei mõtle näiteks sellele, et pere korter on abikaasa nimel.

Abikaasa nimel olevate lepingute ümber vormistamisega hakkab tegelema siis, kui on saanud hoiatuse teenuse pakkujalt. Sooviks saada infot, mis lepingud ja kellega tal sõlmitud on.

Martin on teadlik ema lepingutest, varadest ja võlgadest. Ta muretseb erinevate võlgade kogusumma pärast, sest sealhulgas on ka järelmakse. Kuna ta elab oma ema korteris, siis kardab ta, et võib jääda päritud võlgade tõttu ka kodust ilma. Tal oleks vaja professionaalset abi, et kõiges selles orienteeruda. Internetist leitud info põhjal on ta väga mures, sest pärimisega seotud protsess tundub talle väga keeruline.

Martinil on ülevaade ema lepingutest, aga ta ei ole nende peale pikemalt mõtelnud.

Aleksander ei ole esimese ringi pärija ning ta ei ole kindel, mida see talle asjaajamise juures kaasa toob.

Aleksandri jaoks on oluline, et kõik toimingud saaksid korrektselt tehtud. Ta tahab saada ülevaadet protsessist, aga on peale selle saamist valmis toiminguid suures osas professionaalidele üle andma (nt matusebüroole, notarile).

6 Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse TO-BE visioon

6.1 TO-BE kirjeldus

Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse TO-BE analüüsi tulemusena pakutakse välja lahendus, mille eesmärk on lihtsustada lähedase kaotusega tegelemise protsessi kasutajatele ning vähendada seotud osapoolte töökoormust. Eesmärgi saavutamiseks tuleb luua ühtne infoteenus ning digiteerida kasutajate ja osapoolte jaoks olulised tegevused, mis lihtsustaks kogu protsessi. TO-BE visiooni näol on tegemist kasutaja ja osapoolte vaatest parima võimaliku lahendusega. Võimalikud alternatiivid lähedase kaotusega tegelemise protsessi parandamiseks on toodud välja peatükis 7.2.

TO-BE analüüsi koostamisel võeti aluseks:

- 2018-2019. aastal läbiviidud lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse analüüs.
- Lähedase kaotusega tegelnud ja ka varasema kogemusega lõppkasutajate intervjuudest saadud sisend.
- Töötubadest saadud sisend osateenuste osutamises osalevate teenusepakkujatega. Nendeks asutusteks olid: matusebürood, tervishoiuteenuse osutajad, kalmistud, kohalikud omavalitsused, leinatoe pakkujad ning notarid.

6.1.1 Põhilised muudatused

1. **Surmaks valmistumine on sündmusteenuse osa.** See tähendab, et luuakse infoteenus, mis aitab lihtsustada lähedase surma järgset asjaajamist, millega omaksed peavad tegelema. Luuakse infoteenus, mille alusel saab lähedane isik ise enda surmaks valmistuda. See aitab lähedase jaoks lahti mõtestada juhised matmissoovide, hauaplatsi jms kohta. Samuti soodustab see lähedase ja omase vahelist suhtlust surma teemal, mis omakord lihtsustab omaste jaoks asjaajamist kuna info, mis varasemalt oli puudu, on eelnevalt omavahel läbi räägitud. Teisalt leiab teenusest tuge omas, kes saab tutvuda lähedase kaotusega tegelemise protsessiga ja sellega seotud teenustega.
2. **Kasutaja jaoks tihedalt seotud teenuste kohta informatsiooni koondamine ühtsesse teenuse vaatesse ja kanalisse.** Kasutaja lähtepunktiist vaadatuna on lähedase kaotusega tegelemine üks terviklik protsess ning erinevate teenuste saamiseks vajalikel tegevustel on kasutaja jaoks üks eesmärk. Oleme kasutaja jaoks kirjeldanud lähedase kaotusega seotud teenuseid kui ühtset tervikut, kus üks loogiline samm järgneb teisele.
 - Anname kasutajale informatsiooni lähedase surmaks ettevalmistumise kohta;
 - Anname kasutajale informatsiooni surnukeha asukoha ning transpordivõimaluste kohta;
 - Kokku on koondatud matmisega seotud informatsioon – matusetootuse taotlemine, info hauaplatside ja matmise registreerimise kohta, viited matusebüroodele ning lähedaseks olnud isiku matmissoovid;
 - Anname kasutajale informatsiooni lähedaseks olnud isiku lepingute ümbervormistamise kohta;
 - Anname kasutajale infot ning suuname teda tegelema pärimismenetlusega.
3. **Kasutajal on võimalik infoteenust tarbida, võttes arvesse kasutaja poolt sisestatud andmeid.** Kasutaja saab filtreerida temale kuvatavat infot, erinevate parameetrite alusel. Näiteks sisestades lähedaseks olnud isiku elukoha andmed kuvatakse kasutajale info matusetootuste ja selle tingimuste kohta.
4. **Väheneb vajadus surmatõendi järele,** mistõttu kasutajal väheneb asjaajamisega seonduv koormus ning ooteaeg. Lahendus kasutab nii olemasolevaid rahvastikuregistri teenuseid kui ka loodatavat matmistoimingute loa päringut. Rahvastikuregistri teenustega saab kontrollida, kas isik on surnud. Matmistoimingute loa päringu abil saab hakata kontrollima, kas lahkunut võib tuhastada või matta.

6.1.2 Ülevaade sündmusteenusest

<p>TO-BE analüüsi skoobis olevad osateenused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Surmaks valmistumine – kompleksteenus <ul style="list-style-type: none"> - Enda surmaks valmistumine - Lähedase surmaks valmistumine • Surmast teada saamine – kompleksteenus • Matmise plaanimine – infoteenus <ul style="list-style-type: none"> - Surnutransportimine - Matuse korraldus - Matusetoetuste taotlemine - Kalmistutega seotud tegevused • Lepingutega tegelemine – infoteenus • Pärimise vormistamine – infoteenus • Leinatugi – infoteenus
---	--

6.1.3 Äri- ja infoprotsessid

Alljärgnevas tabelis esitatakse äri- ja infoprotsessides osalevad rollid ning kasutatavad infosüsteemid, defineeritakse kasutatud lühendid.

<p>ROLLID</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kasutaja (Lähedaseks olnud isik) – osaleb enda surmaks valmistumise osateenuses • Kasutaja (Omas) – osaleb kõigis ülejäänud osateenustes • Arst (Haiglaarst, Kiirabibrigaadi juht, Kohtuarst, Pearingst, Patoloog, Õde) • Kalmistu • KOV – kohalik omavalitsus • Notar • Matusekorraldaja • PPA – Politsei- ja Piirivalveamet • Lepingutega seotud erasektori teenuspakkujad
<p>INFOSÜSTEEMID</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eesti.ee – riigiportaal • E-notar – notaribüroode infosüsteem • HAUDI – kalmistute andmekogu (Tallinn) • KALMU – kalmistute andmekogu (Tartu) • KOV IS – mitmesugused kohalike omavalitsuste infosüsteemid • POLIS – Politsei- ja Piirivalveameti andmekogu (dokumentide kontrolliks) • Pärandvaraga seotud infosüsteemid <ul style="list-style-type: none"> ○ Abieluvararegister ○ Ehitisregister ○ Kinnistusraamat ○ Äriregister – äriühingute andmed • Pärimisregister – pärimismenetluste läbiviimine • RR – Rahvastikuregister <ul style="list-style-type: none"> ○ E-rahvastikuregister – rahvastikuregistri infosüsteem • SPOKU – Taotluste esitamise ja menetlemise süsteem KOV-ile • SPR – Surma põhjuste register • STAR – Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister • TIS – Tervise infosüsteem • TTO IS – Tervishoiuteenuse osutaja infosüsteem (erinevad) • TÖR – Töötamise register

Äri- ja infoprotsessid on kirjeldatud osateenuste kaupa. Eesmärk on käsitleda sündmusteenust kui tervikut ning selgitada osateenuste vahelist andmete liikumist. Esitatakse iga osateenuse peamised tegevused, rollid, infosüsteemid, sisendid ja väljundid. Osateenuste kirjeldamisel tehakse teatav üldistus ning ei keskenduta osateenuste sisestele detailidele.

SURMAKS VALMISTUMINE – kompleksteenus

Uus teenus, mille abil saab lihtsustada lähedase surma järgset asjaajamist, millega omaksed peavad tegelema. Ühelt poolt luuakse infoteenus, mille alusel saab lähedane isik ise enda surmaks valmistuda. See aitab lähedase jaoks lahti mõtestada juhised matmissoovide, hauaplatsi jms kohta. Teisalt leiab teenusest tuge omas, kes saab tutvuda lähedase kaotusega tegelemise protsessiga ja sellega seotud teenustega. Samuti soodustab see lähedase ja omase vahelist suhtlust surma teemal, mis omakord lihtsustab omaste jaoks asjaajamist, kuna info, mis varasemalt oli puudu, on eelnevalt omavahel läbi räägitud.

Rollid:

Kasutaja (lähedaseks olnud isik)
Matusekorraldaja (valikuline)

Infosüsteemid:

Põhisüsteem: Eesti.ee

Sisendid:

Andmeid ei pärita.

Väljundid:

Teistesse osateenustesse andmeid ei edastata

Tegevuste kirjeldus:

Enda surmaks valmistumine:

- Kasutaja avab riigiportaalis Eesti.ee surmaks valmistamise infoteenuse.
- Infoteenus sisaldab juhiseid, kuidas valmistuda enda surmaks. Teenus suunab isikut oma kontaktandmeid uuendama. Teenuses antakse kasutajale info selliste võimaluste kohta nagu elundidoonorlus, keha loovutamine õppe- ja teadustööks jne.
- Juhised aitavad läbi mõelda olulised küsimused, mis on seotud surma järgse asjaajamisega nagu: kes tegeleb asjaajamisega, matmiskoht ja matusetseremoonia, ülevaade lepingutest ja rahalisest seisust.
- Kasutaja jagab omastele enda koostatud juhiseid, mis on seotud oma surmajärgse asjaajamisega. Sealhulgas infot hauaplatsidest, millele on lähedasel kasutusõigus.

Lähedase surmaks valmistumine:

- Kasutaja avab riigiportaalis Eesti.ee surmaks valmistamise infoteenuse.
- Infoteenus sisaldab juhiseid, kuidas valmistuda enda lähedase surmaks ning ülevaadet, mis kirjeldab lähedase kaotusega tegelemise protsessi ja sellega seotud teenuseid.
- Kasutajale esitatakse infot võimalike lähedase surma eelsete hooldus ja abiteenuste kohta.

SURMAST TEADA SAAMINE – kompleksteenus

Sarnaselt tänasele protsessile teavitab lähedase surmast omast esmalt tervishoiutöötaja või Politsei- ja Piirivalveamet. Surma fakt ning surma põhjus jõuavad vastavalt RR-i ning TIS-i, kust neid saab hiljem päringute kaudu küsida.

Rollid:

Kasutaja (Omas), Arst (Haiglaarst, Kiirabibrigaadi juht, Kohtuarst, Perearst, Patoloog, Öde), PPA (vajadusel)

Infosüsteemid:

Põhisüsteemid: Eesti.ee, TTO IS
Toetavad süsteemid: TIS, RR, Surma põhjuste register, TÖR

Tegevuste kirjeldus:

Andmete liikumine

- Arst tuvastab surma fakti.
- Arst koostab TTO infosüsteemis surmateatise. Kiirabibrigaadi juht täidab kiirabikaardi, surmateatis on osa kiirabikaardist.
- Surmateatis edastatakse TTO IS-ist TIS-i ja TIS-ist RR-i. RR-i tehakse automaatne surma kanne. Info surma kohta jõuab ka kõikidesse RR-i andmeid pärivatesse registritesse.
- E-rahvastikuregistri teenuse kaudu on võimalik peale enda elektroonset tuvastamist kontrollida, kas isik on surnud.
- Suletakse kõik surnud isikule avatud olnud teenused, (mis pärivad RR-ist X-tee teenuse kaudu surma fakti), isikut tõendavad dokumendid muutuvad kehtetuteks.

Sisendid:

Surnu andmed, surma aeg ja koht

Väljundid:

Surmateatis, surma kanne RR-is, surma põhjuse teatis, matmistoiimingute luba; surmatõend (valikuline)

- TÕR-is olevate andmete põhjal teavitatakse automaatselt surnu tööandjat.
- Arst tuvastab surma põhjuse ja sisestab TTO IS-i. Vajadusel saadetakse surnu surma põhjuse tuvastamiseks lahangule. Surma põhjus edastatakse TTO IS-ist TIS-i ja TIS-ist Surma põhjuste registrisse.
- Peale surma põhjuse jõudmist TIS-i saavad kõik kodanikud genereerida eesti.ee portaali kaudu matmistoiimingute luba, mis on matmise ja tuhostamise alus. Eesti.ee kasutab loa genereerimise jaoks loodavat TIS-i X-tee teenust.
- Erandjuhtumite toimimise tagamiseks jääb paralleelselt alles võimalus omaksel küsida TTO käest paberil surmatõendit.
- Korduvat surmatõendit või tõendit elektroonsena on võimalik riigilõivu eest saada maakonnakeskuste kohalikest omavalitsustest.

Omakse teavitamine

- Kui omas tuvastab lähedase surma (nt surm kodus), kutsub ta kiirabi. Kiirabi arst tuvastab surma fakti. Kui lähedane sureb haiglas või avalikus ruumis, teavitab omast arst või Politsei- ja Piirivalveamet.
- TTO-s surma puhul esitatakse arstile TTO IS-is omakse kontaktandmed. Kui neid ei ole TTO IS-is, siis arst saab kontrollida digiloost.
- Kui lähedane külastab TTO siis Arst (vajadusel PPA) suunab omakse kasutama Eesti.ee infoteenust.
- Eesti.ee-s esitatakse kasutajale juhendid edasiste sammude kohta.
- **Tegevuse lõpp:** Omaksed on teadlikud surmast. Omaksed on suunatud nii infoteenuse poole kui ka konkreetse kaotusega seotud osapoolte poole.

Surma fakti ja põhjuse registreerimine

- Kui isik suri haiglas:
 - o Surma põhjuse tuvastab raviarst või lahangu korral patoloog.
 - o Arst (raviarst või patoloog) koostab TTO IS-is surma teatise ning surma põhjuse teatise.
 - o Peale surma teatise jõudmist RR-i saavad kodanikud teha RR-i teenuse päringuid surma fakti kohta.
 - o Arst (raviarst või patoloog) koostab TTO IS-is surma põhjuse teatise.
 - o Kui haigusloo põhjal ei ole võimalik surma põhjust tuvastada, või juhtunud on õnnetus või kahtlustatakse kuritegu saadetakse surnu lahangule. Sellel juhul tuvastab surma põhjuse ja koostab surma põhjuse teatise patoloog või kohtuarst.
 - o Peale surma põhjuse teatise jõudmist TIS-i saavad kõik kodanikud pärida matmistoiimingute luba eesti.ee portaali kaudu.
 - o Vajaduse korral saab omas küsida TTO käest paberil surmatõendit.
- Kui isik suri kodus või avalikus ruumis:
 - o Omas võtab telefoni teel ühendust perearstiga ja teavitab lähedase surmast. Perearst lepib kokku kohtumise kui omas seda soovib või surma põhjuse tuvastamiseks on vaja omaksega pikemalt rääkida. Juhul kui lähedane suri avalikus ruumis annab juhiseid PPA või kiirabi.

- Kiirabi või erandjuhul perearst koostab surma teatise.
- Peale surma teatise jõudmist RR-i saavad kodanikud teha RR-i teenuse päringuid surma fakti kohta.
- Perearst tuvastab haiguslugude põhjal surma põhjuse, koostab TTO IS-is surma põhjuse teatise.
- Kui haigusloo põhjal ei ole võimalik surma põhjust tuvastada, või juhtunud on õnnetus või kahtlustatakse kuritegu saadetakse surnu lahangule. Sellel juhul tuvastab surma põhjuse ja koostab surma põhjuse teatise patoloog või kohtuarst.
- Peale surma põhjuse teatise jõudmist TIS-i saavad kõik kodanikud pärida matmistoimingute luba.
- Vajaduse korral saab omas küsida perearstilt paberil surmatõendit.

MATMISE PLANEERIMINE – infoteenus

- Surnu transport
- Matuse korraldamine ja viited matusebüroole
- Matmise rahastamine
- Kalmistule matmise info, võimalusel ja vajadusel viited matmise registreerimise ja matmisplatsi kasutusõiguse teenustele

Kompleksteenuse, mis koondab kõik matmisega seotud avalikud teenused ning sisaldab viiteid erateenustele.

Rollid:

Kasutaja (Omas),
Matusekorraldaja, KOV,
Kalmistu

Infosüsteemid:

Põhisüsteemid:
Eesti.ee, SPOKU,
HAUDI, KALMU

Toetavad süsteemid:
RR, STAR, KOV IS-id

Sisendid:

Omakse andmed, seos surnuga, surnu andmed, hauaplatside andmed, hauaplatside kasutuslepingute andmed, surnu matmissoovid, surma kanne RR-is

Väljundid:

Matmistoimingute luba, surma fakti päring, Surnu andmed HAUDI-s või KALMU-s, matmise toimingute andmed KOV-i süsteemis, hauaplatsi kasutusleping (uus või ümbervormistatud)

Tegevuste kirjeldus:

Surnutransport:

- Kui lähedane sureb haiglas või avalikus ruumis, teavitab sellest omast arst või Politsei- ja Piirivalveamet ning surnu transport haiglast või avalikust kohast surnukambriisse toimub vastava asutuse poolt. Peale matusestoimingute kokkuleppimist viib matusekorraldaja omaste algatusel läbi hilisema transpordi haigla või kohtuekspertiisi surnukambri. Kui lähedane sureb kodus siis peab omas tellima lahkunule matusebüroo poolt surnutranspordi.
- Infoteenus kirjeldatakse kasutajale matmisega seotud protsessi ning esitatakse info matusebüroode asukoha kohta. Kasutajale kuvatakse matusebüroode info vastavalt kasutaja poolt sisestatud asukoha andmetele.

Matuse korraldamine:

- Infoteenus esitatakse info matusebüroode ja nende peamiste teenuste kohta. Teenuses soovitatakse kasutajal pöörduda matusebüroo poole, kuid rõhutatakse, et see pole ilmingimata kohustuslik. Kasutajaid suunatakse kontrollima matuste eellepingu olemasolu.
- Infoteenus suunatakse omakseid mõtlema matuse korraldusega seotud aspektidele (sõltumata matusebüroost) nagu näiteks, kas korraldada ilmalik või kiriklik matuse, kas valida tuhandamine või kirstumatus. Matusekorraldamisega seotud abi saamiseks suunatakse kasutajad matusebüroode poole, kes aitavad omaksel vastavalt lähedaste soovidele ja uskumustele (võimalusel usutraditsioonidega seotud lingid, juhised koguduse poole pöördumiseks) neid otsuseid langetada.
- Lähedasele tuletatakse meelde erinevaid matusega seotud aspekte, mida kasutaja võiks lahkunu ära saatmiseks teada ning, mille puhul võib matusekorraldaja aidata: puusärk, hauaplaat, lilled ja pärjad, kõneleja, muusika, peilaud, surmakuulutus, kaardid, transport kabelisse/surnuaeda, ruumide rent, jne.
- Matusebüroo saab vajadusel matmistoimingute luba pärida eesti.ee kaudu.
- **Tegevuse lõpp:** lähedane on võtnud ühendust matusebürooga ning otsustanud matusekorralduse.

Matusetootuste taotlemine:

- Kasutajale kirjeldatakse võimalusest taotleda lahkunu KOVist matusetootust. Kasutajale esitatakse info lähedaseks olnud isiku elukohajärgse KOV-i matusetootuse kohta, kui:
 - a. Kasutaja valib lahkunu rahvastikuregistrijärgse omavalitsuse ning talle kuvatakse viide vastava KOV-i matusetootuse taotlemise leheküljele.
- Lisaks kirjeldatakse kasutajale võimalust matusekorralduseks raha välja võtmist lahkunu pangakontolt. Kasutajat informeeritakse pankade erinevatest protseduuridest, seoses raha välja võtmisega. Infoteenus on olemas viited pankade infolehtedele või numbritele.
- **Tegevuse lõpp:** lähedane on otsustanud, kas ta vajab koheselt matuste korraldamiseks rahalist tuge. Kasutaja on soovi korral saanud matusetootuse kohaliku omavalitsuse poolt või omakse pangakontolt.

Kalmistuga seotud tegevused

- Kasutajale esitatakse info seoses matmise registreerimise ja hauaplatsi leidmisega. Nii urni- kui kirstu matmise puhul selgitatakse lähedasele, missuguseid toiminguid tuleb teha seoses lähedase säilmete matmisega. Kasutajale mainitakse, et matusebürood saavad ka kalmistuga seotud toimingute juures mitmekülgset abi olla.
- Infoteenus esitatakse kasutajale küsimus, kas lahkunu jaoks on hauaplats olemas.
- Hauaplatsi puudumisel kuvatakse kasutajale ülevaade kalmistustest vastavalt kasutaja poolt sisestatud asukoha andmetele.
- Hauaplatsi olemasolul saab kasutaja valida infoteenus soovitud kalmistu, mis järel kuvatakse kasutajale kalmistu kontaktandmed (võimalusel ka HAUDI või KALMU liidestusel). Kasutajale esitatakse info hauaplatsi kasutusõiguse vajalikkusest ning võimalusest seda saada läbi HAUDI või KALMU. Kasutajale selgitatakse, miks võib olla vajalik kalmistul kohapeal käia.
- Kasutajale esitatakse info matmise registreerimise kohta ning neile kuvatakse nende valitud kalmistu kontaktandmed.
- Kalmistu kontrollib matmistoiimingute loa olemasolu eesti.ee kaudu.
- **Tegevuse lõpp:** Lähedane on otsustanud, kuhu lähedane maetakse. Vajadusel on matus registreeritud ning hauaplatsi kasutusõigus vormistatud.

PÄRIMISE VORMISTAMINE – infoteenus

Pärimine toimub sarnaselt teenuse praegusele (AS-IS) korraldusele, sündmusteenusesse on see lisatud peamiselt infoteenusena. Kasutajale esitatakse info pärimismenetluse kohta ja vastavad viited

Rollid:

Kasutaja (omas), Notar

Infosüsteemid:

Põhisüsteem: E-notar,
Pärimisregister, Eesti.ee

Toetavad süsteemid:
RR, POLIS,
Pärandvaraga seotud
infosüsteemid

Tegevuste kirjeldus:

- Kasutajal soovitatakse pöörduda pärimismenetluse algatamise otsuse tegemiseks notari poole. Kasutajale esitatakse ülevaade pärimismenetluse protsessist, pärandi vastuvõtmise ja loobumisega seotud ajalistest piirangutest ning pärimismenetluse käigus välja selguvatest varades ja kohustustest. Kasutajale kinnitatakse, et notarilt esialgse info küsimisega ei kaasne kulusid ning antakse ülevaade minimaalsetest pärimisega seotud kuludest. Kasutaja suunatakse E-notari süsteemi, kus saab broneerida notari aja. Kasutajale on lisatud viited ametlikele pärimisega seotud infoallikatele.

Sisendid:

Omakse andmed, seos surnuga, surnu andmed, pärandvara andmed, surma kanne RR-is;

Testament, pärimisleping (valikulised)

Väljundid:

Pärimistunnistus

- Kasutaja (pärija) läheb notaribüroosse kohale ja esitab pärimismenetluse algatamise avalduse. E-notari kaugtööstuse lahenduse abil saab pärimismenetluse algatada ka videosilla vahendusel.
- Pärimismenetluse algatamise avalduse võib esitada ka mõni teine pärija, pärandaja võlausaldaja või KOV. Sellisel juhul saadetakse Kasutajale vastav teade Eesti.ee-sse ning Eesti.ee-ga seotud e-posti aadressile. Teade suunab Kasutaja E-notari süsteemi.
- Notar algatab pärimismenetluse E-notari süsteemis. Notar teeb Pärimisregistrisse menetluse algatamise kande ning küsib andmeid pärandaja testamentide ja pärimislepingute kohta. (Pärimismenetlus on sarnane nii testamendi, pärimislepingu kui seadusjärgse pärimise puhul.)
- Notar teeb pärandaja vara kohta päringud pankadesse ja registritesse: Kinnistusraamat (KR), Äriregister, Liiklusregister, Ehitisregister (EHR). Vara hulka kuuluvad näiteks kinnistud, sõidukid, väärtpaberid (sh kogumispension), osalused äriühingutes, raha pangas, laenud jm võlad. Abieluvararegistrisse (AVR) tehakse päring abikaasade varasuhete kindlakstegemiseks.
- Notar saadab teada olevatele pärijatele teate menetluse algatamise kohta (pärijate andmed ja kontroll RR-ist, ja PPA infosüsteemist POLIS). Võimalusel saadetakse teade Eesti.ee-sse ja Eesti.ee-ga seotud e-posti aadressile. Notar avaldab teate väljaandes Ametlikud Teadaanded.
- Pärijatel on võimalus pärand vastu võtta või pärandist loobuda. Pärandist loobumiseks tuleb esitada pärandist loobumise avaldus notari juures kohapeal (teatud juhtudel võimalik ka kaugtööstusega). Kui pärija kolme kuu jooksul pärast pärandaja surmast ja oma pärimisõigusest teada saamist pärandist ei loobu, loetakse ta pärandi vastu võtnuks.
- Vajadusel esitavad pärijad pärimisõigust tõendavaid dokumente: sugulust või abielu tõendavad dokumendid, testament. Notariga saab suhelda ja menetluseks vajalikke dokumente esitada E-notari iseteeninduse kaudu, kuhu Kasutaja suunatakse läbi Eesti.ee-s oleva sündmusteenuse vaate.
- Notar koostab ja väljastab pärimistunnistuse ning kannab pärimistunnistuse andmed Pärimisregistrisse.
- Pärimistunnistus on kõigile pärijatele kättesaadav portaalis Eesti.ee.

LEPINGUTEGA TEGELEMINE – infoteenus

Uus infoteenus, mille eesmärk on selgitada kasutajale, millised lähedaseks olnud isiku lepingud tuleks ümber vormistada ning missugused piirangud võivad esineda seoses lähedasega seotud volituste ja esindusõigustega. Teenus on isikustamata, st riik ei ole isiku konkreetsetest lepingutest teadlik ning esitatakse üldine informatsioon.

Rollid:

Kasutaja (omas)

Infosüsteemid:

Põhisüsteem: Eesti.ee

Sisendid:

Surma kanne RR-is

Väljundid:

Teistesse osateenustesse andmeid ei edastata

Tegevuste kirjeldus:

- Kasutajale esitatakse informatsioon, mis selgitab lähedaseks olnud isiku nimel olevate eraõiguslike lepingute ümbervormistamist ning piirangutest seoses lähedasega seotud volituste ja esindusõigustega. Seejuures esitatakse vihjed, millise valdkonna teenusepakkujatega võiks ühendust võtta, (nt elekter, vesi jt kommunaalteenused, telekommunikatsiooniteenused, pangad, võlausaldajad jne).
- Teenus on isikustamata, mis tähendab seda, et konkreetseid lepinguid või teenusepakkujaid, kelle juurde pöörduda, Kasutajale ei kuvata. Riik ei ole isikute eraõiguslikest lepingutest teadlik ning saab pakkuda vaid suunavat informatsiooni.
- Lepingute ümbervormistamisel võib seotud osapoolel olla vaja kinnitada surma fakti või volitust (mille lähedaseks olnud isik võis omaksele teha enne enda surma). Surma fakti saavad osapooled kontrollida RR-i päringute kaudu.

LEINATUGI – infoteenus

Uus infoteenus, mille eesmärk on anda kasutajale ülevaade, millised on võimalused vaimse ja hingelise toe saamiseks lähedase kaotuse korral. Infoteenuses antakse ülevaade erinevatest teenusepakkujatest ning nende kontaktidest.

Rollid:

Kasutaja (omas)

Infosüsteemid:

Põhisüsteem: Eesti.ee

Sisendid:

Andmeid ei pärita

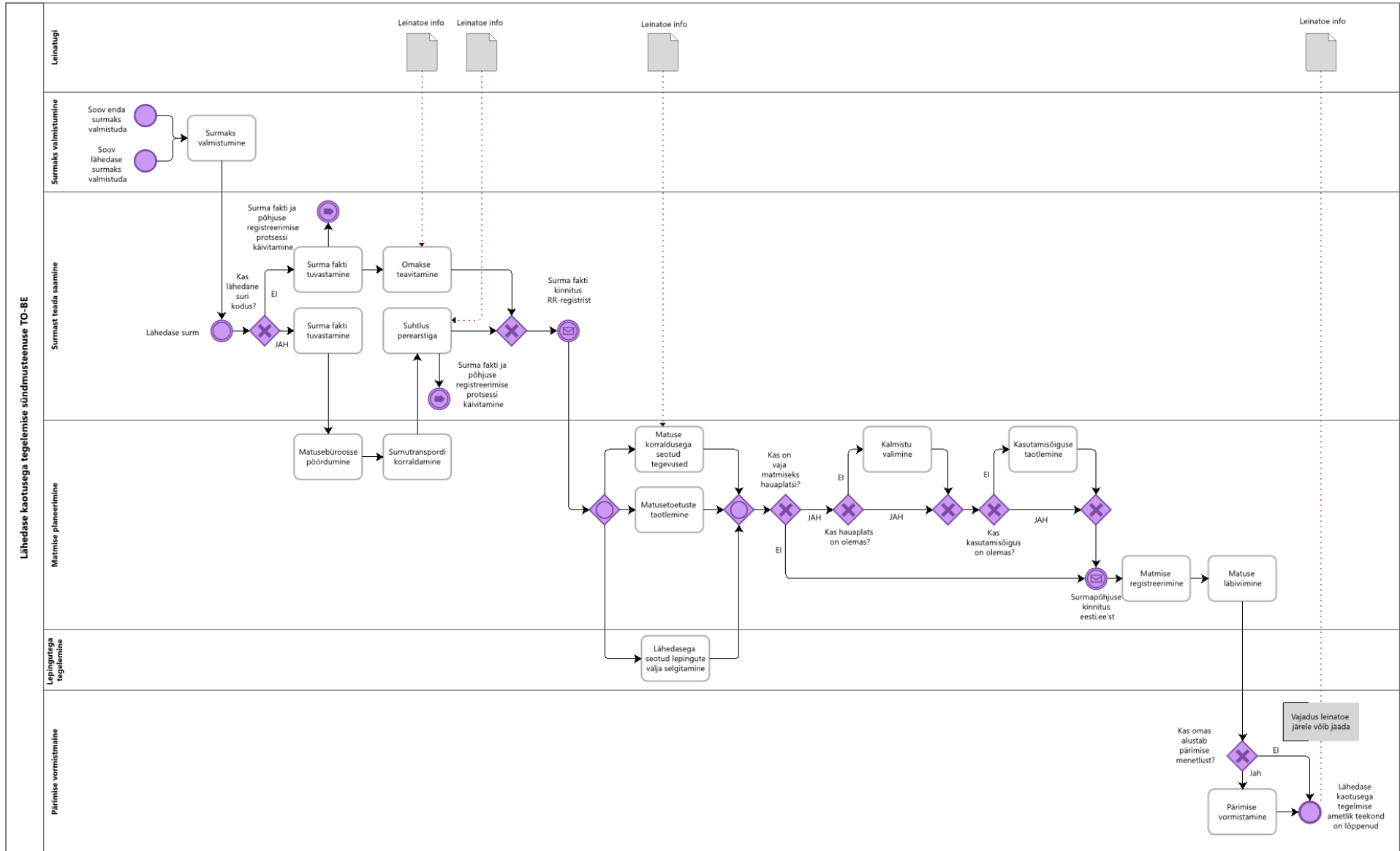
Väljundid:

Teistesse osateenustesse andmeid ei edastata

Tegevuste kirjeldus:

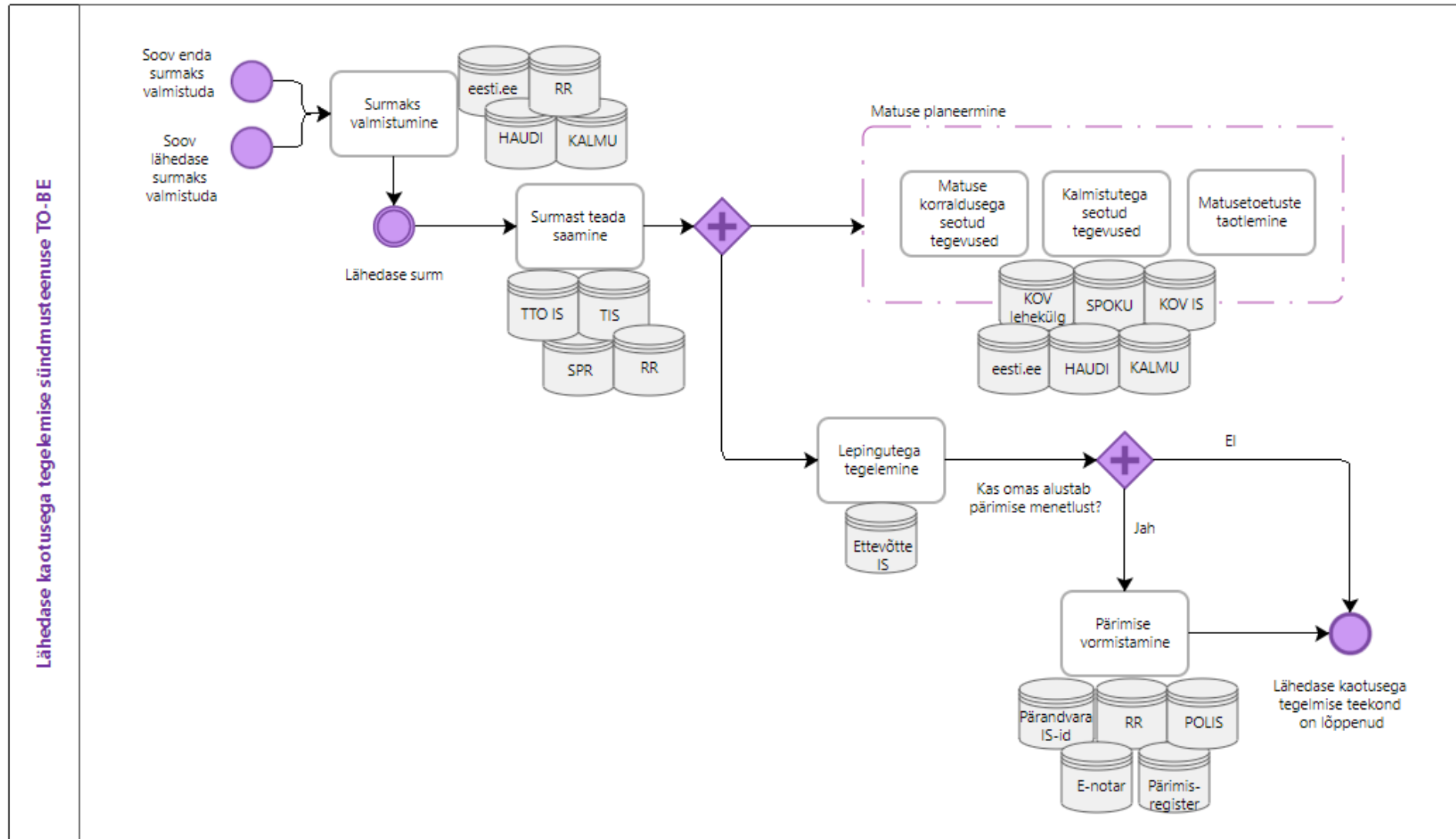
- Kasutajale selgitakse lühidalt leinaga seotud aspekte ning antakse ülevaade võimalustest vaimse ja hingelise toe saamiseks.
- Omaksele esitatakse võimalust pöörduda emotsionaalse toe ja hingehoiu telefonile, mille vastajad omavad teadmisi ja kogemusi, millega leinast puudutatud inimest kõige paremini aidata.
- Läbi lähedase kaotuse sündmusteenuse viidatakse leinatoe infoteenusele ka teiste tegevuste juures.
- Teiste infoteenuste juures on toodud viited leinatoele. Viidete täpse sisu juures on arvesse võetud ka seda, millisel hetkel kasutaja osateenust tõenäoliselt tarbib. Näiteks leinatoe võimalused, mis on sobilikumad mitme kuu möödumisel surmast (leinalaagrid, psühhiaatiline ja psühholoogiline tugi, leinanõustamine) on viidatud ainult osateenuste juures, mida omas tarbib tõenäoliselt alles pikema aja möödudes (lepingute ümbervormistamine, pärimine).
- Teenus on isikustamata.

6.1.4 Osateenuste ülevaade

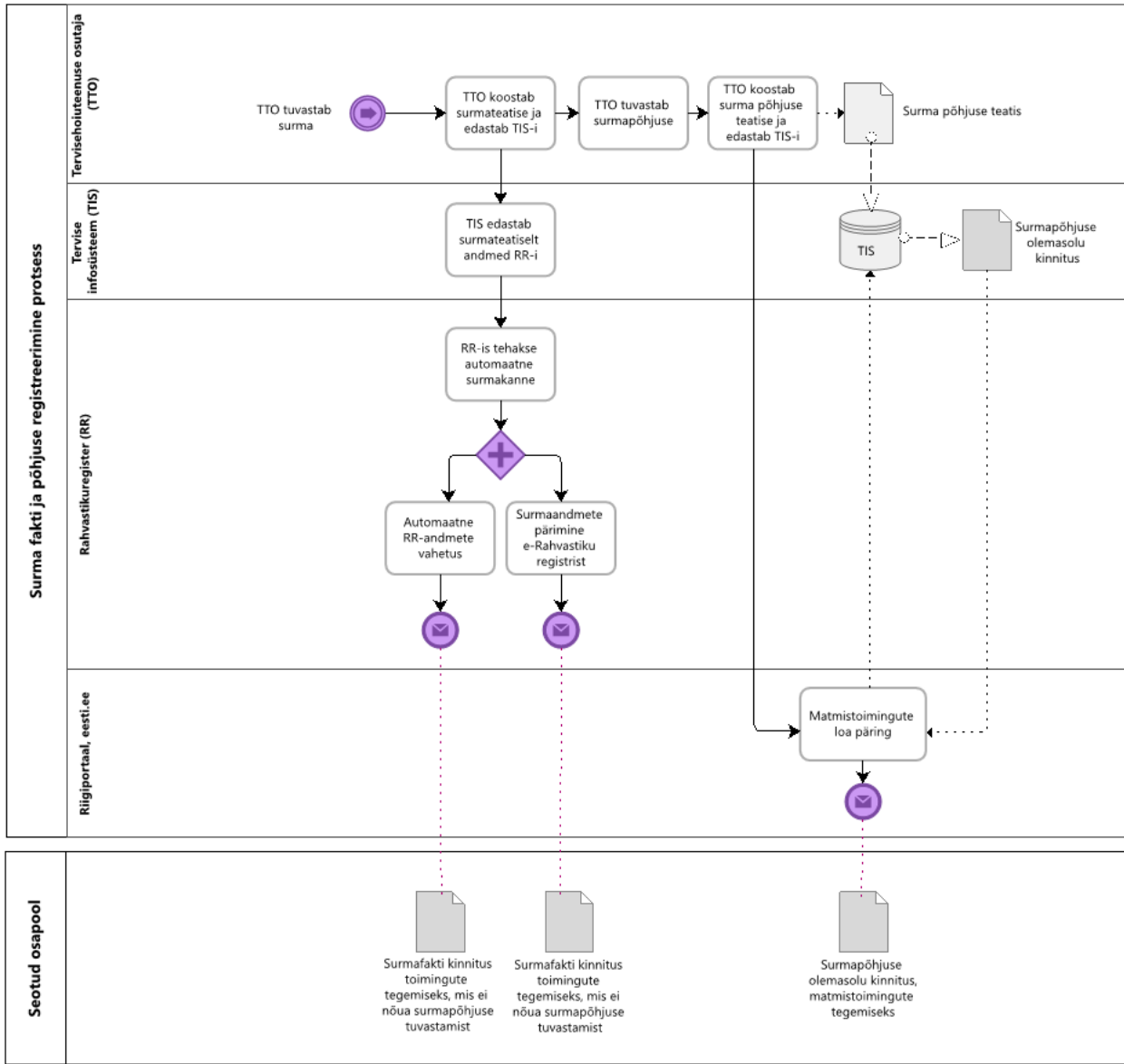


Joonis 1. Osateenuste ülevaade

6.1.5 Sündmusteenuse TO-BE protsess



Joonis 2. Osateenuste ülevaade



Joonis 3. Surma fakti ja põhjuse registreerimise protsess

7 Sündmusteenuse realiseerimine

7.1 Lahenduste väärtuste kirjeldamine ja prioriteetsuste määramine.

Järgnev tabel toob välja olulisemad lahendused nii lõppkasutajate kui ka osapoolte probleemidele. Nende lahenduste puhul on kombineeritud seotud teemasid, et luua realiseerimise mõttes terviklikud lahendused.

Tabelile järgnevad alapeatükid kirjeldavad lahendusi detailsemalt.

Tabel 6. Lahenduste väärtused ja prioriteetsused

Lahendus	Ettepanek	Väärtus	Eeldus	Prioriteetsus
Infoteenus	Luua keskne infoteenus	Keskse infoallika pakkumine kasutajatele Info ajakohasuse ja terviklikkuse tagamine	Haldusmudeli leidmine osapoolte info uuendamiseks Detailanalüüs kasutajamugava lahenduse loomiseks	3,0
Paberil surmatõendi vajaduse vähendamine	Luua matmistoiimingute luba ning suunata osapooli kasutama surma fakti jaoks RR päringuid	Omaksed ei pea surmatõendile järele minema ega seda füüsiliselt teenuspakkujatele viima	Matmistoiimingute loa arendus; töötoad seotud osapooltega RR päringute sobivuse kinnitamiseks	2,3
Surmajärgsete soovide salvestamine	Tõsta teadlikkust kaotusega seotud teemade kohta Luua võimalus soovide kirjapanekuks ning e-kirjana saatmiseks	Omaksed saavad teada lahkunu soovid	Kultuuriline valmisolek surmast rääkimiseks	1,8
Infolehekülgede ühtlustamine	Standardite loomine uute infolehekülgede jaoks Olemasolevate koostööpartneriga põhiliste probleemide kõrvaldamine	Mugav lehekülgede ülene kasutajakogemus	-	1,3
Lahkunu toetuste väljamaksmine	STAR-i edasiarendus probleemi lahendamiseks	Tagada sotsiaaltoetuste õige väljamaksmine	Õigusliku tausta ja tööprotsesside detailanalüüs	1,0
Perearsti teavitamine patsiendi surmast	Omaste käitumise muutmine Automaatse teavituse arendus	Võimaldada perearstil aega paremini plaanida	-	1,4
Lahangute saatekirjad	Standardse digitaalse lahangu saatekirja kasutamine	Lahangutega seotud asjaajamine kiireneb	Õigusliku tausta analüüs	1,3

7.1.1 Infoteenus

Infoteenuse eesmärk on pakkuda kasutajale ühte keskset infoallikat, mida saab võtta aluseks lähedase kaotusega seotud asjaajamiseks.

Nõuded

Põhinedes välismaa praktikatele, praegustele avalike infoteenuste ülesehitusele ning intervjuudest ja töötubadest saadud sisendile saab kirjeldada nõudeid infoteenusele:

Ülesehitus

- Teenus peab olema kasutaja jaoks visuaalselt usaldusväärne. Kasutajal ei tohi teenust tarbides tekkida tunnet, et tegemist võib olla ebausaldusväärse kanaliga.
- Kõik infoteenuse lingid, mis viivad keskkonnast välja või ka keskkonna siseselt mõnele muule lehele peavad olema võimalikult täpsed – kasutaja ei peaks uuele lehele jõudes vajaliku info leidmiseks kuhugi edasi navigeerima.
- Oluline informatsioon peab kasutaja jaoks eristuma vähem olulisest. Lisainformatsioon ei tohiks täita liiga suurt osa kasutaja visuaalsest ruumist.
- Erinevates infoteenuse sammudes orienteerumine peab olema lihtne.
 - Kasutajale peab olema selge, millise ajaperioodi kohta informatsioon või vajalik tegevus käib.
 - Kasutaja peab saama mugavalt liikuda erinevate teemade vahel, sealhulgas ka tagasi navigeerida.
 - Infoteenuses korraga kuvatavate teemade hulk peab olema piiritletud. Kasutaja peab leidma kerge vaevaga temale olulise teema ülesse.
 - Iga tegevuse või teema järel peab olema viide järgnevale võimalikule tegevusele või teemale, mis on kasutaja jaoks oluline.
- Infoteenuses tuleb vältida kasutajalt sama sisendi mitmekordset küsimist. Samas peab kasutajal olema lihtne muuta varem valitud sisendeid.
 - Kui sama valikvastustega küsimus esineb mitmes kohas, siis ühe täitmisel peaks ka teised automaatselt täituma või kui kasutaja eemaldab ühes kohas valiku siis peaks see eemalduma ka teistest kohtades.

Infoteenuse sisu

- Infoteenuses kuvatav informatsioon peab olema asjakohane ega tohi sisaldada aegunud infot, viiteid ega kontaktandmeid.
- Infoteenuse sisu peab olema kirjutatud sobival kõneviisil, et emotsionaalselt raskes seisus kasutaja oleks võimeline seda teenust tarbima. Teenus peab pakkuma kasutajale teekonna läbimiseks vajalikku tuge, vältides eemaletõukavat emotsionaalsust.
- Infoteenuse sisus peab olema võimalikult vähe kasutatud erialaseid mõisteid, eriti kui see võib tekitada segadust (näiteks: matmistoimingute luba, matmisluba). Soovituslik on selgitada iga termini konteksti antud tegevuse puhul.

Lahendus

Lõpliku lahenduse loomiseks peab ülalloodud nõudeid arvestades läbi viima kasutajakogemuse analüüsi. Esmase analüüsi põhjal saab välja tuua mõned võimalikud lahenduse elemendid.

Kasutajale on infoteenuses orienteerumisel abiks kaks struktuuri:

1. Ajatelg, mis jaotab erinevate etappide vahel tegevused, mida peab lähedase kaotusega seoses tegema. Etapid on välja toodud väga üldistatult, näiteks „enne surma“, „surma päeval“, „esimesel nädalal“, „järgnevatel nädalatel ja kuudel“.
2. Tegevuste jaotamine suuremateks teemablokkideks, et aidata infot organiseerida. Näiteks „matuste korraldamine“ või „pärimine“.

Ajateljel võiks olla ka sealjuures välja toodud etapi hulka kuuluvad teemablokid, mis toimiks kasutaja jaoks sisukorra ja teejuhina.

Lisaks saab kasutaja valida kahe info tarbimise viisi vahel:

1. Traditsiooniline – esitatud on täielik tekst, kus iga tegevuse juures on välja toodud võimalikud olukorrad ja erandid. Järjest on välja toodud ka teineteist välistavad olukorrad (näiteks, „surm Eestis“ ja „surm välisriigis“). See tagab, et kasutaja saaks soovi korral tutvuda kogu saadaoleva infoga.
2. Juhendatud teekond – kasutaja saab valida surma iseloomustavaid tegureid, mille põhjal filtreeritakse välja konkreetse surma jaoks oluline info. Üks võimalik vahend selle jaoks on valikvastustega küsimused. Juhendatud teekond aitab infomüras orienteeruda ning väldib liigse info jagamist. Lahendus peaks meelde jätma kasutaja sisestatud info, kuid samas võimaldama kasutajal soovi korral filtreid sisse või välja lülitada.

Näited:

Surma päeval tehtavate tegevuste juures saab kasutaja valida surma toimumise koha:

- surm kodus;
- surm tervishoiu- või hoolekandeesutuses;
- surm välismaal.

Vastavalt valikule kirjeldatakse lähedasele järgmisi samme (nt kutsuda kiirabi, pöörduda tervishoiuasutusse, pöörduda Eesti saatkonna poole välisriigis). Samuti tuuakse välja surma asukohast tulenevaid erisusi.

Matmisega seotud toimingute juures saab kasutaja valida, milline on tema hetkeseis seoses hauaplatsiga:

- Kas matmiseks on hauaplats olemas?
 - Kui ei, siis suunatakse kasutaja hauaplatsi leidma.
 - Kui jah, kas on olemas ka hauaplatsi kasutusõigus?
 - Kui ei, siis suunatakse kasutaja kasutusõigust taotlema.
 - Kui jah, siis suunatakse kasutaja matmist registreerima.

Riskid

Infoteenuse edukat kasutuselevõttu võivad takistada järgnevad tegurid:

- Erinevad osapooled ei ole infoteenusest teadlikud ning ei suuna inimesi seda kasutama.
- Infoteenuse vorm, sisu või uuendamine ei rahulda osateenuse pakkujate vajadusi, mis tõttu kasutatakse enda paralleelseid lahendusi (näiteks paberkanalil infolehed).
- Lõppkasutajad ei pea infoteenust mugavaks või usaldusväärseks.

Riskide maandamiseks peab tegema pidevat koostööd seotud osapooltega ning pakkuma neile omanditunnet osapooltega seotud info osas. Soovituslik on paika panna teadlik ja regulaarne info kontrollimise ning uuendamise töökorraldus. Plaanides tuleb arvesse võtta ka Artiklivaramu lahendust, sest see vähendab info uuendamisega seotud halduskoormust. Infoteenuse loomisel peab olema kasutajamugavus kesksel kohal.

7.1.2 Paberil surmatõendi vajaduse vähendamine

Lähedase kaotusega seotud toimingute jaoks on vajalik surmatõend. Peamisteks surmatõendi väljastajateks 2020. ja 2021. aastal oli:

1. Haiglad, kes väljastasid ligikaudu 55% surmatõenditest,
2. Perearstid, kes väljastasid ligikaudu 36% surmatõenditest,
3. EKEI, kes väljastas ligikaudu 9% surmatõenditest.

Hetkel väljastatakse surmatõend paberikandjal ning sellele peab järele minema omas või tema poolt volitatud isik. Surmatõendi väljastamiseks peab surma põhjus olema kinnitatud. Lahangu või kohtuarstliku ekspertiisi korral võib surma põhjuse tuvastamine võtta aega mitu päeva või kauemgi. Sellisel juhul viibivad ka surma põhjusest olenemata toimingud, mis vajavad surmatõendit – näiteks asjaajamine pankadega.

Surmatõendile järele minemine toimub vahetult peale lähedase surma ning seetõttu on omaksed emotsionaalselt väga haavatavas seisundis. Omaste ja teenuspakkujate jaoks lihtsustaks kogu protsessi see, kui omas ei peaks toimingute jaoks enam esitama paberil surmatõendit, vaid teenuspakkuja saaks tuhandamise ja matmise alust ning ka surmafakti kontrollida digitaalsete päringute kaudu. Samuti annaks päringutel põhinev lahendus suurema kindluse teenuspakkujatele, sest kaoks surmatõendi võltsimise oht.

Lahendus

Surmatõendiga seotud toimingute lihtsustamiseks on kolm erineva keerukusega lahendust:

1. Matusekorraldaja volitamine surmatõendile järele minemiseks – see lahendus töötab juba praegu ning võtab omastelt kohustuse ise surmatõendile järele minna. Lahenduse puuduseks on, et järgmiste teenuspakkujate poole peab lähedane pöörduma endiselt ise koos paberil surmatõendiga.
2. Matmistoimingute luba – matmistoiminguid saaks läbi viia matmistoimingute loa päringu alusel ning nende jaoks ei oleks enam paberil surmatõendit vaja. Lahkunuga seotud ettevõtted saavad lepingute lõpetamise ja muu taolise jaoks kasutada surmatõendi asemel juba olemas olevaid RR teenuseid. Erandolukordade jaoks jääb omaksele alles ka võimalus TTO käest paberil surmatõendit küsida.
3. Digitaalne surmatõend – praeguse surmatõendiga võrdväärne dokument oleks täielikult digitaalne ning omastel oleks sellele digitaalne ligipääs. Seda saaks pärida liidestunud teenuspakkujad ning liidestumata teenuspakkujatele saaks omaksed dokumenti ise edastada.

MVP jaoks valiti lahenduseks matmistoimingute luba.

Riskid

Matmistoimingute loaga on seotud järgnevad riskid:

- Lahendus peab arvestama ministeeriumite ning teiste osapoolte arendusplaanidega. Matmistoimingute loa valik MVP jaoks oli suuresti tingitud olemasolevate arendusplaanide olemasolust.
- Seadusandluse muutus – tuleb veenduda õigusaktide ning eeskirjade sobivuses matmistoimingute loaga. Perekonnaseisutoimingute seaduse järgi kehtestab surmatõendi vormi valdkonna eest vastutav minister määrusega. Matmistoimingute loa jaoks on suure tähtsusega surma põhjuse tuvastamise seadus (SPTS), mille muutmise on juba päevakorras, kuid kindlat valmimisaega pole teada.
- Matmistoimingute loaga kaasneb teatud oht, et surmaga seotud toiminguid hakkavad läbi viima valed inimesed:
 - Lahkunu omaksed ei suhtle omavahel ning alustavad samu toiminguid paralleelselt. Näiteks võivad nad alustada matmistoimingutega tegelemist kahel erineval kalmistul.
 - Pahatahtlikud isikud võivad tegevusi läbi viia omakasu eesmärgil. Näiteks taotleda matusetootust olukorras, kus nad tegelikult matuseid ei korralda.

AS-IS olukorras leevendab riski paberil surmatõendi originaali olemasolu, mille väljastamisel salvestatakse tõendi saaja nimi, isikukood ja seos lahkunuga. Arvesse tuleb võtta, et ka AS-IS olukorras on vasturääkivused või pettused põhimõtteliselt võimalikud, kuid osapoolte töötubadest saadud informatsiooni põhjal on tegu äärmiselt harvade olukordadega.

- Osapoolte või kasutajate puudulik digitaalne võimekus – kui osapool ei ole võimeline digitaalseid teenuseid tarbima, peavad paigas olema toetavad isikud. Näiteks kalmistuvahtide digitaalse võimekuse puudumisel saavad päringuid teha KOV töötajad – analoogne töökorraldus on juba praegu kasutusel HAUDI-ga liidestunud kalmistute juures. Olukordade jaoks, kus päringu tegemise võimekus täiesti puudub, peab säilima võimalus saada paberil surmatõendit tervishoiutöötaja käest.

Varem läbi viidud surmatõendi digitaliseerimise ja matmistoimingute loa analüüsiprojektidest võis välja tulla ka teisi riske.

Kuigi MVP keskendub ainult matmistoimingute loale, siis ülalmainitud riskid kehtivad ka digitaalse surmatõendi jaoks.

7.1.3 Surmajärgsete soovide salvestamine

Hetkel ei ole olemas surmaks valmistumise teenust ning puudub usaldusväärne viis, kuidas lähedane saaks oma lahkumisega seotud soovide kirjeldada. Omaksed tahavad matuste korraldamisel arvestada lahkunu soovidega, kuid nad ei ole neist soovidest teadlikud. Lähedased saavad hetkel oma soovide omastele edastada vestluste kaudu, vabas vormis kirjutades või sõlmides matusebürooga matuse eellepingu. Vestluses räägitud soovid võivad ununeda ning vabas vormis kirjad kaduda. Matuse eelleping eeldab aga oma matuse väga detailset plaanimist ning ka rahalisi vahendeid, mis ei pruugi vastata lähedase soovidele lihtsalt anda suuniseid omastele.

Lahendus

Lahenduse eesmärk on pakkuda kasutajale usaldusväärset kohta, kuhu salvestada enda surmaga seotud soovid. See asuks surmaks valmistumise infoteenuse lehel, nii et kasutajad saaksid teemaga tutvudes kohe ka enda soovid kirja panna. Infoteenuse tasemel tuleb mainida ka võimalust teha oma matuste kohta eelleping.

Sisulise väärtuse loomiseks peaks kasutajate soovide edastama omastele, kes neid peale surma kasutada saavad. Automaatne edastus õigetele omastele on seaduslikust vaatest väga keeruline – surmaga seotud asjaajamisega tegelejate ringi ei saa piirata kindlate seoste või rollide kaudu. Automaatse edastamise puhul tuleb ka arvestada, et kui kasutaja on valinud oma soovidest teada andmiseks sellise teenuse, siis on ta ilmselt soovinud oma soovide avaldamist omastele ainult peale enda surma.

Üks automaatse teavituse võimalus soovide salvestada Digiloo keskkonnas, kust näeks surmaga seotud soovide lahkunu perearst või raviarst ning saaks neid omastele edastada. See aga tähendaks arstidele lisakohustust ning riske, mis on seotud õigete omaste valimisega.

Üks lihtsam lahendus oleks pakkuda võimalust kirjutada oma soovid e-kirja, mida otse eesti.ee keskkonnast endale ja enda omastele saata. Sellisel viisil enda soovide kirja pannes tunneks kasutaja suuremat kontrolli ning väiksemat pinget, sest ta saab oma soovid edastada täpselt enda valitud inimestele ning puudub kartus, et neid soovide näevad tervishoiutöötajad või ametnikud. Sellisel viisil edastatud soovid ei ole seaduslikult siduvad, kuid nad lahendaksid omaste jaoks lahkunu soovidega seotud teadmatuse.

Infoteenuses tuleb juhendada inimesi omastega enda soovide arutamiseks. See aitab soovide paremini mõista ning väldib ka üllatusena saabuvald surmateemalisi e-kirjasid.

Riskid

Enne tehnilise lahenduse loomist tuleb veenduda, et inimesed oleks seda valmis kasutama. Intervjuude ning töötubade põhjal on surm praegusel hetkel veel väga keeruline teema. Surmast rääkimise valmiduse tõstmiseks on vaja juhendamist ning ka teatud kultuurimuutust.

7.1.4 Infolehekülgede ühtlustamine

Surmaga seotud infoteenuste põhiline eesmärk on pakkuda selgeid ja praktilisi juhiseid kõikide surmaga seotud asjaajamiste kohta. Seega on keerulisemate protsesside puhul kõikide detailide selgitamiseks väga oluline ressursid viited välistele lehekülgedele – näiteks pärimise puhul on selleks leheküljed www.notar.ee ja www.juristaitab.ee. On väga oluline, et ka selliste lehekülgede puhul oleks kasutaja kogemus võimalikult hea ning sarnane eesti.ee kogemusele. Selliste lehekülgede puhul ei lahenda probleemi ka Artiklivaramu kasutuselevõtt, sest surmaga seotud infoteenuse eesmärk ei ole tekste täies mahus kuvada.

Kui viidatud leheküljed ei sarnane eesti.ee lehele, siis ei pruugi kasutaja usaldada nendelt lehekülgedelt leitud infot. Konkreetse näite juures räägib notar.ee kasuks läbivalt Eesti vapiga Notarite Koja sümbolika kasutamine ning lihtne visuaalne keel, mis sarnaneb teistele ametlikele lehekülgedele, millega kasutajad kokku puutuvad. Jurist Aitab veebilehe puhul on aga Justiitsministeeriumiga seotud sümbolika ning info nähtav ainult infoallika avalehel, kuid mitte konkreetsete teemade lehtedel. Lisaks on lehekülje visuaalne keel sarnasem erinevate erasektori lehekülgedega, mistõttu võib kasutaja arvata, et lehekülj pakub erateenust.

Mida rohkemate veebilehtede kasutajakogemus on sarnane avaliku sektori infoallikatega, seda mugavamalt ning turvalisemalt hakkab kasutaja end lehtedel tundma. Arusaadavalt on kasutusel väga erinevaid väliseid lehekülgi, kuid nende kohta kehtivad üldiselt järgnevad soovitusel:

- Kõikidel alamlehtedel selgelt kuvada leheküljega seotud ametliku asutuse nime ja sümbolikat.
- Võimaluse korral kasutada Veera disainikeelt või sellesarnast visuaalset lähenemist.
- Soovituslik oleks artiklite juurde märkida ka info viimase uuendamise kuupäev, et kinnitada kasutajale, et info pole aegunud.

Kasutajakogemuse teemalisi teadmisi, mis analüüsiprojektidest välja tulevad, on kasulik jagada välise partneritega. Samuti peaks neid teadmisi kasutama uute partnerarenduste projektide nõuete kirjapanemisel. Mida läbimõeldumaks muutub avaliku sektori infoteenuste ja lehtede kasutajakogemus, seda olulisem on, et kõik kasutatavad veebilehed oleksid võimalikult sarnasel tasemel.

Riskid

Välise infolehekülgede omanikud ei ole valmis muutusteks. Omanikel võib puududa motivatsioon ja rahalised vahendid muudatuste tegemiseks.

7.1.5 KOV-ide protsesside parandamine

Antud analüüs keskendus eelkõige lõppkasutajate kogemusele ning otseselt lähedase kaotusega seotud osapooltele. KOV-ide välja toodud probleemid olid teistel teemadel, puudutades kas lähedase kaotusega kaugemalt seotud protsesse või protsessi erandjuhtumeid.

KOV-ide probleemid vajavad detailanalüüsi. Mõned välja toodud teemad on:

- Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri (STAR) puudujäägid
 - Iseteeninduskeskkonna püüdmine – teistesse süsteemidesse sisestatud lahendused tuleb käsitsi STAR-i kanda.
 - Puudub võimalus välja maksta toetusi, millele lahkunul tegelikult õigus on.
- Suhtlus pankadega
- Võimalus maksta KOV matusetootus otse matusekorraldajale

7.1.6 Teavitus perearstile patsiendi surmast

Hetkel puudub perearstidel automaatne teavitust sellest kui mõni nende nimistu patsientidest sureb. Seetõttu ei ole perearstidel võimalik plaanida aega lahkunu omastega tegelemiseks või lahkunu terviseandmetega tutvumiseks.

Lahendus

- Infoteenuses juhendada omakseid, et nad lepiksid perearstiga kohtumise aja kokku.
- Arendada nimistus olnud patsiendi surma kohta teavitust perearsti töölauale.

Oluline on infoteenuse tasemel omakseid juhendada, et nad lepiksid perearstiga kohtumiseks aja varasemalt kokku ning et perearsti juurde ei ole vajalik minna surma toimumise päeval. See väldib olukorda, kus perearst küll saab teavituse patsiendi surma kohta, kuid tal ei ole aega selle info põhjal oma plaane muuta

Perearsti teavitamine muutub prioriteetsemaks arendatakse välja matmistoimingute luba. Siis on protsessi mõttes võimalik, et omaksed ei võta enam perearstiga ühendust, mistõttu on perearsti vaja eraldi teavitada.

7.1.7 Saatekiri lahanguks

Perearstide jaoks on probleem, et erinevates tervishoiuasutustes töötavad patoloogid kasutavad erinevate mallidega paberil saatekirjasid. Seetõttu peavad perearstid leidma iga erineva tervishoiuasutuse jaoks vastava saatekirja malli.

Lahendus

Lahangu saatekirja puhul tuleb läbi viia detailanalüüs, et mõista, miks patoloogid ei kasuta ühtset saatekirja vormi. Perearstide hinnangul sobiks juba olemasolevad digitaalsete saatekirjade lahendused ka lahangu saatekirja jaoks.

Standardne digitaalne saatekiri lihtsustaks perearstita surnute lahangule saatmist kiirabi poolt (vt peatükk 7.2.8).

7.1.8 Hooldustoe teenus

Vananeva rahvastikku arvestades kasvab järjest inimeste hulk, kes vajavad hooldusabi. Antud analüüsi skoopt ei mahtunud nende võimaluste ja vajaduste piisav kaardistamine. Mitmed intervjuueeritavad töid välja, et nende jaoks oli hooldustoe leidmine keeruline.

Täiendav analüüs selgitaks välja, kas hooldustoe puhul on ennekõike vaja infoteenust või on võimalust ka proaktiivse teenusega kasutajatele lisaväärtust luua.

7.2 Erandjuhtude kirjeldus ja prioriseerimine teenuse edasiarendamisel

Selles peatükis kirjeldatud erandjuhud kujutavad endast surma asjaolusid, mille puhul esineb märgatavaid erinevusi tavalisest surmaga tegelemise teekonnast. Erandjuhtumid võivad vajada lisaarendust mitmes surmaga tegelemise etapis või osateenuses.

Antud peatükk ei sisalda tehnilisi erandjuhte – näiteks paberil surmatõendi kasutamine juhul kui teenuspakkujal puudub digitaalne võimekus. Sellised erandjuhud on vajadusel kirjeldatud TO-BE kirjelduse hulgas eelnevate peatükkide sees.

Tabel 7. Erandjuhud ja nende prioriteetsused

Erand	Esinemise sagedus	Emotsionaalne kaal	Ajakulu	Prioriteetsus
Üksiku vanainimese surm	0,06	1	2	0,10
Omasteta lahkunu	0,02	1	1	0,040
Surm välismaal	0,05	1	3	0,020
Välisriigi kodaniku surm	0,004	1	3	0,016
Surnult sündimine	0,003	1	4	0,015
Perinataalsurm	0,0006	1	3	0,005
Sisestamata andmed	0,001	1	1	0,002
Perearstita lahkunu	0,0003	1	4	0,001

7.2.1 Üksiku vanainimese surm

Üksiku vanainimese surm kodus võib põhjustada mitmeid erandeid surmaga tegelemise teekonnast. Eelkõige on probleemne surma põhjuse määramine, sest surma ning keha leidmise vahel võib mööduda pikk aeg ning üksiku inimese varasem tervises seisund võib olla täiesti teadmata. Üksiku vanainimese puhul võib olla ka raske leida omakseid, mistõttu kattuvad osalt üksiku vanainimese surma juhtumid ning omasteta lahkunu juhtumid.

Üksiku inimese koduse surma puhul peab kiirabi kutsuma politsei. Edasi võtab politsei surnutranspordi jaoks ühendust matusebürooga. Kohalik omavalitsus saab aidata omaste otsimisel või perearstiga suhtlemisel.

Surma põhjuse leidmiseks ei pruugi piisata perearsti arvamusest, mistõttu jõuavad mitmed surnud lahangule, sealhulgas ka kohtuarsti lahangule.

Omaste jaoks on probleemiks keerukas surma põhjuse leidmise teekond.

Esinemissagedus: hinnanguliselt 1000 surma aasta (u. 6% surmadest)

Prioriteetsus: 0,12

Erandlikud osateenused: kõik

Eeldused: -

Soovitus: Detailanalüüs, et mõista, millised erandjuhu keerukused on praktilistel põhjustel vältimatud ning milliseid keerukusi oleks võimalik leevendada (vt 9.4.7).

7.2.2 Omasteta lahkunu

Kui matusetoimingute läbi viimiseks ei leita lahkunu omakseid, siis viib neid tegevusi läbi lahkunu kohalik omavalitsus. Selle erandjuhu puhul ei kasutata infoteenuseid ning enamuste tegevuste jaoks on juba olemas paika pandud tööprotsessid.

Esinemissagedus: hinnanguliselt 310 surma aasta (u. 2% surmadest)

Prioriteetsus: 0,04

Erandlikud osateenused: kõik

Eeldused: -

Soovitus: Kui omakseid ei leita, viib tegevusi läbi KOV (vt 9.4.7). Seetõttu ei lisa antud erand nõudeid protsessile, kuid seda erandit on arvesse võetud omaste leidmise probleemi prioriseerimisel.

7.2.3 Surm välismaal

Eesti kodaniku surm välismaal ei ole detailselt analüüsitud, sest võrreldes tavalise surmaga on tegu väga erandliku teekonnaga. Selles olukorras on suur toetav roll Eesti saatkonnal või aukonsulil välisriigis.

Surm välisriigis tuleb registreerida välisriigi ametiasutuses. Kuna protsessid on väga erinevad, on soovitatav võtta ühendust antud riigi Eesti saatkonnaga või aukonsuliga. Lühiajalise välisriigis viibimise ning reisikindlustuse olemasolu puhul tegeleb osade tegevustega ka kindlustusfirma.

Surmadokument ja selle tõlge (vajadusel) tuleb esitada Eesti maakonnakeskuse kohalikule omavalitsusele, kus surma puudutavad andmed kantakse rahvastikuregistrisse.

Esinemissagedus: hinnanguliselt 80 surma aastas (u. 0,5% surmadest)

Prioriteetsus: 2,0

Erandlikud osateenused: kõik

Eeldused: -

Soovitus: Kajastada erandjuhtu infoteenuses.

7.2.4 Välisriigi kodaniku surm Eestis

Välisriigi kodaniku surm Eestis ei leidnud arutamist töötubades ega intervjuudes, sest võrreldes tavalise surmaga on tegu väga erandliku teekonnaga. Surmatõend väljastatakse AS-IS ainult Eesti isikukoodiga isikutele, vastasel juhul väljastatakse ainult surmateatis ja surma põhjuse teatis.

Kui omaksed seda vajavad, siis saavad nad taotleda kohalikust omavalitsusest surmatõendit rahvusvaheliselt tunnustatud CIEC vormil. Surnukeha või tuha toimetamiseks teise riiki tuleb ühendust võtta Eesti riigi esindusega või välisministeeriumiga. Transpordi osas aitavad matusebürood.

Esinemissagedus: 65 elamisloata surma aastas (u. 0,4% surmadest)

Prioriteetsus: 1,6

Erandlikud osateenused: Kõik

Eeldused: -

Soovitus: Kajastada erandjuhtu infoteenuses.

7.2.5 Surnult sündimine

Lapse surnult sündimine on vanemate jaoks emotsionaalselt väga koormav. Sellel juhul on surmaga seotud protsess erinev, sest surnult sündinud lapsi rahvastikuregistris ei registreerita ning neile ei väljastata ka surmatõendit.

Surnult sündinud laps on vanemate jaoks emotsionaalselt väga raske olukord. Siiski, sünnitus toimub enamasti haiglas, kus pakutakse vanematele ka põhjalikku tuge, nii leinatoe kui ka praktiliste tegevuste osas.

Esinemissagedus: 39 surma aastas, u. 0,3% surmadest (Statistikaamet, 2016-2020 keskmine)

Prioriteetsus: 1,5

Erandlikud osateenused: Surmast teada saamine. Surmatõendi kasutamine kõigis teistes osateenustes.

Eeldused: -

Soovitus: Kajastada erandjuhtu infoteenuses.

7.2.6 Perinataalsurm

Vastsündinu surm on vanemate jaoks emotsionaalselt väga koormav. Erinevalt surnult sündimisest tuleb lapse surm esmalt rahvastikuregistris registreerida ning seejärel tuleb välja võtta surmatõend. Perinataalsurmad toimuvad enamasti haiglas, kus pakutakse vanematele ka põhjalikku tuge, nii leinatoe kui ka praktiliste tegevuste osas.

Haiglatega tehtud töötubadest kerkis esile vajadus lihtsustada perinataalsurma surmatõendi protsessi. Varasemalt toimunud analüüsi käigus pakuti lahenduseks automatiseerida rahvastikuregistris sünni registreerimine. See kaotaks ära sünni registreerimise vajaduse ning perinataalsurma puhul kehtiks sama protsess nagu teiste surmade puhul (Siseministerium, RR-i sünni registreerimise avalduste automatiseerimine).

Tulevikus võiks seda olukorda lahendada see, kui saaks isaduse omaksvõtu tuua lapse sünnieelses etappi. See eeldaks digitaalse rasedakaardi olemasolu ja seda, et lapse saamise sündmusteenuses oleks võimalik vanematel isaduse omaksvõtu avaldust ja nõusolekut esitada digitaalselt kinnitatuna või ämmaemanda vastuvõtul paberile allkirja andmisega, mis järel kannaks ämmaemand selle digitaalsele rasedakaardile. Seejärel kui laps sünnib, siis liiguks TTO-st juba lapse isikukood koos ema ja isa isikukoodi seostega RR-i ja sünd oleks riigi jaoks registreeritud. Lapsele nime andmine toimuks peale sündi teatud aja jooksul eraldi.

Esinemissagedus: 9 surma aastas, u. 0,06% surmadest (Statistikaamet, 2016-2020 keskmine)

Prioriteetsus: 0,5

Erandlikud osateenused: Surmast teada saamine

Eeldused: tööprotsesside analüüs surmatõendi saamise lihtsustamiseks

Soovitus: Kajastada erandjuhtu infoteenuses. Esimesel võimalusel lihtsustada surmatõendi saamise protsessi (vt 9.4.6).

7.2.7 Sisestamata andmed

Kui tervishoiutöötaja ei edastanud surma andmeid rahvastikuregistrisse ning annab omastele paberil surmateatise, siis peavad omaksed surma registreerima perekonnaseisuasutuses. Tegu on erandjuhtumiga, mis saab tekkida ainult tehnilistest probleemidest või tervishoiutöötaja valest käitumisest. Elektroonne surmateatis

võeti kasutusel 01.07.2019 ning juba 2019 aasta lõpuks olid igakuised paberil surmatõendi kasutamise numbrid alla 10 kuus. Seetõttu ei ole antud erandjuht prioriteetne.

Esinemissagedus: Hinnanguliselt 0,1% surmadest

Prioriteetsus: 0,002

Erandlikud osateenused: surmast teada saamine (täpsemalt, surmatõendi väljastamine)

Eeldused: -

Soovitus: Vähendada antud erandjuhu prominentsust infoteenustest – hetkel on antud erandjuht käsitletud juba infolehekülgede esimese lause hulgas, mis ei peegelda antud juhtumi esinemissagedust.

7.2.8 Perearstita lahkunu

Kui ilma perearstita inimene sureb väljaspool tervishoiuasutust ning teda ei saadeta kohtuekspertiisi lahangule, siis ei ole kindlat protsessi surma põhjuse tuvastamiseks.

Esinemissagedus: Hinnanguliselt 0,03% surmadest

Prioriteetsus: 0,001

Erandlikud osateenused: surmast teada saamine (täpsemalt, surmatõendi väljastamine)

Eeldused: -

Soovitus: Surma põhjuse tuvastamise seaduse (SPTS) muutmise eelnõus plaanitakse suunata kiirabi teatama surnud isiku leidmise asukohajärgse kohaliku omavalitsuse teeninduspiirkonnas üldarstiabi osutavat perearsti. Seejärel saab antud perearst surma põhjuse leidmiseks lahkunut lahangule saata. Hetkel pole teada, kuna SPTS muutmine võiks lõpule jõuda.

- iv. surnutransport viib lähedase surnukeha surnukambrisse;
 - v. omas peab teavitama lähedase surmast lähedase perearsti;
 - vi. kiirabi koostab surma teatise;
 - b. kui lähedane sureb haiglas, siis:
 - i. tuvastatakse tervisehoiuasutuse poolt surmafakti ja koostatakse surma fakti teatis;
 - ii. teavitatakse omast ja antakse juhiseid järgnevate tegevuste osas.
 - c. kui lähedane sureb avalikus kohas, toimunud on õnnetus või kuritegu, siis:
 - i. tuvastatakse kiirabi poolt surmafakt;
 - ii. teavitatakse omast ja antakse juhiseid järgnevate tegevuste osas.
 - d. kui lähedane sureb välismaal, siis:
 - i. omast teavitatakse vastavalt välisriigis kehtivale protsessile;
 - ii. lisateave saamiseks võtab omas ühendust välisministeeriumi konsulaarabiga;
 - iii. kui seda ei ole juba tehtud, siis omas registreerib surma välisriigi vastavas ametiasutuses;
 - iv. vastavalt olukorrale ja vajadusele võtab omas ühendust rahvusvahelist transporti korraldava matusebüroo ja/või kindlustusfirmaga.
 - e. kui välisriigi kodanik sureb Eestis, siis:
 - i. teavitatakse surnu kodakondsusriigi välisesindust, kus antakse juhiseid järgnevate tegevuste osas;
 - ii. kui lahkunul on Eesti isikukood, toimub matmistoimingute loaga seotud protsess nagu teistelgi juhtudel;
 - iii. kui lahkunul puudub Eesti isikukood, väljastatakse talle eestikeelsed surma fakti ja surma põhjuse teatis ning lähedased registreerivad soovi korral välisriigi kodaniku surma Eesti rahvastikuregistris;
 - iv. kui surm on Eesti rahvastikuregistris registreeritud, saavad omaksed taotleda rahvusvahelisel vormil mitmekeelset tõendit maakonnakeskuse KOV käest;
 - f. kui toimub perinataalne surm, siis:
 - i. vanemad registreerivad sünni;
 - ii. vanemad jätkavad surmaga seotud tegevustega;
 - g. kui toimub surnult sünd, siis:
 - i. lapse surma rahvastikuregistris ei registreerita ega väljastata ka surmatõendit, surma tõendab ja matmist võimaldab arstlik surmateatis.
 - h. kui sureb omasteta isik, siis tegeleb lahkunuga kohalik omavalitsus, kuhu lahkunu oli registreeritud. Omasteta isiku surmaga ei ole detailanalüüsi skoobis, kuna analüüs keskendub omaste kogemusele.
3. Omast saab alustada matuse korraldusega seotud tegevustega, mis ei vaja surma põhjuse teatise olemasolu nagu:
- a. matusekorralduse plaanimine;
 - i. matusekorraldaja valimine;
 - ii. matuse põhiküsimuste otsustamine – tuhastamine või kirstumatus, kas matta või puistata tuhk, ilmalik või vaimulik matus;
 - b. matusetootuse taotlemine;
 - i. kohalikust omavalitsusest;
 - ii. rahaliste vahendite olemasolul lähedase pangakontolt;
 - c. lähedasega seotud lepingute sulgemine.
 - i. ettevõtted saavad surma faktist teada ühel kahest viisist:
 - 1. automaatsed X-tee päringud rahvastikuregistrisse;
 - 2. ühekordne päring e-Rahvastikuregistrisse lahkunu isikukoodi alusel.
4. Surmapõhjuse tuvastamise (vt Joonis 3. Surma fakti ja põhjuse registreerimise protsess) järel saab alustada kalmistuga seotud tegevusi;
- a. Lähedase surma põhjuse olemasolu fakti kinnitamiseks on seotud osapoolel võimalik päringu alusel eesti.ee keskkonnas kontrollida matmistoimingute loa olemasolu
 - b. Juhul kui omast soovib matta lähedase kalmistule on vajalik hauaplatsi olemasolu;
 - i. kui on olemas hauaplats aga kasutusõigus ei ole omakse nimel, siis peab omast taotlema kasutusõigust;
 - ii. kui on olemas hauaplats ja omaksel on kasutusõigus siis saab jätkata matmise registreerimisega;
 - iii. kui hauaplatsi ei ole, siis eraldatakse lähedasele hauaplats kalmistule;
 - iv. kalmistu töötajaga koos kinnitatakse matmise asukoht hauaplatsil;
 - c. Matuse registreerimine;
 - d. Matusetseremoonia läbiviimine.
5. Juhul kui lähedane on ka pärija siis pärija võib:
- a. alustada pärimismenetlust ja loobuda pärandist;

- b. pärija võib alustada pärimismenetlust ja võtta vastu pärandi;

8.2 Infoteenus

8.2.1 Prototüüp

Analüüsi põhjal koostati infoteenuse prototüüp ning sellele viidi läbi kasutatavustestid. Prototüübi detailsem kirjeldus on saadaval dokumendis „MKM lähedase kaotus - prototüübi kirjeldus 04.07.2022“.

Prototüüp on kättesaadav *Figma* platvormi kaudu: <https://www.figma.com/proto/QWiU1Sm3jEeAbIKXFg5rxz/MKM-%5BL%C3%A4hedase-kaotus%5D---24.06.2022?page-id=7740%3A8784&node-id=7740%3A8785&viewport=1017%2C657%2C1&scaling=min-zoom>.

Prototüüp ei kajasta infoteenuse lõplike tekste, vaid keskendub üldisele navigeerimisloogikale. Tekstide osas on soovitusi järgnevates alapeatükkides.

8.2.2 Teenuseni jõudmine

Lähedase kaotusega tegelemise peale mõtlevad enamus inimesi alles vajaduse tekkimisel. Seetõttu on oluline, et infoteenus oleks otsingumootorite kaudu lihtsalt leitav ning et lähedase kaotusega seotud osapooled oskaks omakseid infoteenuse poole suunata. Lihtsa leitavuse jaoks on soovitatav ka olemasolevate infolehekülgede aadressid suunata ümber uuele infoteenusele (vt 9.1.6). Peale esmast infoteenuse valideerimist on soovitatav luua paberil voldikud, mida osapooled saavad omastele jagada (vt 9.3.1). Voldikud toimiksid kui üks esimestest viidetest, millega infoteenuseni jõuda.

Arvestades, et omaksed otsivad teenust alles peale lähedase kaotust, on teenuse avavaade „Esimene päev“ ehk esimesed tegevused.

8.2.3 Struktuur

- Antud aruanne kasutab prototüübi struktuuri kirjeldamisel läbivaldt järgnevat sõnavara:
 - Etapp – ajatelje osa ehk esimese taseme pealkiri. Näiteks „Esimene päev“.
 - Teema – grupeeriv pealkiri „vasakpoolses“ sisukorras ehk teise taseme pealkiri. Näiteks „Kalmistutega seotud tegevused“.
 - Artikkel – infoteenuse teksti sisaldav kast ehk kolmanda taseme pealkiri. Näiteks „Surm välismaal“.
- Järgnevas tabelis on kasutatud samu sõnastusi ning pealkirjasid, mis ka prototüübis kasutusel on. Sõnastuste muudatuse ja kommentaaride osas, vt peatükk 8.2.4).
- Märksõna „välisviide“ tähendab järgnevas tabelis seda, et on soovitatud kasutada prototüübis välja toodud „Määrus/seadus“ sümbolit.
 - Kui märksõna „välisviide“ on toodud tabeli tulbas „Sisu“, siis on soovitatav kasutada joonega eraldatud sümbolit (prototüübis „Määrus/seadus 1“ või 2).
 - Kui märksõna „välisviide“ on toodud tabeli tulbas „Kirjeldus“, siis on soovitatav kasutada teksti sees olevat sümbolit (prototüübis „Määrus/seadus 3“).
 - Sõna „link“ tähendab, et link tuleks kuvada muu teksti sees, ilma sümbolita.
- Analüüsi käigus ei leitud vajadust jooniste või muude illustratsioonide järele. Infoteenuse struktuur ise pakub ülevaadet protsessist.

Tabel 8 Infoteenuse struktuur

Pealkiri	Sisu	Kirjeldus
1.Surmaks valmistumine		
1.1 Enda surmaks valmistumine		
1.1.1. Mis tuleks läbi mõelda:	Matuse korraldusega seotud soovid	<ul style="list-style-type: none"> • usulistest vaadetest tulenevad traditsioonid; • ilmalik vs kiriklik; • kirstumatus vs tuhastamine; • peied; • kõneleja, muusikud; • keda matustele kutsuda; • lilled, pärjad.
	Hauaplatsi vajadus ja olemasolu	
	Rahalised vahendid matuse korraldamiseks	<ul style="list-style-type: none"> • Säästudele ligi pääsemise küsimus. • Selgitus pankade protseduuri kohta ja viide KOV toetuse artiklile.
	Lepingute ümbervormistamine	<ul style="list-style-type: none"> • Üldinfo seoses lepingutega ja mida saab enne omas ise ära teha.
	Avaliku teenistuse hüvitised	<ul style="list-style-type: none"> • Avalikud teenistujad (sh ametnikud) võivad saada surma puhul hüvitisi. • Välisviide huvi korral: ATS https://www.riigiteataja.ee/akt/106072012001
	Elukindlustus	<ul style="list-style-type: none"> • Selgitada, et on võimalik sõlmida elukindlustuslepingut. • Tuleks ka omakseid teavitada, et nad oleksid sellest teadlikud.
1.1.2. Soovide kirjapanek	Ülevaade teema tähtsusest	<ul style="list-style-type: none"> • Selgitus, miks see aitab lähedasi edasiste sammude tegemisel.
	Matuse eelleping	<ul style="list-style-type: none"> • Selgitus, mis see on, milleks see võib hea olla, kus seda teha saab.
	Soovide jagamine lähedasega	<ul style="list-style-type: none"> • Konkreetset juhised vestluse läbi viimiseks – kus, kuna, millise tooniga, kuidas alustada, millisteks reaktsioonideks valmis olla.
	Testament	<ul style="list-style-type: none"> • Ülevaade erinevatest testamenditüüpidest: https://www.eesti.ee/et/oigusabi/paerimine-ja-paerandus/testament. • Kodusest testamendist teavitamine https://www.eesti.ee/et/minu/andmed/testament-ja-parimine#kodusest-testamendist-teavitamine. • Võimalik ka pärimisregistri kaudu: https://www.rik.ee/et/muud-teenused/parimisregister.
1.1.3. Kontaktandmete uuendamine	Eesti.ee	<ul style="list-style-type: none"> • Link andmete uuendamise lehele.
	Digilugu	<ul style="list-style-type: none"> • Link andmete uuendamise lehele.
1.1.4. Kuidas aidata teisi	Ülevaade teema tähtsusest	
	Välisviide: elundidoonorlus	<ul style="list-style-type: none"> • Link www.elundidoonorlus.ee.

	Välisviide: keha loovutamine õppe- ja teadustööks	<ul style="list-style-type: none"> • Link. Hetkel olemas ainult tahteavalduse leht digiloos, infolehekülge pole.
1.2. Lähedase surmaks valmistumine		
1.2.1. Mis tuleks läbi mõelda		
	Matuse korraldusega seotud soovid	<ul style="list-style-type: none"> • usulistest vaadetest tulenevad traditsioonid; • ilmalik vs kiriklik; • kirstumatus vs tuhastamine; • peied; • kõneleja, muusikud; • keda matustele kutsuda; • lilled, pärjad.
	Hauaplatsi vajadus ja olemasolu	
	Matuse eellepingu olemasolu	
	Rahalised vahendid matuse korraldamiseks	<ul style="list-style-type: none"> • Säästudele ligi pääsemise küsimus. • Selgitus pankade protseduuri kohta ja viide KOV toetusele.
	Lepingute ümbervormistamine	<ul style="list-style-type: none"> • Üldinfo seoses lepingutega ja mida saab enne omas ise ära teha.
	Avaliku teenistuse hüvitised	<ul style="list-style-type: none"> • Avalikud teenistujad (sh ametnikud) võivad saada surma puhul hüvitsi. Viide: ATS https://www.riigiteataja.ee/akt/106072012001
	Elukindlustus	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrollida, kas lahkunud oli elukindlustus ning mida see võib tähendada.
	Testament	<ul style="list-style-type: none"> • Ülevaade erinevatest testamenditüüpidest: https://www.eesti.ee/et/oigusabi/paerimine-ja-paerandus/testament • Kodusest testamendist teavitamine https://www.eesti.ee/et/mino/andmed/testament-ja-parimine#kodusest-testamendist-teavitamine (võimalik ka pärimisregistri kaudu: https://www.rik.ee/et/muud-teenused/parimisregister). • Kodune testament tuleb kindlasti notariaalselt kinnitada.
	1.2.2. Kuidas rääkida sellest omastega	Juhised vestluse läbi viimiseks. <ul style="list-style-type: none"> • kus, millal, millise tooniga; • kuidas alustada; • millisteks reaktsioonideks valmis olla.
1.3. Hingeline abi		
1.3.1. Kõik hingelise abi kohta		
	Sissejuhatus	<ul style="list-style-type: none"> • Leinaprotsessi lühike tutvustamine. • Kinnitus, et lein on normaalne osa elust. • Soovitus, et teiste inimestega rääkimine võib aidata.
	Hooldekandeaasutused ja õendusabi	<ul style="list-style-type: none"> • Ainult üldine tutvustus. • Viitamine vastavate asutuste poole koos kontaktidega.
	Emotsionaalse toe ja hinghoiu infotelefon	<ul style="list-style-type: none"> • 116 123
2. Esimene päev		

2.1. Surmast teada saamine		
2.1.1. Surm kodus	Surmast teavitamine	<ul style="list-style-type: none"> • Surma tuvastamiseks 112 helistamine.
	Surnutranspordi korraldamine	<ul style="list-style-type: none"> • Matusebüroode leidmine. • Soovitused ka erinevate asukohtade korral (eraldi kohtades omas, surmakoht, matmispaik). Soovituslik valida surnutranspordiks büroo, keda hiljem ka matuse korraldamiseks kasutatakse.
	Surnukeha kodus hoidmine	<ul style="list-style-type: none"> • Lühike selgitus, et kui surmapõhjuse osas ei ole kahtlusi, on lubatud traditsioonilised ärasaatmisviisid, kus surnukeha hoitakse mingi perioodi jooksul kodus.
	Perearsti teavitamine	<ul style="list-style-type: none"> • Perearsti juurde ei pea kohe füüsiliselt kohale minema. Perearstipoolne surma põhjuse tuvastamine võib oodata ka järgmist päeva. • Tungivalt soovitatav on leppida perearstiga kokku aeg kohtumiseks, mis võib perearsti nõusolekul toimuda ka väljaspool tavalisi vastuvõtutunde. • Perearstide telefonid on tihti hõivatud, seega on soovitatav ka email kirjutada. • Lähedase perearsti leidmine, kui see ei ole teada.
2.1.2. Surm haiglas või hooldekandeesutuses	Surmast teada saamine	<ul style="list-style-type: none"> • Kuidas teavitatakse omakseid surmast.
	Surnukeha nägemine	
	Lahkunu isiklike asjade kätte saamine	
	Surnukeha edasine transport.	<ul style="list-style-type: none"> • Haiglad hoiustavad surnuid enda surnukambris tasuta vaid teatud perioodi (tavaliselt üks tööpäev, sõltuvalt haiglast) • Viide „Matuse läbi viimine“ artiklile.
2.1.3. Õnnetus või surm avalikus kohas	Ülevaade protsessist	<ul style="list-style-type: none"> • Ülevaade standardprotsessist. • Mainitud kuritegevuse tagajärjel lahkumise erisusi.
	Surmast teada saamine	
	Surnukeha nägemine	<ul style="list-style-type: none"> • Märkus, et see võib erineda sõltuvalt olukorras. • Rohkem infot saab sündmusega tegelevalt meditsiini, päästemeeti või politsei töötajalt.
2.1.4. Surm välismaal	Surmukeha edasine transport.	
	Ülevaade protsessist	<ul style="list-style-type: none"> • Märkus, et see erineb asukoha riigiti. • Üldinfo surma registreerimise, seotud dokumentide ja surnukeha / urni saatmine kodumaale kohta. • Hetkel info: https://www.eesti.ee/et/perekond/surma-registreerimine-ja-matused.
	Välisesinduste kontaktid	<ul style="list-style-type: none"> • Välisesinduste kontaktid: https://vm.ee/et/taxonomy/term/123 .
	Infotelefonid	<ul style="list-style-type: none"> • Välisministeeriumi 24/7 konsulaarabi valvetelefon.
2.1.5. Välisriigi kodaniku surm Eestis	Ülevaade protsessist	<ul style="list-style-type: none"> • Surmast tuvastamiseks 112 helistamine.

		<ul style="list-style-type: none"> Märkus, et tuleb teavitada välisriigi kodaniku surmast kodakondsusriigi välisesindust. Üldinfo surma registreerimise, seotud dokumentide ja surnukeha / urni saatmine kodumaale kohta; Hetkel info: https://www.eesti.ee/et/perekond/surma-registreerimine-ja-matused.
	Välismaalase matmine Eestis	
2.1.6. Perinataalsurm või surnult sündinu	Sissejuhatus	<ul style="list-style-type: none"> Soovitus kasutada kogu TTO poolt pakutavat abi ja tuge.
	Perinataalsurm	<ul style="list-style-type: none"> Esmalt tuleb registreerida sünd ning seejärel saab tegeleda surmaga seotud tegevustega.
	Surnult sündinu	<ul style="list-style-type: none"> Surnult sündinud lapse surma rahvastikuregistris ei registreerita ega väljastata ka surmatõendit, surma tõendab ja matmist võimaldab arstlik surmateatis.
2.2. Surma fakti ja põhjuse kinnitus		
2.2.1. Surma fakti kinnitus	Ülevaade protseduurist	
	Välisviide: perekonnatoimingute seadus	<ul style="list-style-type: none"> Huvi korral lugemiseks. https://www.riigiteataja.ee/akt/101022019006.
	Ülevaade tegevustest, mida saab teha surma fakti kinnitusega	<ul style="list-style-type: none"> Nimekirjas kajastada tegevusi, mida kindlasti saab teha surma fakti alusel.
	Surma fakti kinnituse päring	<ul style="list-style-type: none"> Link https://www.rahvastikuregister.ee/records/death.
2.2.2. Surma põhjuse selgitamine	Ülevaade protseduurist	
	Lahkamise vajalikkuse selgitamine	<ul style="list-style-type: none"> Mida toob endaga kaasa (mured matuste läbi viimise pärast, surnukeha välimus). Millal seaduse poolt nõutud (üldsõnaliselt, viidata seadusele). Nendel juhtudel ei saa keelduda (ei arst ega omas).
	Välisviide: surma põhjuse tuvastamise seadus	<ul style="list-style-type: none"> Huvi korral lugemiseks. https://www.riigiteataja.ee/akt/SPTS.
2.2.3. Matmistoimingute luba	Ülevaade protseduurist	
	Ülevaade tegevustest, mida saab teha matmistoimingute loaga	
	Matmistoimingute loa päring	<ul style="list-style-type: none"> Link lehele, kust saab päringut teha.
2.3. Lähedase surmast teavitamine		
2.3.2. Keda teavitada lähedase surmast	Perearsti teavitamine	<ul style="list-style-type: none"> Suunata inimesi eelkõige perearstile helistama, mitte kohapeale minema. Isegi, kui perearst ei pea surmatõendit väljastama, siis on kõigi osapoolte jaoks hea, kui perearst on surmast teadlik.
	Kuidas lähedastele rääkida	
	Lahkunu tööandja teavitamine.	<ul style="list-style-type: none"> Automaatsed teavitused töötajaregistris.
2.4. Hingeline abi		

2.4.1. Hingeline abi	Sissejuhatav lause	<ul style="list-style-type: none"> Selgitab, et lein on normaalne protsess ning kellegagi rääkimine võib seda lihtsamaks teha.
	Hingehoiu telefon	<ul style="list-style-type: none"> Telefoninumber.
3. Esimene nädal		
3.1. Töölt vaba aja võtmine		
3.1.1 Tööseadusest tulenevad õigused	Õigused töölt eemal viibimiseks	<ul style="list-style-type: none"> Seadus ei määra konkreetset vaba aja pikkust. Matuste korraldamine kuulub laiema põhjendatud töölt vaba aja saamise olukorra alla. Tööandjal endal võib olla töökorralduses kehtestatud mingeid lisa päevi.
	Välisviide: Töölepingu seadus	<ul style="list-style-type: none"> Huvi korral lugemiseks. https://www.riigiteataja.ee/akt/13120899.
3.2. Matuse läbi viimine		
3.2.1. Matusekorraldus	Ülevaade matuse korraldamise võimalustest	<ul style="list-style-type: none"> Matuse korraldamine iseseisvalt vs matusekorraldaja teenus.
	Matusebüroo leidmine	
3.2.2 Matusetega seotud otsused	Usulistest vaadetest tulenevad traditsioonid	
	Ilmalik vs kiriklik	
	Kirstumatus vs tuhastamine	
	Peied	
	Kõneleja, muusikud	
	Keda matustele kutsuda	
	Lilled, pärjad	
	Matusetalituse info jagamine	<ul style="list-style-type: none"> Haudis: https://www.kalmistud.ee/haudi?action=matused. Sotsiaalmeedia.
	Järelhüüded ajalehes	
3.3. Matuse rahastamine		
3.3.1. Matusetootus	Ülevaade protseduurist	<ul style="list-style-type: none"> Selgitus, et tegu on lahkunu sissekirjutuse KOV-iga. Kui kaua peale surma saab enamasti avaldust esitada? Soovitus, mida teha, kui lahkunu sissekirjutus pole teada. Juhend, et toetust saab taotleda KOV-i kaudu ning selle jaoks on infoteenus otsingulahter, mis annab lingi KOV matusetootuse lehele.
	KOV-ide otsingulahter, otsingutulemuseks viide KOV-i matusetootuse lehele	<ul style="list-style-type: none"> Kirjutamise ajal pakub otsingulahter vasteid.
3.3.2. Lahkunu kontolt raha võtmine	Ülevaade protseduurist	
	Viited pankadele.	
3.4. Kalmistutega seotud tegevused		
3.4.1. Matmise registreerimine	Ülevaade protseduurist	
	Matmistoimingute loa päring.	<ul style="list-style-type: none"> Link lehele, kust saab päringut teha.

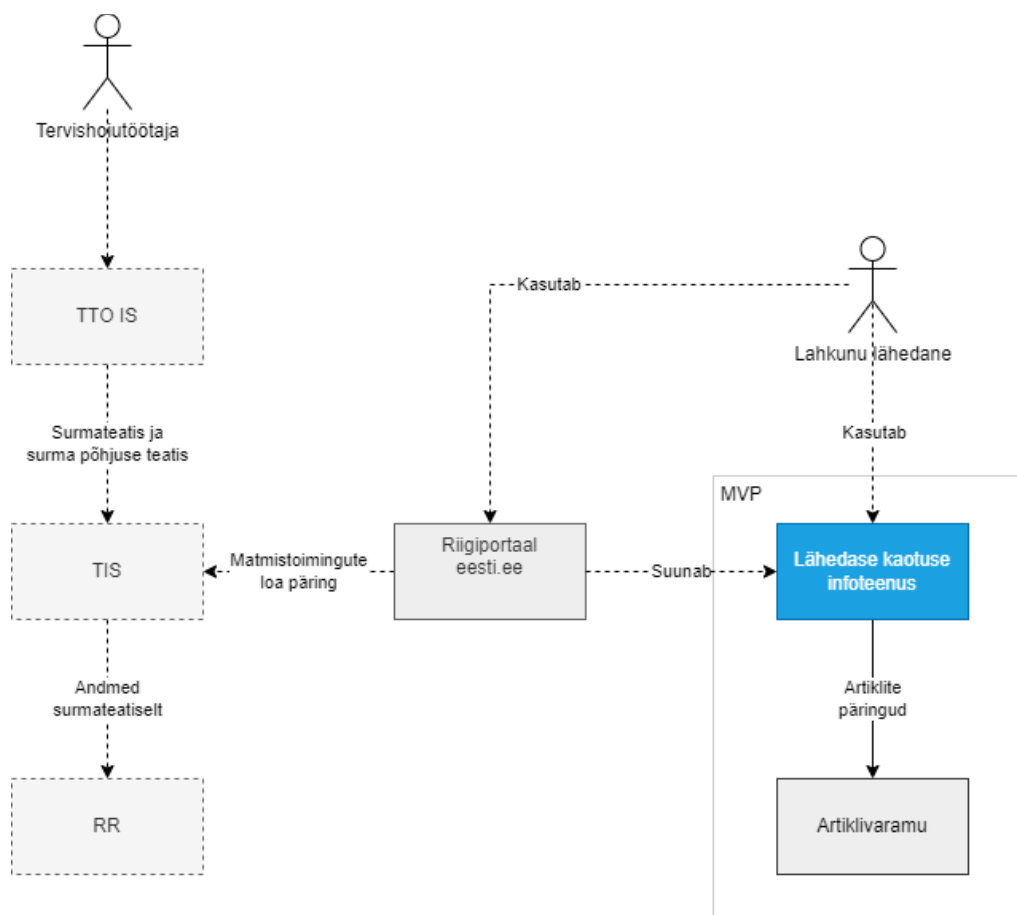
3.4.2. Uuele hauaplatsile matmine	Ülevaade uue hauaplatsi kasutusõiguse taotlemise protsessist	
	Kalmistute info	<ul style="list-style-type: none"> • Haudi: https://www.kalmistud.ee/est/teenindus. • Tartus: Kalmu (NB „Kalmu“ nime järgi ei leia lehekülge) https://gis.tartulv.ee/kalmistud/.
	Välisviide: Kalmistute seadus	<ul style="list-style-type: none"> • Huvi korral lugemiseks. • https://www.riigiteataja.ee/akt/115032011014?leiaKehtiv
3.4.3. Olemasolevale hauaplatsile matmine	Ülevaade olemasoleva hauaplatsi kasutamise protsessist	<ul style="list-style-type: none"> • Olemasoleva hauaplatsi kasutusõiguse saamise info, kui kasutusõigust ei ole varasemalt vormistatud.
	Kalmistute info.	<ul style="list-style-type: none"> • Haudi: https://www.kalmistud.ee/est/teenindus. • Tartus: Kalmu (NB „Kalmu“ nime järgi ei leia lehekülge) https://gis.tartulv.ee/kalmistud/.
	Välisviide: kalmistute seadus	<ul style="list-style-type: none"> • Huvi korral lugemiseks. • https://www.riigiteataja.ee/akt/115032011014?leiaKehtiv.
3.5. Hingeline abi		
3.5.1. Kõik hingelise abi kohta	Sissejuhatav lause	<ul style="list-style-type: none"> • Selgitab, et lein on normaalne protsess ning kellegagi rääkimine võib seda lihtsamaks teha.
	Emotsionaalse toe ja hinghoiu infotelefon	<ul style="list-style-type: none"> • 116 123.
4. Järgmised nädalad ja kuud		
4.1. Kehtivad teenused ja volitused		
4.1.1. Teenused, millele mõelda	Ülevaade võimalikest lepingulistest teenustest	<ul style="list-style-type: none"> • Nimekiri võimalikest teenustest.
	Lepingute lõpetamine	<ul style="list-style-type: none"> • e-rahvastiku registri päringute alusel automaatsed lõpetamised. • Ülevaade vajalikest dokumentidest.
	Sotsiaalmeedia ja e-maili kontod	<ul style="list-style-type: none"> • Kontode sulgemise suunised. • Ülevaade vajalikest dokumentidest.
4.1.2. Volitused ja esindusõigused	Volitus ja esindusõigusega seotud piirangud	
	Lähedase terviseinfole ligipääsemine	
	Välisviide: Tsiviilseadustiku üldosa seadus	<ul style="list-style-type: none"> • Huvi korral lugemiseks. • https://www.riigiteataja.ee/akt/95221.
4.2. Pärimine		
4.2.1. Pärandvaraga seotud toimingud	Pärimisega seotud olulised tähtajad ja info	<ul style="list-style-type: none"> • Soovitus kindlasti pöörduda, info küsimise eest ei nõua notarid raha. • Soovitus mitte viivitada – ootamatute võlgade puhul võib olla soov pärandist loobuda, kuid seda saab teha ainult esimese 3 kuu jooksul surmast teada saamisest: https://www.juristaitab.ee/et/parimismenetluse-labiviimine/kuidas-toimub-parandist-loobumine.

		<ul style="list-style-type: none"> Märkida, et päritakse kõik varad ja kohustused, sealhulgas ka need, mille kohta pärija ei tea. Testamendi olemasolu ei ole piisav – tuleb ka pärimismenetlus läbi viia.
	Pärimisega seotud kulud	<ul style="list-style-type: none"> Seadus määrab hinnad kindlate notariaalsete toimingute kohta: https://www.juristaitab.ee/et/parimismenetluse-labiviimine/millised-parimisega-seotud-kulutused. Selgelt välja tuua minimaalne kulu, mainida, et lõpphind sõltub keerukusest.
	Notari leidmine	<ul style="list-style-type: none"> Selgitada, et pärimise puhul ei ole vaja pöörduda juristi poole, vaid just notari poole. https://www.notar.ee/et/notarid/nimekiri.
	Täiendavate varade ja kohustuste välja selgitamine	<ul style="list-style-type: none"> Ülevaade võimalikest olukordadest, mis võib tulla ette. Varad välismaal, krüptovaluuta, järelmaksud jne.
	Välisviited: pärimise protsess	<ul style="list-style-type: none"> Juristaitab: https://www.juristaitab.ee/et/mul-kusimus-parimise-kohta/parimismenetluse-labiviimine. Pärimisseadus: https://www.riigiteataja.ee/akt/P%C3%A4rS.
4.3. Hingeline abi		
4.3.1 Infoliin	Sissejuhatav lause	<ul style="list-style-type: none"> Selgitab, et lein on normaalne protsess ning kellegagi rääkimine võib seda lihtsamaks teha.
	Emotsionaalse toe ja hinghoiu infotelefon	<ul style="list-style-type: none"> 116 123.
4.3.2 Pikaajalised võimalused	Pikaajalised leinatõe võimalused	<ul style="list-style-type: none"> Lühikokkuvõte, et selgitada leina kui loomulikku protsessi ning julgustada inimesi abi otsima. Leinaga tegelemise puhul on väga tüüpiline, et emotsioon jõuab kohale alles peale kõigi praktiliste tegevuste lõpetamist. Rõhutada lastega tegelemise vajadust. Soovitada lähedaste inimestega rääkimist, koguduse poole pöördumist (ka mitte-usklikele inimestele, viidata ka konsistooriumit). Pikaajalised võimalused ja teenused – kuidas nendeni pääsed, mis on erinevused: <ul style="list-style-type: none"> leinalaagrid; psühhiaatriline ja psühholoogiline tugi; leinanõustamine. Kelle poole pöörduda, kui ei ole ise kindel: perearst, infoliin.

8.2.4 Tehnilised nõuded

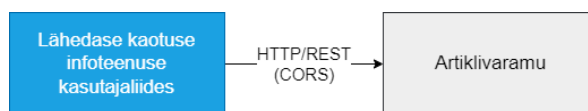
Tehniline arhitektuur

Analüüsi käigus tuvastati, et vajadus proaktiivse sündmusteenuse jaoks puudub. Samuti ei ole vajadust tuvastada süsteemi kasutaja isikut ning tegeleda isikupõhiste andmetega. Infoteenus liidestatakse Artiklivaramu avaliku API-ga.



Joonis 5 Arhitektuuri üldvaade

Tehniliselt on võimalik liidestuda Artiklivaramu avaliku teenusega otse kasutajaliidesest, kui seal on lubatud *Cross-Origin* päringud (CORS) infoteenuse doomenile.



Joonis 6 Liidestumine *Cross-Origin* päringutega

Paindlikumad võimalused annab eraldi puhverserveri (*Proxy*) lisamine, mis ei vaja Artiklivaramu teenustes CORS päringute lubamist ning võimaldab korduvate päringute puhverdamist, et vähendada koormust Artiklivaramu teenusele.



Joonis 7 Liidestumine puhverserveriga

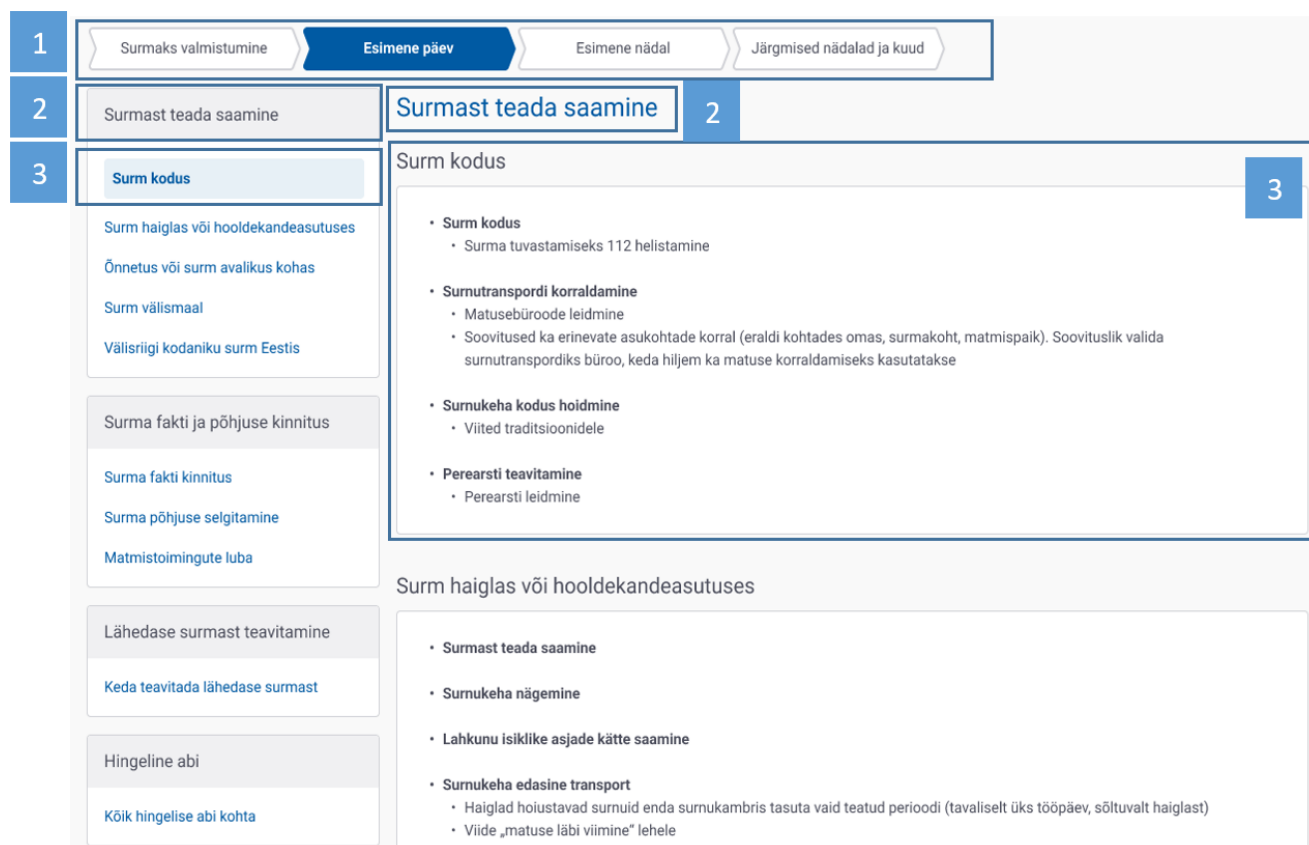
Kasutajaliidese integratsioon

Kasutajaliidese integreerimiseks eesti.ee keskkonda realiseeritakse see kasutades Veera disainiraamistikku ning riigiportaali üldisi *micro-frontend* komponente (menüü, päis). Antud komponentide kasutamine ei sea tehnoloogilisi piiranguid kasutajaliidesele ja neid saab kasutada koostöös enamlevinud kasutajaliidese raamistikega - *Angular, React, Vue*, jm. Riigiportaal suunab kasutaja süvalingiga lähedase kaotuse infoteenuse kasutajaliidese lehele.

Kasutajaliidese dünaamika

Kõik lähedase kaotuse infoteenuse artiklid peaksid omama mingit kindlat märgendit Artiklivaramus, et neid oleks võimalik filtreerida teiste artiklite seast.

Prototüübist tuleneb, et kasutajaliides on liigendatud kolmeastmelisena:



Joonis 8 Kolmeastmeline liigendus

Kuna Artiklivaramu osas ei ole detailanalüüsi tehtud, siis praegu ei oska öelda kuidas kasutajaliidese struktuuri oleks kõige parem realiseerida. Ühe variandina võiks struktuuri kirjeldada dünaamiliselt näiteks JSON failis koos etteantud märgenditega artiklite kohta.

Juhendatud teekonna filtreerimiste jaoks tuleks samuti kasutada vastavaid Artiklivaramu märgendeid.

Filtreerimise nõuded:

- valitud filtrid mõjuvad läbi kõigi etappide, sõltumata millise etapi lehel nad esimesena sisestati;
- kasutajal on võimalus vastata „ei tea“, tühistada pooleliolev küsimustele vastamine ilma filtreid rakendamata ning ka pöörduda tagasi eelmiste küsimuste juurde;
- kui filtrid on rakendatud, saab kasutaja nupuvajutusega kõik rakendatud filtrid tühistada;
 - peale tühistamist artiklite uue filtreerimise puhul peab kasutaja kõigile küsimustele uuesti vastama;
- küsimused, vastused ning nende mõjud on välja toodud peatükis Lisa 1.

Infoturve ja andmekaitse

Loodavad rakendused ja integratsioonid peavad olema vastavuses [OWASP turvareeglistiku tase 2](#) reeglitele. Infoteenuse MVP ei töötle isikuandmeid.

Paigaldus

Infoteenuse kõik komponendid realiseeritakse konteineritena, mis võimaldab neid paigaldada konteinerite orkestreerimisplatvormil *Kubernetes*. Käitusplatvormina saab kasutusele võtta Riigipilve, mis pakub *Kubernetes* platvormi teenusena.

8.2.5 Soovitused tekstide kirjutamiseks

Üldised soovitused

- Tekstid on üldiselt pikad ning keerukad. Toimetamise käigus on soovitatav suunitlus võimaluse korral tekstide lühendada ning mitte välja tuua erandeid või liigseid detaile.
 - Kuigi erinevad artiklid on mahukuse poolest erinevad, on soovitus hoida ka kõige pikemaid artikleid alla 300 sõna ning kasutada keerukate kirjelduste jaoks välisviiteid.
- Kindlasti vältida üleliigse info kuvamist – infoteenuses on kasutajate jaoks palju uut sisu ning põhilistest teekondadest kõrvale jääva täiendava info jagamine tekitab segadust.
- Mitte välja tuua varasema protsessi kirjeldust – see tekitab segadust. Praegu on paljudes kohtades märkus „Alates 1. juulist 2019 muutus lahkunu surma registreerimine...“.
- Sõnad, mida vältida emotsionaalsete seoste tõttu:
 - Surm;
 - Raha;
 - Maksmine;
- Ilma tungiva vajaduseta mitte mainida surmateatist ning surma põhjuse teatist, sest intervjuudest oli selge, et omaste sõnakasutus ei olnud täpne kui nad rääkisid surmatõendist.
- Nii selguse kui otsitavuse parandamiseks soovitame tekstide sees kasutada sünonüümide olemasolul ainult ühte sõnadest (nt ainult üks paarist „tuhastamine“, „kremeerimine“). Sõna esmasel mainimisel soovitame välja tuua mõlemad versioonid (nt „tuhastamine ehk kremeerimine“).
- Keeruliste protsesside puhul eelistada omaste suunamist osapoole esindaja poole ning mitte panna infoteenusesse kirja raskestimõistetavaid lauseid.
 - Hetkel nt <https://www.eesti.ee/et/oigusabi/paerimine-ja-paerandus/testament>: „*Testeerimisvabaduse piiranguks on sundosa instituut, mis annab teatud tingimustel pärandist ilma jäetud isikule õiguse nõuda pärijalt sundosa.*“
 - Meie üldise infoteenuse jaoks on selline info liialt detailne ning sobilikum on omast suunata notari poole. Täiendava info omal käel saamiseks võib lugejat suunata õigusaktide juurde või näiteks Jurist Aitab leheküljele, kasutades „välisviide“ sümbolit koos selgitusega.
- Artiklid peaksid olema eraldi lingitavad, et osapooltel oleks võimalik suunata kasutajaid konkreetse info poole.

Konkreetsete sõnastuste soovitused

- Ajatelg:
 - „Surmaks valmistumine“ ning „Tulevikusoovid“ on mõlemad ebaselged. „Surmaks valmistumine“ mõjub liiga äkiliselt ja negatiivselt. „Tulevikusoovid“ puhul ei olnud kasutajatele selge, millega on tegu. See on eriti märgatav, sest enamus kasutajaid jõuab leheni lähedase surma järgselt ning sellisel juhul on „tulevik“ mõistmatu.
 - „Esimene päev“ asemel võiks olla „Esimesed tegevused“ – näiteks kui surm langeb nädalavahetusele või pühale, ei pruugi kõik tegevused olla esimesel päeval tehtavad.
 - „Esimene nädal“ võib samuti olla valesti mõistetav – parem oleks ütelda „Ärasaatmise ette valmistamine“ või „Enne ärasaatmist“. See arvestaks ka asjaoluga, et urnimatus võib toimuda

mitmeid kuid peale surma. Oluline on meeles pidada, et tuhandite puhul ei ole matmine kohustuslik, seega võib olla soovtav kasutada sõna „ärasaatmine“.

- „Järgmised kuud ja nädalad“ võib mõjuda abstraktselt. Konkreetne soovitus oleks „ärasaatmise järgsed tegevused“.
- Pealkirjad
 - „Hingeline abi“ asemel pigem kasutada „Leinatugi“.
 - „Matuse rahastamine“ asemel pigem kasutada neutraalsemat „matusekulud“.
 - „Lahkunu kontolt raha võtmine“ asemel kindlasti kasutada neutraalsemat sõnastust. Näiteks „Matusekulud lahkunu kontolt“.
 - „Kehtivad teenused ja volitused“ võib lühendada „Teenuse ja volitused“.
 - „Pärandvaraga seotud toimingud“ võib lühendada „Pärimine“.
- UI nuppude kirjad:
 - „Täpsusta oma juhtumit“ – kasutajale peab selge olema, et ta hakkab küsimustele vastama ja et selle tulemusel kuvatakse talle filtreeritud infot.
 - „Seadus/määrus“ – kuigi prototüübis on kasutusel selline sõnastus, on soovitatav kasutada üldisemat sõnastust „Välisviited“. Viitega kaasnevas tekstis peab olema selgelt kirjas, kui tegu on valikulise lisainfoga.

8.2.6 Riskid

Tabel 9 Infoteenuse riskid

Risk	Selgitus	Vastumeetmed
Infoteenus ei kirjelda protsesse õigesti	Praktikas tehakse surmaga seotud tegevusi teisel moel või teises järjekorras võrreldes infoteenuse poolt kirjeldatuga. See võib olla põhjustatud aegunud infost või sellest, et osapooled eelistavad teistsuguseid tegutsemisviise.	Analüüsi käigus kaasati laia osapoolte ringi, et infoteenus vastaks osapoolte vajadustele. Infoteenuse lõplike tekstide valmimisel tuleb tekstid avaldada laiale osapoolte ringile, et saada viimast tagasisidet ning et tõsta teadlikkust infoteenuse olemasolust. Infoteenuse puhul tuleb propageerida tagasiside vormi, mis AS-IS eesti.ee lehtedel kasutusel on. Sündmusteenuse omanik peab tagama tagasiside analüüsimise ja vajadusel selle põhjal muudatuste tegemise. Infoteenuse sisu kasutab Artiklivaramut, mis tagab, et artiklite sisu on lihtne muuta.
Infoteenust ei võeta kasutusele	Infoteenus ei vasta osapoolte vajadustele ning osapooled kasutavad selle asemel enda koostatud infolehekülgi. Lõppkasutajate jaoks on infoteenus raskesti mõistetav ning nad ei kasuta seda.	Analüüsi käigus koguti osapoolte ja lõppkasutajate tagasisidet ka sõnastuste ja mõistetavuse kohta. Lõpptekstide koostamise jaoks on kirja pandud juhiseid. Infoteenuse kohta tuleb teavitada ka neid osapooli, kes ei ole osalenud analüüsis ega anna infoteenuse tekstidele tagasisidet. Teised vastumeetmed on samad nagu eelnevale riskile.

Infoteenus ei kata kõiki erandjuhtumeid	Erandlike juhtumite puhul ei leia omaksed infoteenusest piisavalt abi.	Analüüsi käigus uuriti töötubades erandjuhtude esinemissagedust ning nende puhul pakutavat infot. Erandjuhtumite keerukusest ning laiast võimalike tegevuste ringist lähtuvalt kirjeldati erandjuhtumeid lühidalt ning nende puhul suunatakse omast asutustega ühendust võtma.
Infoteenus ei kata kõiki tegevusi, mis on kasutajate arusaamas seotud lähedase kaotusega	Omaste jaoks on surmaga seotud suur hulk tegevusi, mis jäid sündmusteenuse analüüsi skoobist välja.	Info ülekülluse vältimiseks kirjeldab infoteenus peamisi surmaga seotud tegevusi. Kõige olulisemate kõrvaltegevuste osas kasutatakse välislinke (näiteks hooldusabi). Arenduste teekaart teeb soovitusi tulevaste sündmus- või infoteenusete osas.
Hingehoiu telefoni koormuse kasv.	Hingehoiu telefoni koormuse probleem on juba AS-IS olemas, tuntakse vajadust 24/7 hingehoidjate toe järele ning ka kahe hingehoidja olemasolu, et tagada kõrgem teenuskvaliteet. Infoteenus poolt lisatav koormus ei tohiks siiski määravaks osutuda. Infoteenus võiks hinnanguliselt lisada maksimaalselt 5 kõne päevas (<10% lahkunute omastest), infotelefoni praegune koormus on hinnanguliselt 1-2 kõne tunnis (kuigi päeva käigus väga ebaühtlaselt jaotunud). Numbri välja toomine annab tugeva lisaväärtuse ning koormus pole piisav põhjus seda mainimata jätta.	Soovitav telefoni tiimile tagasisidet pakkuda, telefoni koormus on selgesti mõõdetav kõneväljavõtetega. Ka teistel osapooltel on huvi, et infotelefon toimiks (nt et kõned ei jõuaks 112).

8.3 Matmistoimingute loa ja rahvastikuregistri päringu rakendamine

AS-IS surmatõend asendatakse surma fakti päringu ja matmistoimingute loaga.

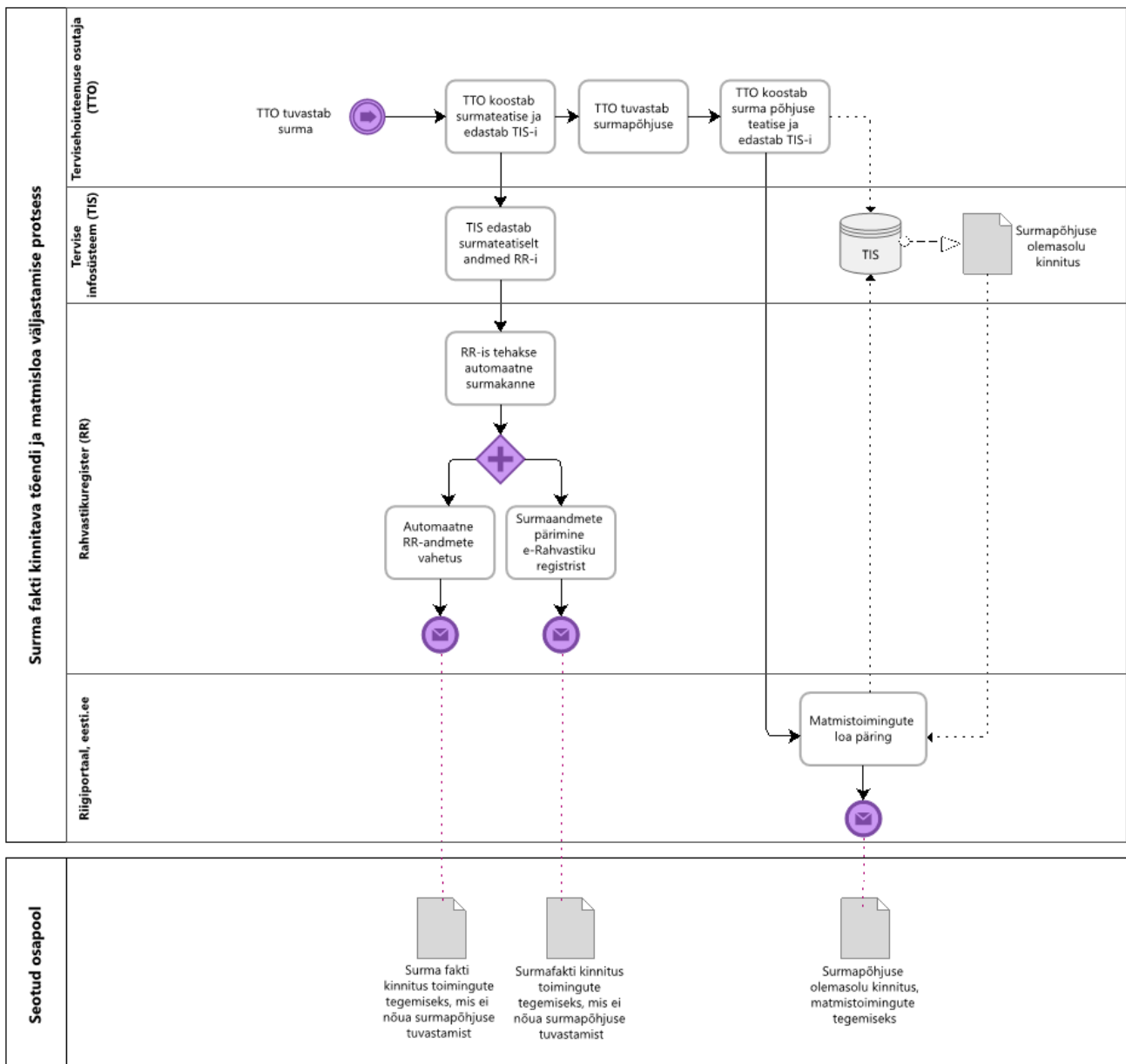
Surma fakti alusel saab alustada toiminguid, mille eelduseks ei ole surma põhjuse tuvastamine. Surma fakti saab iga e-rahvastikuregistri keskkonnas autenditud kasutaja kontrollida päringu kaudu (juba AS-IS olukorras). Ettevõtted saavad oma klientide kohta teha regulaarseid automaatseid päringuid üle X-tee (juba AS-IS olukorras). Surma põhjuse tuvastamise järel koostatakse surma põhjuse teatis. Kui surma põhjuse teatis on edastatud tervise infosüsteemi, on matmistoimingute luba võimalik pärida lahkunu isikukoodi alusel eesti.ee portaalis. Matmistoimingute luba on matmise ja tuhastamise alus.

Antud projektis ei viidud läbi tehnilist detailanalüüsi matmistoimingute loa arendamise jaoks. Selle asemel keskenduti matmistoimingute loa kasutuselevõtu mõjude hindamisele analüüsi käigus välja tulnud probleemide

ja lahenduste kontekstis. Matmistoimingute loa detailanalüüs on toimunud ning toimub vajadusel edasi eraldi projektis.

8.3.1 Protsessi kirjeldus

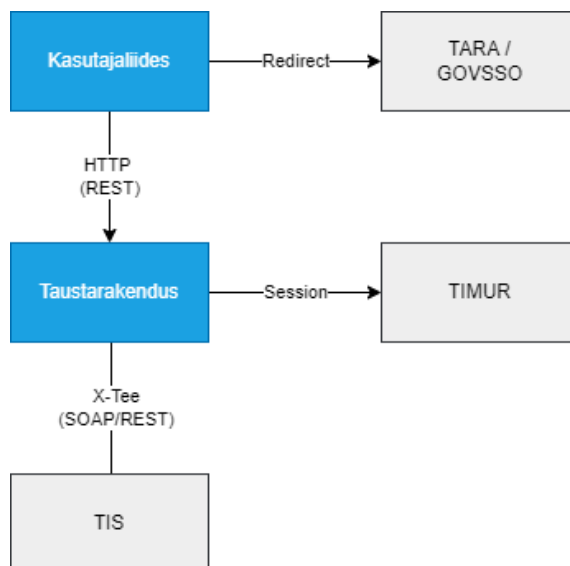
1. Tervishoiuteenuse osutaja tuvastab surma ning koostab surmateatise.
2. Surmateatis edastatakse Tervisehoiu Infosüsteemi (TIS).
3. TIS edastab sumateatiselt andmed Rahvastikuregistrisse.
4. Lähedase surma fakti kinnitamiseks on seotud osapoolel võimalik genereerida digitaalne surma fakti kinnitav tõend:
 - a. tehes automaatne päring rahvastikuregistrisse X-tee kaudu;
 - b. tehes lahkunud isikukoodi alusel päring e-Rahvastikuregistrisse, mis järel väljastatakse digitaalne surma fakti kinnitav tõend.
5. Surma fakti kinnitava tõendi alusel on võimalik teha kõiki toiminguid, mis vajavad surmafakti tõendamist.
 - a. Surma põhjuse olemasolu kinnituse saamiseks, mis on matmiseks ja tuhastamiseks tuvastab arst surma põhjuse ning koostab surma põhjuse teatise, mille TTO IS edastab TIS-i.
 - b. Surma põhjuse teatise edastamisel tervise infosüsteemi on võimalik lähedaseks olnud isiku isikukoodi alusel pärida riigiportaalil eesti.ee digitaalset matmistoimingute luba.



Joonis 9. Surma fakti kinnitava tõendi ja matmistoimingute loa väljastamise protsess.

8.3.2 Tehniline lühiülevaade

Matmistoimingute loa realiseerimiseks on vaja lisada infoteenusele taustarakendus, mis suhtleks üle X-Tee Tervise Infosüsteemiga (TIS). Taustarakendus täidaks ühtlasi ka puhverserveri rolli suhtluses Artiklivaramuga. Kuna tegemist oleks sellisel juhul isikustatud päringuga, siis on vaja päringu tegija tuvastada. Selleks tuleks infoteenus integreerida TARA/GOVSSO-ga läbi Riigiportaaali sessioonihalduse TIMUR.



Joonis 10 Matmistoimingute loa integreerimine

8.3.3 Paberil tõend

Riiklike digitaalsete teenuste kohta kehtib põhimõte, et protsess peab olema ka mitte-digitaalselt läbitav. Selle põhimõtte järgimiseks tuleb võimaldada matmistoimingute loa päringu asemel paberil tõendi kasutamist.

Paberil tõendit vajavad TO-BE lahenduses järgmised olukorrad:

1. inimene suri Eestis, kuid tervishoiutöötaja ei edastanud surma andmeid rahvastikuregistrisse ning andis surnu lähedasele paberil surmateatise (ka AS-IS: väljastatakse maakonnakeskuse KOV või perekonnaseisuasutuse poolt);
2. inimene suri välisriigis, kuid tema surma ei registreeritud välisriigis ja tema viimane elukoht oli Eestis või oli tal Eesti kodakondsus (ka AS-IS: väljastatakse maakonnakeskuse KOV või perekonnaseisuasutuse poolt);
3. surmatõendit on vaja välisriiki esitamiseks võõrkeeles (ka AS-IS: väljastatakse maakonnakeskuse KOV või välisesinduse poolt);
4. krematooriumil või kalmistul puudub võimekus matmistoimingute loa päringut läbi viia (AS-IS: olukorda ei juhtu, sest omas toob paberil surmatõendi krematooriumile või kalmistule);

Nendest ainuke uus olukord on krematooriumi või kalmistu digivõimekuse puudumine. Kõigis teistes olukordades tuleb käituda sama moodi nagu AS-IS olukorras.

Analüüsi käigus ei puutunud me kokku asutustega, kellel puuduks matmistoimingute loa päringu jaoks vajalik digivõimekus. Töötubade põhjal ei ole tõenäoline, et Eestis leiduks krematooriumit, kellel võimekus puuduks. Kalmistute puhul pakub seda võimekust tihti kalmistut haldav KOV. Matmistoimingute loa kasutuselevõtu puhul saaks KOV-i digivõimekust kasutada ka need kalmistud, kes seda praegu ei tee.

Hindame, et puuduva digivõimekusega kalmistud, kes ei tee ka KOV-iga koostööd, korraldavad alla 1% kõigist matustest. See tähendab, et aastas oleks suurusjärgus 100 lahkunut, kelle omaksed peavad matuse korraldamiseks paberil surmatõendi taotlema.

Paberil tõendi osas on kaalumisel kolm võimalust:

Tabel 10 Paberil tõendi võimalused

Väljastamine	Plussid	Miinused
AS-IS – surmatõend TTO käest	<ul style="list-style-type: none"> • Protsessid ei pea muutuma – võimekus on AS-IS olemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Matmistoimingute loa kasutuselevõtu asemel võib jätkuda surmatõendite väljastamine nagu AS-IS.

Surmatõend maakonna-keskuse KOV käest	<ul style="list-style-type: none"> Tõendite väljastamise võimekus on juba olemas. Väheneb oht, et TTO-d jätkavad sisuliselt AS-IS olukorra kasutamisega (ehk väljastavad kõigile paberil surmatõendit). 	<ul style="list-style-type: none"> Omaksed peavad minema maakonnakeskusesse, mis võib olla kaugel.
Matmis-toimingute loa väljatrükk	<ul style="list-style-type: none"> Surmatõendite kasutamine muutub veelgi harvemaks. Väljatrükki saavad teha erinevad osapooled. Osapooltel on trükkimise võimekus juba olemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Vaja arendada võimekus päringu vastuse põhjal PDF koostada. Väljatrüki täiendamine allkirja või templiga võib tekitada kõigile osapooltele segadust, et milline väljatrükk loeb ametlikuna.

Kui matmistoimingute luba ning surmatõend jäävad alles sama eesmärgi jaoks kasutatavate paralleelsete lahendustena, põhjustab see teatud hulga segadust kõigile osapooltele ning toob kaasa topelt halduskoormust protsessi muutmisel. Pikemas perspektiivis on seetõttu soovitus kaotada surmatõend täielikult ning asendada see vajadusel matmistoimingute loa väljatrükiga.

Kuni matmistoimingute loa trükkimise võimekust ei ole veel arendatud, on esimene soovitus viia paberil surmatõendite väljastamine maakonnakeskuste KOV-ide juurde. Kuigi osad omaksed peavad seeläbi reisima maakonnakeskusesse, siis hoiab see ära riski, et TTO-d jätkavad vana korra järgi käitumist ning väljastavad kõigile omastele paberil surmatõendeid.

8.3.4 Riskid

Tabel 11 Matmistoimingute loa riskid

Risk	Selgitus	Vastumeetmed
Konflikt omaste vahel	<p>Lahkunu omaksed hakkavad teineteisest sõltumatult ning teineteisele vastukäivald korraldama ärasaatmist ning matmist.</p> <p>Ka AS-IS olukorras võimalik. Pigem harvaesinev juhtum (hinnanguliselt alla 20 aastas). Sõltumata surmatõendi või matmistoimingute loa protsessist ei ole osapooltel võimalik olukorda sekkuda. Inimeste erinevate elukorralduste tõttu peavad seadused olema paindlikud ning probleemi pole võimalik seaduste abil ära kaotada.</p>	Seotud osapoolte informeerimine parimate käitumispraktikatega.
Vana protsessi jätkumine	<p>Kui TTO-dele jääb surmatõendi väljastamise võimalus, võivad TTO-d jätkata AS-IS protsessi kasutamist, kus omaksed saavad paberil surmatõendi ning kasutavad seda siis edasi.</p> <p>Omaksed pöörduvad kindlasti jätkuvalt TTO-de poole, sest inimlik näost-näku suhtlus on paljude omaste jaoks väga väärtuslik.</p>	<p>Informeerida kõiki osapooli protsessi muudatustest (vt täpsemalt peatükist Realiseerimisplaan).</p> <p>Esmase paberil surmatõendi väljastamise võimekus anda üle maakonnakeskuste KOV-idele.</p> <p>Pikemas perspektiivis surmatõendi täielik kaotamine.</p>

Omaksed tulevad alles pika aja möödudes surmatõendile järele	Osapoolte jaoks on problemaatiline, kui omaksed võivad surmatõendile järele tulla ka pika aja möödudes peale surma. TO-BE lahenduse juures tõuseb selle oht, sest omaksed ei vaja surmatõendit enam matuse korraldamiseks, kuid võivad seda tahta näiteks ettevõtetega asjaajamiseks.	Perekonnaseisutoimingute seadus määrab, et esmast surmatõendit väljastatakse ainult 14 päeva jooksul. TO-BE lahenduses esmase paberil surmatõendi väljastamine ainult MK KOV poolt. Paberil surmatõendi kasutamise vähenemine.
Ettevõtted peavad protsesse muutma	SEB ja Telia kasutavad surmatõendit kui täiendavat kindlustust, et nende poole pöördunud isik on seotud lahkunuga. Selline protsess ei põhine otseselt seaduse nõuetel. Teistel teenuspakkujatel on olemas alternatiivsed protsessid.	Ettevõtteid tuleb eeldatavast muudatusest aegsasti teatada, et nad saaksid oma sisemisi protsesse ümber teha.
Seadusmuudatuste vajadus	Olemasolevat seadusandlust tuleb muuta, enne kui matmistoimingute luba saab kasutusele võtta.	Vajab detailanalüüsi, teadaolevalt oodatakse juba plaanitud SPTS muudatusi.
Lisakeerukus erijuhtudele	Omastele, kellele on vajalik paberil tõend (vt peatükk 8.3.3.), muutub protsess keerulisemaks.	Analüüsi käigus hinnati, et selliste erijuhtude esinemissagedus on väga madal. Erijuhtude puhul (nt välismaaga seotud surmad) on tagatud suhtlus osapooltega, kes saavad pakkuda täiendavat tuge.
Omastele pole selge, kuna matmistoimingute luba valmis saab	Kuna omased ei saa enam paberil surmatõendit, ei pruugi nende jaoks olla selge, kuna matmistoimingute luba on kasutamiseks valmis.	Olukordades, kus surma põhjuse teatis koostatakse ilma viivitusteta saab TTO omakseid koheselt teavitada, et kõik toimingud on valmis. Juhul kui surma põhjuse teatist ei saa koheselt koostada – näiteks on vajalik lahing – tuleb omast niikuinii eraldi teavitada juba AS-IS olukorras.

8.4 MVP kulu- ja mõjuanalüüs

Kõigi osapoolte jaoks on kõige kõrgema aja- ja ressursikuluga sisulised tegevused, mida ei ole võimalik ära jätta ega fundamentaalselt digiteerida:

- TTO: surma põhjuse määramine;
- Omaksed: ärasaatmise ja/või matmise korralduse otsustamine;
- Kalmistu töötajad: omastega hauaplatsi õige asetuse kinnitamine;
- Notarid: kogu pärimisprotsessi läbiviimine.

Need tegevused on suurusjärkude võrra ajakulukamad kui tegevused, mida saab sündmusteenuse vaatest digiteerida.

Osapoolte hinnangul on kõige suuremad võidud saavutatavad teatud soovitud tegevustega infoteenus:

- Helistada perearstile ette, et aeg kokku leppida – võit, et perearst ei pea omakseid teiste vastuvõtude vahele võtma;
- Matusebürooga kalmistu osas suhelda – võit, et kalmistute kontaktid ja lahtiolekuajad on kindlamalt teada;
- Konsulterida notariga päranduse osas – hoiab ära üllatused, kui näiteks tahetakse pärandist loobuda.

Lisaks projekti esimeses faasis kaasatud osapooltele suheldi MVP analüüsi käigus ka pankade ning telekommunikatsiooniettevõtetega.

Emotsionaalne mõju

Lisaks ülalmainitud juhtumitele on kõige olulisem mõju emotsionaalne – omaksed ei pruugi teatud tegevuste juures küll märkimisväärset ajavõitu näha, kuid nende jaoks muutub protsess arusaadavamaks ja mugavamaks. Selliste mõjude puhul ei ole võimalik sisukalt hinnata majanduslikku mõju.

Näitena võib tuua, et õigeaegne pöördumine leinatoe poole võib hõlbustada leinaprotsessi kulgemist. Edukas leinaprotsess võimaldab omastel naasta tavaelu juurde võimalikult varakult ning vähendab leinaga kaasnevaid negatiivseid mõjusid vaimsele tervisele. Selle näite juures on aga väga keeruline kvantitatiivselt hinnata, kui suurt positiivset mõju avaldab leinatoe poole pöördumine omaste vaimsele tervisele. Leinast põhjustatud terviseprobleeme on küll uuritud, kuid ka selles valdkonnas ei ole jõutud korratavate kvantitatiivsete tulemusteni.

Mõjuhinnang

Kuna lähedase kaotus on emotsionaalselt laetud sündmus, siis oleme ka mõjuanalüüsis keskendunud terviklikumale mõjule, mida väljendavad allkirjeldatud numbrilised hinded. Majanduslik mõju on täiendavalt välja toodud kohtades, kus see on olnud võimalik.

Hinnang on antud protsesside analüüsi põhjal. AS-IS ja TO-BE protsesse kirjeldati töötubade ja intervjuude käigus. Osapooltel oli raske anda konkreetseid ajalisi või rahalisi hinnanguid, nii et hindasime konkreetsete tegevuste alternatiive paari kaupa ning arutasime osapooltega alternatiivide mõjusid.

Numbriliste hinnete tähendused:

- 5 - Väga kõrge
- 4 - Kõrge
- 3 - Mõõdukas
- 2 - Madal
- 1 - Minimaalne
- 0 - Mõju puudub

Majandusliku mõju juures on arvestatud osapoolte erinevate töötajate rollide säästetud aega, arvestades nende rollide keskmist töötaja kulu. Lõpptulemusi tuleb mõista kui suurusjärgu hinnanguid, mitte täpseid arve. Majanduslik mõju realiseerub siis, kui osapooled loovad oma töötajate vabanenud aja arvelt lisaväärtust või kui vähenev ajakulu võimaldab jätkata väiksema tööjõukuluga.

Lahenduse arenduskulud on välja toodud peatükis 9, antud peatükis on nendest korratud ainult uue süsteemiga tutvumisega seotud ühekordsed ajakulud osapooltele.

Arvestades toimunud töötubasid, mõistavad osapooled uusi protsesse ning tutvuvad neid puudutava infoga ligikaudu 15 minuti jooksul. Üksikute osapoolte jaoks on protsessides suuremaid muudatusi ning nendel juhtudel on eeldatav ajakulu 30 minutit. Osapooltel tekib tõenäoliselt hiljem täpsemaid küsimusi ning seetõttu peab sündmusteenuse omanik olema valmis pidama küsimuste-vastuste sessioone ning infot ka kirjalikult pakkuma.

Uue lahendusega tutvumise puhul ei ole välja toodud rahalist kulu, sest osapooled peavad ise otsustama, kuidas tutvumist kõige efektiivsemalt läbi viia.

Lahendusega tutvumise täpsemat kava on kirjeldatud arendusplaani juures peatükis 7.

Mõjuhinna hulgaks on välja toodud ka osapoolte erinevate rollide uued tegevused ning võimalikud halduskulud. Kokkuvõtva ülevaate ainult rollidest ja tegevustest leiab peatükis 8.5.

8.4.1 Infoteenus

Infoteenuse kasutuselevõtul on kaks erinevat positiivset mõju:

1. Omaste jaoks tekib keskne infoallikas, mille abil saavad nad teada vajalikest tegevustest.
2. Infoteenus suunab omakseid ning ka osapooli teadaolevalt optimaalset teekonda läbima.

Mõjuhinna juures on tehtud järgmised eeldused:

- 50% juhtudest kasutavad omaksed infoteenust edukalt ehk saavad sealt kätte vajaliku info.
- Surmade arvu juures on arvestatud varasemate aastate keskmisega ehk 15 500 surma aastas. 2021 aastal oli surmade arv kõrgem – üle 18 000 – kuid meie prognoosides arvestasime siiski tavapärasema arvuga.
- Rahaliste arvestuste puhul on arvestatud Statistikaameti poolt avaldatud 2022 aasta I kvartali palganumbritega.

Tabel 12 Infoteenuse mõjud

Osapool	Hinnang mõjule	Selgitus
Sündmus-teenuse omanik	-	Hetkel puudub keskne osapool, kes koordineeriks kõiki lähedase surmaga seotud tegevusi. Infoteenuse arenduse ning haldusega seotud kulud on välja toodud peatükis 7. Tabel 16 sisaldab täiendavat kirjeldust sündmusteenuse omaniku rolli kohta.
Haiglad	2,5	Informeeritumad omaksed vähendavad haigla töötajate jaoks selgitustööga seotud ajakulu. Asutuspetsiifiline infoteenus peab alles jääma, suurem osa patsientidest suhtleb arstide ja õdedega näost-näkku. Osapool ei pea oma töökorraldust muutma, kuid peab olema võimelised omakseid infoteenuse poole suunama. Vajalik on osapoole töötajate osalemine infoteenuse teavituskampanias. Majanduslik hinnang: haiglates õdede poolt säästetud aja põhjal sääst c 3 000 EUR/aastas. Õdede ning infoleti töötajate infoteenusega tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 15 minutit.
Hingehoid	3	Hingehoiu telefon on kõige akuutsemate juhtumite puhul väga oluline. Osad leinajad jõuavad 112 numbrini kui hingehoiu telefon ei ole kättesaadav või teada. Varajane leinatugi võimaldab leina protsessi võimalikult tervislikult läbida. Osapool ei pea oma töökorraldust muutma, kuid peab olema võimeline omakseid infoteenuse poole suunama. Vajalik on osapoole töötajate osalemine infoteenuse teavituskampanias. Hingehoidja infoteenusega tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 15 minutit.
Perearstid	2,5	Infoteenusel on positiivne mõju kui omaksed hakkavad selle põhjal perearstiga kohtumist eelnevalt kokku leppima. Perearstide igapäevatööst moodustavad surmaga seotud tegevused väikese osa. Osapool ei pea oma töökorraldust muutma, kuid peab olema võimeline omakseid infoteenuse poole suunama. Vajalik on osapoole töötajate osalemine infoteenuse teavituskampanias. Majanduslik hinnang: perearstide parem ajakorraldus säästab c 16 000 EUR/aastas. Perearsti infoteenusega tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 15 minutit.
Matusekorraldajad ja kalmistud	4	Infoteenuse abil saaks inimesed rahulikult küsimusi valmis mõelda (matusekorraldajad, kalmistud, lõppkasutajad) – teenuspakkujale on siin ajavõit, kuid kõige tähtsam on omaste jaoks vähem pingeline olukord. Üksikud juhtumid, kus inimesed on urne ilma matuse registreerimiseta matnud, on kalmistule hiljem suureks probleemiks (https://www.kalmistud.ee/Urni-matmisest-kalmistule) –

		<p>infoteenus aitaks selliseid juhtumeid ära hoida. Samuti kohapeal selgitamist vähendada. Infoteenuses kirjutatud juhend matusekorraldaja käest abi küsida vähendab omaste halbu kogemusi kalmistute mitte-kättesaamisega.</p> <p>Osapool ei pea oma töökorraldust muutma, kuid peab olema võimeline omakseid infoteenuse poole suunama.</p> <p>Majanduslik hinnang: matusekorralduse klienditeenindajate ajavõit ning valesti registreerimata matmistega seotud kulude vältimine säästab c 16 000 EUR/aastas. Matusekorraldaja klienditeenindaja infoteenusega tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 15 minutit.</p>
Pangad, telekomid	0	<p>Pankadel ega telekomidel ei ole hetkel enda loodud infolehtesid. Üldiselt suunavad nad kliente infotelefonile helistama. Infoteenus ei saa põhjalikult kirjeldada ettevõtete siseprotsesse.</p> <p>Puudub mõju osapoolte tööprotsessidele ning kuludele.</p>
Notarid	2	<p>Analüüsi alusel saab hinnata, et 5-10% juhtudest ei alustata pärimismenetlust, kuigi oleks põhjus seda teha. Varem alustamata pärimismenetlused põhjustavad aja möödudes suuremat ajakulu. Omastele on probleemiks näiteks ootamatud kohustused. Õigeaegselt menetlemata pärandi puhul võib olla probleeme pärijate leidmisega, kui surm on toimunud ammu.</p> <p>Infoteenus suunab kõiki omakseid notariga ühendust võtma. Kui ka vaid 10% lugejatest seda teevad, tähendab aastas juba üle 100 uut õigeaegselt alustatud menetlust.</p>
KOV-id	1	<p>KOV tegeleb omaste informeerimisega ainult erandjuhtudel. Siiski, nendel juhtudel on kasulik, et KOV saab viidata kesksele infoallikale.</p> <p>Osapool ei pea oma töökorraldust muutma, kuid peab olema võimeline omakseid infoteenuse poole suunama. KOV töötajate infoteenusega tutvumise ajakulu on ligikaudu 15 minutit.</p>
Kiirabi	1	<p>Kiirabi on siinkohal välja toodud eraldi osapoolena, sest neil on tähtis roll omastele esmase info andmises.</p> <p>Kiirabi ei pea oma töökorraldust muutma, kuid peab olema võimeline omakseid infoteenuse poole suunama. Kiirabitöötajate infoteenusega tutvumise ajakulu on ligikaudu 15 minutit.</p>

8.4.2 Matmistoimingute loa kasutuselevõtt

Lõppkasutajate mõjud

Erinevalt infoteenusest, millest on kasu kõigile, sõltub paberil surmatõendi kaotamise mõju palju konkreetsest juhtumist.

Kõige suurem positiivne mõju on kolmel juhul:

- Kui omaksed peavad pöörduma kaugel asuva perearsti poole, kellega puudub emotsionaalne side ning ka surmapõhjus on piisavalt selge, et perearstil puudub vajadus omastega rääkida.
- Kui surmatõendit väljastatakse haigla üldisest infoletist, mis ei ole tingimata lahkonu osakonna lähedal (suuremad haiglad, näiteks ITK või TÜ kliinikum). Paljudes haiglates väljastatakse surmatõendeid piiratud kellaaegadel (näiteks ITK avatud kaks, Pärnu Haigla neli tundi keset päeva). Kõige olulisem mõju on, et enam ei pea emotsionaalselt hetkel avalikus kohas lisategevust tegema.
- Omas unustab surmatõendi kaasa võtta või kaotab selle. Meie intervjueeritavate seas küll seda olukorda välja ei tulnud, kuid osapooled olid sellega kokku puutunud.

Erinevate juhtumite ja mõjude sageduse kohta saab anda hinnangu lähtudes meie läbi viidud intervjuudest. Intervjueriti 15 inimest, aga ühega neist oli seotud kaks eraldi lahkunut. Kirjeldatud olukordadega viisime kokku ka meie loodud persoonad.

Tabel 13 Matmistoimingute loa mõjud lõppkasutajatele

Sagedus	Hinnang ajavõidule	Selgitus
25% (4/16)	45 min kuni mitu tundi	<p>Tuli minna kaugel asuva perearsti/haigla juurde või surmatõendi kättesaamisega kaasnes erinevaid negatiivseid kogemusi.</p> <p>Persoona Silvia – ajavõit ei pruugi olla kõige suurem, aga iga lihtsustatud tegevus on oluline. Emotsionaalset šokki arvestades on ka hea, et matmisega seotud osapooled saavad päringut teha, kui Silvia unustab paberil surmatõendi kaasa võtta või selle kaotab.</p> <p>Persoona Aleksander – kuigi Aleksander pöördus niikuinii perearsti poole, siis juhtumi keerukuse tõttu võib olla vajalik lahing. Sellisel juhul on Aleksandri jaoks märgatav võit, et ta ei pea Värskasse sõitma perearsti saadavuse aegade järgi ning saab protsesse ka eemalt teha.</p>
~44% (7/16)	10-30 min	<p>Lisandus muidu ebavajalik lühem käik – ainuke põhjus minna perearsti juurde oli surmatõendi kättesaamine või haiglas pidi minema eraldi infoletti.</p> <p>Persoona Kaja – ei pea eraldi infoletti minema.</p>
~31% (5/16)	Puudub	<p>Käidi surmatõendist eraldiseisva vajaduse tõttu TTO juures ning surmatõend saadi samadest ruumidest.</p> <p>Persoona Martin – tegu on õnnetusjuhtumiga ning Martin jõudis ka haiglasse. Siinkohal on vägagi tõenäoline, et toimub EKEI lahing, mistõttu surmatõendile läheks ka AS-IS olukorras tõenäoliselt volituse alusel järele matusekorraldaja.</p>

Keskmine omakse ajavõit on umbes 20 minutit ehk aasta peale töötundide põhjal kokku üle 60 000 EUR.

Sealjuures veerand intervjueritustest leiaks uuest lahendusest märkimisväärset aja või mugavuse võitu. Mitte ühegi intervjueritava jaoks ei muutuks protsess keerulisemaks.

Osapoolte mõjud

Tabel 14 Matmistoimingute loa mõjud osapooltele

Osapool	Hinnang mõjule	Mõjud
Sündmus-teenuse omanik	-	<p>Hetkel puudub keskne osapool, kes koordineeriks kõiki lähedase kaotusega seotud tegevusi. Matmistoimingute loa arenduse ning haldusega seotud kulude arvutamine ei kuulu antud projekti skoopi.</p> <p>Tabel 16 sisaldab täiendavat kirjeldust sündmusteenuse omaniku rolli kohta.</p>
Haiglad	3	<p>Mõju sõltub haigla töökorraldusest.</p> <p>Ajavõit infoletti töötajale on suurusjärgus paar minutit, juurde võib arvestada ka arsti või õe ajavõidu surmatõendi kättesaamise selgitamisel (rasketel juhtudel peab arst või õde koos omastega infoletini kõndima).</p> <p>Haiglates, kus väljastatakse osakonnast, on võit väiksem. Arst vestleb lahkunu omastega niikuinii ning saab selle protsessi käigus väikese ajakuluga (paar minutit) surmatõendi väljastada.</p> <p>Paberil surmatõendi KOV-i poolt väljastamine oleks kokkuvõttes haiglale kõige lihtsam variant, aga paberil surmatõendi erandi kogumõju on igal juhul madal.</p> <p>Majanduslik hinnang: Õdede ning haigla vastuvõtutöötajate vähenev ajakulu säästab kokku c 5 000 EUR/aastas. Õdede ning infoletti töötajate protsessiga tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 15 minutit.</p>
Hingehoid	1	Lihtsam asjaajamiste protsess muudab tähendab, et omaksed saavad varasemalt hakata oma leinatunnetega tegelema, kuid see mõju on väga madal.
Perearstid	2	Perearsti nimistu patsiendi surm on harv juhus (statistika põhjal keskmisel perearstil seitse korda aastas) ning omaksed soovivad paljudel juhtudel perearstiga

		<p>niikuinii kohtuda, et lahkunust rääkida. Ajavõit on nende juhtude arvelt, kus omaksed ei soovi perearstiga rääkida ning AS-IS protsessis tulevad perearsti juurde ainult tõendile järele.</p> <p>Majanduslik hinnang: Säästetud aeg omaste arvelt, kes pöördusid muidu perearsti poole ainult surmatõendi kätte saamiseks c 14 000 EUR/aastas. Perearsti protsessiga tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 15 minutit.</p>
Matusekorraldajad ja kalmistud	3	<p>Konkreetset võitu pakuvad matusekorraldajatele ja kalmistutöötajatele need olukorrad, kus omaksed AS-IS unustavad surmatõendi kaasa võtta või peavad muul põhjusel surmatõendiga hiljem tagasi tulema (näiteks kui tuhastamine või matmine ootab lahangu läbiviimise taga).</p> <p>Matmistoimingute loa päringu tegemise juures lisakeerukust ei nähta. Osapooled ootavad matmistoimingute loa päringu integreerimist olemasolevatesse infosüsteemidesse (nt HAUDI).</p> <p>Majanduslik hinnang: Säästetud aeg omaste arvelt, kes peaksid surmatõendi toomiseks eraldi külastuse tegema c 3 000 EUR/aastas. Matusekorraldaja ja kalmistutöötaja protsessiga tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 30 minutit.</p>
Pangad, telekomid	2	<p>Enamusel juhtudest ei mõjutata protsesse üldse, sest ettevõtted ei kasuta surmatõendit üldse ning RR päringud on juba kasutusel.</p> <p>SEB teeb matusekulude väljamakseid ilma kuludokumente küsimata, mistõttu küsivad nad omastelt lisakindluse jaoks surmatõendit. Võimalik, et see protsess saab ka ilma surmatõendita toimima jääda, sest väljamakse saaja peab täitma ka vastutusvormi, kus vääralt saadud või kasutatud raha tuleb tagasi maksta. Äärmisel juhul peab ka SEB minema üle kuludokumendi-põhisele väljamaksele, mis on AS-IS kasutusel teistes pankades.</p> <p>Telia võimaldab klientidel lepingutingimusi muuta. Kui lepingu põhjal või muul viisil ei ole otseselt selge, et selleks on alust, siis küsitakse surmatõendit. Telia peab juristidega ilma surmatõendita protsessi analüüsima ning vajadusel oma siseprotsesse muutma.</p>
Notarid	0	Pärimise protsess ei ole surmatõendiga seotud.
KOV-id	1	Lisakulud tekivad maakonnakeskuse KOV-idele juhul, kui TO-BE lahenduses hakkavad nemad väljastama esmast paberil surmatõendit (vt peatükk 8.3.3). Tegu on harva erandjuhuga, mistõttu on ka täiendavad kulud madalad. KOV töötaja protsessiga tutvumise ajakulu on hinnanguliselt 15 minutit.

8.5 Osapoolte võimalik uus töökorraldus - rollid ja vastutusalad

8.5.1 Sündmusteenuse ja osateenuste omanikud

Sündmusteenuste ja osateenuste omanike rollide korrektne ning õigeaegne määramine on sündmusteenuse elluviimise edukuse aluseks. Projekti esimeses faasis ei toimunud sellel teemal detailset analüüsi.

Sündmusteenuse omanikuks on pakutud Sotsiaalministeerium. Põhjuseks on see, et Sotsiaalministeerium on kõige lähemalt seotud surmaga seotud protsessidega, eriti surma registreerimise protsessidega.

Üks märkimisväärne riskide allikas on, et sündmusteenuse ja osateenuste omanikud asuvad mitmes erinevas ministeeriumis ning seetõttu vajab osapoolte töö koordineerimine aktiivset sündmusteenuse omanikku. Riski leevendab asjaolu, et sündmusteenuse MVP ei too kaasa täiendavad asutustevahelist andmevahetust ega keerukat koostööd.

Osateenuste omanike ning osutajate rollid vajad samuti täiendavat analüüsi.

Tabel 15. Osapoolte võimalik uus töökorraldus, rollid ja vastutuslad

Osateenus	Lahendus	Omanik	Osutajad
Surmaks valmistumine	Infoteenus	Vajab kokku leppimist	Vajab kokku leppimist
	Surmajärgsete soovide salvestamine	Vajab kokku leppimist	Vajab kokku leppimist
Surmast teada saamine	Omaste teavitamine	Sotsiaalministeerium	TTO, politsei
	RR päringud	Siseministeerium	RR
	Matmistoimingute luba	Sotsiaalministeerium	Kalmistud, matusekorraldajad
	Surmatõendi väljastamine	Sotsiaalministeerium	Maakonnakeskuse KOV või TTO
Matmise plaanimine	Surnutransport - infoteenus	Vajab kokku leppimist	Matusekorraldaja
	Matuse korraldamine - infoteenus	Vajab kokku leppimist	Matusekorraldaja
	Matusetootus - infoteenus	Vajab kokku leppimist	KOV
	Kalmistuga seotud tegevused - infoteenus	Vajab kokku leppimist	Kalmistu, matusekorraldaja
Pärimise vormistamine	Infoteenus	Vajab kokku leppimist	Notarid
Lepingute ümbervormistamine	Infoteenus	Vajab kokku leppimist	Erateenuspakkujad
Leinatugi	Infoteenus	Sotsiaalministeerium	Hingehoidjad, TTO

8.5.2 Osateenuste pakkumisega seotud uued tegevused

Tabel 16. Osateenuste pakkumisega seotud uued tegevused

Osateenus	Roll	Uus tegevus
Sündmusteenus tervikuna	Uus roll: sündmusteenuse (toote)omanik	Kuna MVP koosneb ainult infoteenusest ning matmistoimingute loa kasutuselevõtust, ei ole tooteomaniku töö väga mahukas. Siiski, soovime juba infoteenus arendusest alates määrata kindel tooteomanik, kes koguks teenuse osas tagasisidet, omaks ülevaadet hetkeseisust ning juhiks ka sündmusteenuse edasiarendust. Lisaks juhib tooteomanik sündmusteenuse perioodilist kvaliteedikontrolli ning ajakohastamist – see võib koosneda nii sündmusteenuse kasutamise hindamisest kui ka jooksvast kontrollist, et osapoolte protsessid oleks ajakohaselt kajastatud (sh suhtlus osapoolte sisuhalduritega, vt altpool). Roll ei ole tehniline, vaid keskendub pigem pikemale plaanile ning ettepanekute analüüsimisele ning täiendavate lahenduste prioriseerimisele.
Infoteenus	Uus roll: Osapoolte sisuhaldur	Põhjalikud infoteenused vajavad erinevate osapoolte poolt sisuhaldureid, kes tagaks info ajakohasuse. Paigas peab olema töökorraldus, et olla teadlik osapoolte protsesside ja reeglite muudatustest. Töökoormust vähendab Artiklivaramu kasutuselevõtt, ent ka see vajaks kindlasti osapoolte hulgas koolitamist ning juurutamist.
Surmast teada saamine	Perearst	Matmistoimingute loa puhul peavad perearstid proaktiivsemalt oma nimistu patsientide surmadest teada saama. Omastel võib olla arvamus, et perearstid saavad surmast koheselt teada ning koostavad surma põhjuse teatise ilma lisateavitusteta.

		Infoteenus suunab omakseid perearstiga ühendust võtma, isegi kui nad ei pea paberil surmatõendile järele minema. TO-BE võimalus on perearstide automaatne teavitamine.
Matmise plaanimine	Matusekorraldaja	TO-BE soovitatav protsess suunaks omakseid esmajoones matusekorraldajate poole. Seetõttu suureneb matusekorraldajate poolt pakutavate toe ning info olulisus. Suuremad matusebürood on töötubade põhjal selleks rolliks valmis. Üldiselt on kõigil matusebüroodel juba AS-IS olemas teadmus protsesside kohta ning lisakoormus ei tohiks olla liiga suur.
Surmast teada saamine	Kiirabi	Muudatused on vajalikud kui surma põhjuse tuvastamise eelnõus suunakse kiirabi teatama surnud isiku leidmise asukohajärgse kohaliku omavalitsuse teeninduspiirkonnas üldarstiabi osutavat perearsti. Sellisel juhul peab kiirabibrigaadidel olema nimekiri sellistest perearstidest ning nende kontaktandmetest.
Matmise plaanimine	Matusekorraldaja, kalmistu	Võimekus teha päringuid matmistoimingute loale. Kui osapoolel puudub võimalus matmistoimingute luba pärida, siis saab surmatõendit väljastada TTO nagu AS-IS olukorras.

9 Realiseerimisplaan

- Mõned arendused realiseerimisplaanis kombineerivad mitut varem välja toodud lahendust (vt 7.1), et luua loogiliselt terviklikke arendusi.
- Lahendused on funktsionaalselt teineteisest sõltumatud, kuni sõltuvuste tulbas pole teisiti mainitud.
- Maht on hinnang arenduse suurusele, skaalal ühest viieni. Hinnangu aluseks on lahenduste keerukused (vt Tabel 6. Lahenduste väärtused ja prioriteetsused).
- Ühe arendusetapi alla on koondatud arendused, mille sees olevad lahendused on sarnase prioriteetsusega. Ühe arendusetapi sees olevad arendused on teineteisest sõltumatud ning neid võib arendada paralleelselt, kuni sõltuvuste tulbas pole teisiti mainitud.

Hinnangud

- Tunnilised mahuhinnangud on antud MVP skoobis olevate arenduste kohta.
 - Hindade juures on kasutatud CGI hinnanguid 2022 III kvartali turuhindadele.
- MVP skooibist välja jäänud arenduste kohta on välja toodud suhteline mahuhinnang (skaalal 1-5).

Tabel 17. Realiseerimisplaan

Arendus	Lahendus	Sõltuvused	Maht	Arendus- etapp
Infoteenus	Infoteenus, kus oleks olemas kõigi varasemalt kirjeldatud osateenuste info	Sisu loomisel on soovitatav arvestada juhendatud infoteenuse lahendust, et sisu vajaks hiljem minimaalset muutmist	3	I
Paberil surmatõendi vajaduse vähendamine	Matmistoimingute luba	SPTS muudatused	4	II
MVP lisaväärtuse loomine	Olulisemate MVP lisaväärtuse arenduste tegemine	Tagasiside MVP kasutamisele	2	III
Surmaks valmistumise teadlikkus	Uuring surmaks valmistumise teadlikkuse osas ning vajadusel edasised sammud	-	2	IV
Leinatoe võimekuse arendamine	Leinatoe võimekuste tugevam koordineerimine	-	2	IV
Surmajärgsed soovid	Võimalus salvestada soove eesti.ee lehel	Sisendina on kasulik teada surmaks valmistumise infokampaania tagasisidet	3	V
Perearsti teavitamine patsiendi surmast	Teavitus perearsti patsiendi surmast	Kaotab vajaduse perearstiga suhelda kui matmistoimingute luba on ellu viidud	3	VI
Infolehekülgede ühtlustamine	Standardi loomine visuaalsele stiilile ja kasutajakogemusele	Standardi loomisel saab aluseks võtta üldist sündmusteenuste arendust	2	VI
	Väliste infolehtede lihtsad täiendused	Olemasolevate infolehtede lihtsate täienduste jaoks ei pea olema täielikku standardit	2	VI
Perinataalsurma erand	Protsessi lihtsustamine perinataalsurma puhul	Lapse sünniga seotud arendusplaanid	4	VII
KOV-ide vajaduste analüüs	Parandada protsesse ja täiendada infosüsteeme (sh STAR)	Juba kavandatud arendused ja protsesside muudatused	4	VII
Volituste keskne vormistamine	Kõikide sündmusteenuste poolt kasutatav lahendus volituste vormistamiseks.	Teiste sündmusteenuste vajadused ja arendusplaanid	4	VIII
Hooldustoe teenus	Hooldustoe (sündmus)teenus	-	3	VIII

Lahangute saatekirjad	Juurutada digitaalse lahangu saatekirja kasutamist	-	2	VIII
	Kiirabi suunamine piirkondliku perearstiga ühendust võtma	SPTS muudatused (lahendus mõjutab perearstita lahkunu erandit)	3	VIII

9.1 MVP: Infoteenus

9.1.1 Kasutajaliidese arendus

MVP prototüübi põhjal tuleb realiseerida infoteenuse kasutajaliidese vaated. Kasutatava tehnoloogia osas on arendajale vähe piiranguid (vt ka 8.2.4.).

Vajalikud tööd:

- Tavaakraani ning mobiili vaadete realiseerimine.
- Veera raamistiku ja riigiportaali komponentide kasutuselevõtt (sh *micro-frontend* komponentide kasutus).
- Kolmeastmelise struktuuri eeldefineerimine (JSON).

Maht

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Arendaja	200	11 000
Analüütik	100	5500
Testija	50	2500

9.1.2 Liidestumine Artiklivaramuga

Artiklivaramuga liidestumiseks on soovitatav puhverserveri kasutamine (vt ka 8.2.4.).

- Liidestumine Artiklivaramu avaliku API-ga.
- Filtrite loomine juhendatud teekonna jaoks.

Kuna Artiklivaramu arendus ei ole lõppenud, siis on nende tööde mahu juures kõige suurem teadmatus. Hetkel saadaoleva info põhjal on filtrite loomise jaoks on kõige parem kasutada Artiklivaramu võimekust. Alternatiivne võimalus oleks eraldi filtreerimisvõimekuse loomine.

Maht

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Arendaja	100	5500
Analüütik	50	2800
Testija	25	1300

9.1.3 Automaatsed ehitus- ja paigaldusskriptid

- Ehituse ja paigalduse jaoks tuleb kasutada konteinerlahendust (vt 8.2.4.).

- *Kubernetes* platvormil riigipilve paigaldamine on tüüpiline lahendus.

Maht

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Arendaja	50	2800

9.1.4 Tekstide kirjutamine

Tuleb koostada ning toimetada artiklite tekstid.

- Infoteenuse struktuuri järgi on kokku 32 artiklit. Kasutades olemasolevaid infolehti ning luues artiklite mustandeid on keskmine artikli pikkus hinnanguliselt 90 sõna, ehk kokku 3000 sõna.
- Mida rohkem on tehniline kirjutaja seotud projektiga, seda suurema osa tekstidest saab ta valmis kirjutada enne osapoolte poole pöördumist. Rolli võib täita ka analüütik, kellel on tehnilise kirjutamise või tekstide toimetamise taust.
- Psühholoogiataustaga isik peab kindlasti toimetama tekste peale sisu valmimist. Sealhulgas vaadata üle ka UI nuppude tekstid ning pealkirjad.
 - Soovitav on temaga konsulteerida juba enne tekstide kirjutamist.
- Infoteenuse struktuur arvesse võttes küsida artiklite kohta tagasisidet vastavate osapoolte käest.
- Kui võimalik, siis kaasata tekstide toimetamisse SEO ekspert.
- Nõuete ja soovitude osas vt 8.2.5.

Maht

- Mahuhinnang sisaldab tekstide kirjutamist, esmast toimetamist, psühholoogiataustaga tagasisidet ning toimetamist tagasiside põhjal.
- Arvestatud on, et osapoolte tagasisidet saab tasuta.

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Tehniline kirjutaja/analüütik	72	5400
Psühholoogiataustaga nõustaja	8	600

9.1.5 Tekstide tõlkimine

- Tekstid on vaja enne avalikustamist tõlkida vene ja inglise keelde.
- Arvutustest kasutatud tüüpilisi avalikult leitavaid hinnapakumisi.
- Soovitav kaasata ka vene ning inglise keelsetele tõlgetele juures psühholoogiaekspert, et kinnitada tõlgete sobilikkus.

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Tõlk (vene, inglise)	2 x 8	600
Psühholoogiataustaga nõustaja (vene, inglise keeles)	2 x 8	1200

9.1.6 Lehekülgede ümbersuunamised

Hetkel kasutusel olevate infolehekülgede aadressid suunata ümber uuele infoteenusele.

- <https://www.eesti.ee/et/perekond/surma-registreerimine-ja-matused> – suunata „Pärimine“ teemale.
- <https://www.eesti.ee/et/minu/andmed/testament-ja-parimine#kodusest-testamendist-teavitamine> – suunata „Pärimine“ teemale.
- <https://www.eesti.ee/et/minu/andmed/testament-ja-parimine> – suunata „Esimene päev“ etapile.

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Arendaja	2	110

9.1.7 Osapoolte teavitamine

Infoteenuse eduka kasutusevõtu jaoks on ülimalt tähtis, et osapooled oleksid infoteenusega tuttavad ning nad tunneksid, et nende tagasisidet on arvesse võetud.

- Koostada igale osapooltele sobivad juhendid. Näiteks et kiirabi suunaks omakseid infoteenuse poole ning juhendaks neid vastavalt infoteenuses kirjeldatud protsessidele.
 - Töötubade põhjal on selge, et kõigil osapooltel ei ole 100% teadmist ka AS-IS protsessi osas, nii et surmaga seotud protsessi puudutav meeldetuletus või koolitus on igal juhul kasulik.
 - Kiirabitöötajad:
 - Omastel ei ole vaja kohe surma päeval saada surma põhjuse teatist (mille alusel saab matmistoimingute loa).
 - Soovitus on perearstile kirjutada ja helistada, et leppida kokku kohtumise aeg.
 - Omaksed suunatakse küsimuste korral infoteenust lugema.
 - TTO-d:
 - Omaksed suunatakse küsimuste korral infoteenust lugema.
 - Teiste osapoolte jaoks piisab nendega seotud infoteenuse osade lugemisest.
 - Kui matmistoimingute luba võetakse kasutusele samaaegselt infoteenusega, tasub ka seda puudutavad muudatused kohe välja tuua (9.2.1).
- Võtta ühendust osapoolte esindajatega
 - Haiglaid suurusjärk 20 (üld/kesk/kohalik/piirkondlik)
 - Esmalt kontakteeruda Haiglate liidu kaudu.
 - Üldarstiabi esitajaid (perearstide nimistu alusel): 530.
 - Esmalt kontakteeruda Perearstide Seltsi kaudu.
 - Hooldekodusid c 150 <https://www.eesti.ee/et/asutuste-kontaktid/hoolekandeesutused/hooldekodud>
 - 79 KOV-i
 - Esmalt kontakteeruda Eesti Linnade ja Valdade liidu kaudu.
 - Matusebürood – 50 või vähem (matusest.ee lehelt, seal ka mitteaktiivseid)
 - Tasub aktiivselt nendega ühendust võtta, sest projektis osales aktiivselt ainult kaks.
 - Haudi 194 kalmistut, matusest 317 kalmistut (kõigile pole matmine lubatud)
 - Enamus KOV-ide kaudu kätte saadavad, kalmistute üleskutse võib edastada koos KOV-ide üleskutsega.
 - Võib ka Haudi kaudu proovida, sest paljud sellega liitunud.
 - Notareid 87
 - Esmalt kontakteeruda Notarite Koja kaudu.
 - Hingehoidjad
 - Puudub keskne ühendav organisatsioon.
- Osapooltel soovitada aktiivselt kasutada infolehe tagasiside vormi (sama vorm nagu AS-IS eesti.ee lehtedel olemas).
- Vajaduse korral läbi viia küsimuste-vastuste sessioone.
- Tagasiside põhjal täiendada selged vead ning täpsustada osapooltega ebaselged kohad.

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Analüütik	40	2200

9.1.8 Projektijuhtimine

Projektijuhtimine on vajalik, et leida tööde jaoks vajalikud välised osapooled ning et tagada tõhus koostöö nende osapoolte vahel. Sõltuvalt projekti meeskonna võimekustest ja eelistustest võivad projektijuhtimise koormust suuremal või vähemal määral kanda ka meeskonnaliikmed ise. Siiski, ootamatute olukordade lahendamiseks ning otsuste langetamiseks on tugevalt soovitatav ka eraldi projektijuhi roll.

Osapooltega tagasiside infoteenuse arenduse käigus annab head ülevaadet lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenusest tervikuna. Seetõttu tasub kaaluda ka töökorraldust, kus infoteenuse arenduse projektijuhiks on tulevane sündmusteenuse omanik.

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Projektijuht	120	6600

9.1.9 Maht kokku

Tabel 18 Infoteenuse arendamise töömaht

Roll	Seotud tööd	Ajakulu (h)	Hind (€)
Analüütik või tehniline kirjutaja	Tekstide kirjutamine	72	5400
Analüütik	Kasutajaliidese arendus; Liidestumine Artiklivaramuga; Osapoolte teavitamine	190	10 500
Tõlk	Tekstide tõlkimine	16	600
Psühholoogia-taustaga nõustaja	Tekstide kirjutamine, tekstide tõlkimine	24	1800
Arendaja (<i>front end</i>)	Kasutajaliidese arendus; Liidestumine Artiklivaramuga; Automaatsed ehitus- ja paigaldusskriptid; Lehekülgede ümbersuunamised	352	19 400
Projektijuht	Projektijuhtimine	120	6600
		Kokku	44 300

Tuleb arvesse võtta, et aja- ning rahalised kulud on arvatud arvestades keskmisi pakkumisi aruande kirjutamise ajal. Kui detailanalüüsi käigus muutuvad nõuded rollidele või arendustöö tulemusele, võivad ka antud hinnangud muutuda kas suuremaks või väiksemaks.

9.1.10 Halduskulud

Korralduslikud kulud

Korralduslikest halduskuludest on kõige tähtsamad järgnevad rollid:

- sündmusteenuse tooteomanik – osapooltega suhtlemine ja koordineerimine;
- osapoolte sisuhaldur – osapoolt puudutava info ajakohane hoidmine.

Mõlema rolli puhul sõltub jooksev halduskulu nii sündmusteenuse arendusplaanidest kui ka osapoolte valdkonna arendusplaanidest. Seetõttu ei too antud aruanne neid kulusid eraldi välja.

Tehnilised kulud

Ainus süsteem, millega infoteenus liidestub, on Artiklivaramu. Antud hetkel ei ole Artiklivaramuga liidestumise protsess täpselt teada, kuid teadaoleva info põhjal kasutab infoteenus Artiklivaramu põhifunktsionaalsust ning liidestumine ei tohiks kaasa tuua suuri jooksvaid kulusid.

Infoteenus ei hoiusta ega vaheta suurt hulka andmeid ning seetõttu ei ole jooksvate kulude all arvestatud ka majutuskulusid. Eeldus on, et infoteenuse saab olema osa eesti.ee klastrist.

Tehnilise poole kõige suuremad halduskulud on ootuspärased jooksvad tööd:

- muudatused kasutajaliideses;
- vigade parandus;
- teistest süsteemidest tulenevad halduskulud.

Seda tüüpi halduskulude puhul on arvestatud, et viie aasta jooksul tuleb ümber kirjutada kogu infoteenuse tehniline pool, ehk aastane halduskulu on 20% tehnilistest töödest (kasutajaliidese arendus, liidestumine Artiklivaramuga, automaatsed ehitus- ja paigaldusskriptid).

Sellise arvestuse põhjal on tehnilised halduskulud suurusjärgus 7300€ aastas.

9.2 MVP: Matmistoimingute loa integreerimine

Matmistoimingute loa arenduse kohta antakse hinnanguid eraldi projektis. Antud projektis tõime välja tööd, mis on seotud matmistoimingute loa integreerimisega lähedase kaotamisega tegelemise sündmusteenusesse.

Integreerimise tegevustest põhiline on osapoolte teavitamine. MVP skoobist jäid välja mõned lisaväärtust pakkuvad arendused (9.3.2, 9.3.4, 9.3.5).

9.2.1 Osapoolte teavitamine

Osapooli tuleb teavitada võimalikult varakult enne matmistoimingute loa kasutuselevõttu, et nad jõuaksid enda protsesse vajadusel muuta.

1. Koostada igale osapoolle sobivad juhendid

a. TTO-d ja perearstid:

- Omastel võib tekkida eeldus, et perearst saab patsiendi surmast teada automaatselt ning määrab surma põhjuse. Riski maandamiseks on infoteenuses juhis kontakteeruda perearstiga ning ka kiirabitöötajatele selgitatakse perearstiga kontakteerumise vajadust.
- Omastele ei pea enam paberil surmatõendit väljastama, vaid surmatõendiga seotud tegevused toimuvad surma fakti päringu ning matmistoimingute loa päringu alusel.
- TTO või perearst peab endiselt surma põhjuse teatise koostama.
- Kui surma põhjuse teatist ei ole võimalik koheselt koostada, peab omakseid hiljem teavitama (nagu ka AS-IS protsessi puhul).
- Omastevahelise konflikti jaoks selgitada, et TTO ega perearst ei saa olukorda lahendada ning omaksed peavad probleemi omavahel lahendama.

b. Kiirabitöötajad

- Kiirabitöötajaid tuleb informeerida, et enam ei väljastata surmatõendit, vaid matmist või kremeerimist läbi viiv osapool saab ise vajalikud päringud teha.
- Oluline on rõhutada, et omaksed võtaksid perearstiga ühendust, et perearst teaks, et surmapõhjust on vaja määrata.

c. Matusekorraldajad ja kalmistud:

- Omastel ei ole enam surmatõendit, vaid matusekorraldaja või kalmistu saab teha matmistoimingute loa päringu.
- Kui kalmistul puudub päringu tegemise võimekus, tuleb koostööd teha KOV-iga (nagu osadel juhtudel AS-IS Haudi kasutamisel).
- Omastevahelise konflikti jaoks selgitada, et TTO ega perearst ei saa olukorda lahendada ning omaksed peavad probleemi omavahel lahendama.

- d. Pangad ja telekomid:
 - Mõjutatud on need teenuspakkujad, kes kasutavad hetkel surmatõendit lisakinnitusena, et nende poole pöörduv isik on seotud lahkunuga.
 - e. KOV-id:
 - Üldinfo matmistoimingute loa kasutustest.
 - Info kalmistute aitamise kohta.
 - Juhised paberil tõendi osas (vt 8.3.3).
 - f. Hingehoidjad:
 - Üldinfo matmistoimingute loa kasutustest.
 - g. Notarid:
 - Puudub vajadus informeerida – pärimisprotsessid ei ole surmatõendiga seotud.
2. **Võtta ühendust osapoolte esindajatega**
- a. Haiglaid suurusjärg 20 (üld/kesk/kohalik/piirkondlik)
 - Esmalt kontakteeruda Haiglate liidu kaudu.
<https://mveeb.sm.ee/ctrl/ee/Statistika/show/2?statistika=5&otsi=N%C3%A4ita>
 - b. Üldarstiabi esitajaid (perearstide nimistu alusel): 530.
 - Esmalt kontakteeruda Perearstide Seltsi kaudu.
 - c. Hooldekodusid c 150 <https://www.eesti.ee/et/asutuste-kontaktid/hoolekandeesutused/hooldekodud>
 - d. 79 KOV-i
 - Esmalt kontakteeruda Eesti Linnade ja Valdade liidu kaudu.
 - e. Matusebürood – 50 või vähem (matusest.ee lehelt, seal ka mitteaktiivseid)
 - Tasub aktiivselt nendega ühendust võtta, sest projektis osales aktiivselt ainult kaks
 - f. Haudi 194 kalmistut, matusest 317 kalmistut (kõigile pole matmine lubatud)
 - Enamus KOV-ide kaudu kätte saadavad, kalmistute üleskutse võib edastada koos KOV-ide üleskutsega.
 - Võib ka Haudi kaudu proovida, sest paljud sellega liitunud.
3. Küsida kirjalikku tagasisidet.
 4. Pakkuda vajadusel küsimuste-vastuste sessioone.

Roll	Ajakulu (h)	Hind (€)
Analüütik	40	2200

9.3 MVP lisaväärtuse loomine (TO-BE)

Antud peatükk kirjeldab täiendavaid töösid, mis pakuksid MVP skoobile lisaväärtust. Need tööd ei ole ette nähtud osana MVP-st, vaid on eraldi osa TO-BE arendusteekeardist.

Mitmed järgnevatest ideedest tulid välja projekt hilisemas faasis. Nende puhul on hinnatud, et nende mõju pole piisav MVP-sse kaasamiseks, kuid täpsemat analüüsi pole tehtud. Kõikide tegevuste juures on soovitatav läbi viia teatud täiendav analüüs, eriti kulu- ja mõjuanalüüsi osas.

Tabel 19 MVP lisaväärtuse loomise arenduskava

Arendus	Lahendus	Sõltuvused	Maht	Arendus-etapp
Voldik	Teenuse sisu ligipääsetavaks muutmine voldiku loomise kaudu	Infoteenus, infoteenuse tagasiside	2	III.a.
Haudi liidestus	Matmistoimingute loa kasutusmugavuse tõstmine	Haudi arendusplaanid ning võimekus erateenusena	2	III.b.

Matmistoimingute loa väljatrükk	Analüüsida matmistoimingute loa väljatrüki võimalust, et kaotada vajadus surmatõendi järele	Matmistoimingute loa arendusplaanid	2	III.c.
SEO	Infoteenuse optimeerimine SEO vaatenurgast	Riigiportaali üldine SEO	1	VIII
Hoiatused krematooriumile	Krematooriumitele lahkunu kohta olulise info edastamine (näiteks südamestimulaatori olemasolu)		3	VIII

9.3.1 Infoteenuse põhjal voldiku koostamine

Paberil voldiku vajalikkust tõid välja mitmed osapooled. See muudab teenuse kättesaadavaks ka inimestele, kellel puudub digivõimekus. Lisaks pakub see esimest puutepunkti kõigile omastele, olles kiiresti kättesaadav näiteks TTO juurest.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Arvestades voldiku loomise kulusid, on mõistlik koguda esmalt tagasisidet digitaalse infoteenuse kohta, mida voldikute loomisel juba arvesse võtta.

Vajalikud tööd

- Teemade valimine ning jaotamine erinevateks voldikuteks
 - Läbiviija: analüütik
 - Kaaluda, kas luua eraldi voldikud kodus, haiglas või õnnetuses hukkumise kohta.
 - Kaaluda, kas luua täiesti eraldi voldik „tulevikuplaanide jaoks“
 - Kas jätta ruumi kokkuhoiu mõttes välja erandjuhud?
- Tekstide toimetamine
 - Läbiviija: analüütik või tehniline kirjutaja
 - Eesmärk muuta veebilehe tekst paberile sobivaks
 - eemaldada hüperlingid;
 - lühendada vajadusel tekste;
 - eemaldada kordused (näiteks peatükid „Uuele hauaplatsile matmine“ ning „Olemasolevale hauaplatsile matmine“).
- Tehniline disain
 - Läbiviija: graafiline disainer
 - Kaaluda QR koodi lisamist, et pääseda digitaalse infoteenuse juurde;
- Voldikute trükkimine
- Voldikute jaotamine osapooltele
 - Jaotada osapooltele vastavalt 9.1.7 välja toodud vajaduste järgi.

9.3.2 Haudi liidestamine matmistoimingute loa päringuga

Haudi on paljude kalmistute jaoks põhiline kasutatav infosüsteem. Kalmistud väljendasid selget soovi, et matmistoimingute loa päringut oleks võimalik teha läbi Haudi keskkonna.

Haudi on erasektori keskkond, kuid matmistoimingute loa eduka kasutuselevõtu jaoks võib olla Haudi liidestuse olemasolu väga oluline. Seega soovitame enne matmistoimingute loa kasutuselevõttu teha analüüsi koos Haudi ning seda kasutavate kalmistutega.

Vajalikud tööd

Esialgse analüüsi maht on madal. Sellele järgneva arenduskulu hindamiseks tuleb koostööd teha Haudiga.

9.3.3 Infoteenuse otsingumootorite jaoks optimeerimine (SEO)

Infoteenuse jaoks ei ole SEO otsustava tähtsusega, ent SEO-ga arvestamine tõstaks infoteenuse leitavust.

Varasemalt on riigiportaali juures olnud toimetajad, kes arvestavad SEO reeglitega. Hetkel neid enam ei ole. Riigiportaali poolt on teema kohta vastutav isik määratud.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Hetkel puudub vastav võimekus.

Vajalikud tööd

SEO toimetamine ei ole mahukas, kuid selle läbiviimine eeldab vastavat ekspertiisi.

9.3.4 Matmistoimingute loa väljatrükk

Tulevikku vaatav eesmärk võiks olla surmatõendi kaotamine ning täielik asendamine matmistoimingute loaga. Nii TTO-d kui KOV on välja toonud, et protsesside mõttes toob kahe paralleelse protsessi olemasolu nii segaduste ohtu, muudab selgitamist keerulisemaks (kasvõi infoteenuse tasemel) ning tõstab halduskoormust. Surmatõendi täielikul kaotamisel on vajalik paberprotsessi võimalikkus (vt 8.3.3).

Seotud teemad

- Matusekorraldajad ning perearstid töid välja, et osadele inimestele on paber emotsionaalselt vajalik kui konkreetne tulem protsessi käigus. Lõppkasutajad sellist vajadust välja ei toonud.
- Matusekorraldajad töid välja ka võimaluse, et kui väljatrükkil on surmaaeg, on hauaplaadi kirja tellimisel lihtne kindel allikas aja nägemiseks. Lõppkasutajad sellist vajadust välja ei toonud.
- Teoreetiliselt võiks väljastava osapoolle allkirja ja templiga väljatrükk olla Telia ja SEB jaoks piisav lisakindlustus, et nad saaksid oma praeguseid protsesse hoida. Praktikas on lihtsam lahendus osapoolte protsesside muutmine.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Analüüs leidis, et matmistoimingute luba saab edukalt kasutusele võtta ilma väljatrüki võimalust arendamata. Väljatrüki vajalikkus sõltub nii matmistoimingute loa arendusplaanidest kui ka surmatõendi lõpliku kaotamise plaanidest.

Vajalikud tööd

- Tehnilise poole pealt on vaja välja arendada võimekus matmistoimingute loa päringu vastuse põhjal PDF või muu dokument genereerida.
- Analüüsida tuleb ka vajadust väljatrükki allkirja või templiga tõestada, näiteks rahvusvahelise asjaajamise jaoks.

9.3.5 Hoiatused krematooriumile

Matusekorraldajad töid välja, et kremeerimist ei saa läbi viia, kui lahkunud on südamestimulaator. Kui kremeeritakse südamestimulaator, tekitab see tuhandamisahjule kahjustusi. Matusekorraldajate huvides oleks seega matmistoimingute loa päringuga koos teada saada südamestimulaatori olemasolust.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Teema kerkis esile analüüsi hilises faasis ning pole selge, kui suurt mõju see tegelikult krematooriumitele pakuks.

Vajalikud tööd

- Esimese sammuna tuleb läbi viia kulu- ja mõjuanalüüs, et kinnitada sellise arenduse kasulikkust.

- Igasugune arendustöö on sellevõrra mahukas, et see eeldab matmistoimingute loa liidestamist TIS-iga.

9.4 MVP skoobist välja jäänud osa

Antud peatükk kirjeldab ülevaatlilikult TO-BE arendusi, mille osas on läbi viidud osalist analüüsi, kuid need arendused ei mahtunud MVP skoopi.

9.4.1 Surmaks valmistumise teadlikkus

Eestis puudub hetkel kultuur ja teadlikkus surmaks valmistumise vajalikkuse osas. Seetõttu ei ole laialt kasutusel lahendused nagu matuste eelleping või ravitestament.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Surmaks valmistumine ei olnud antud projekti põhiorhk. Edasised arendused vajavad täiendavaid uuringuid ja analüüsi.

Vajalikud tööd

- Enne digitaalsete lahenduste loomist tuleb läbi viia uuring omaste ja osapooltega surmaks valmistumise hoiakute ning teadlikkuse kohta. Puudutatud teemad:
 - Praktilised võimalused: matuste eelleping, ravitestament, elundidoonorlus, keha loovutamine teadusele, volitused ja lepingute ümber vormistamine.
 - Emotsionaalne valmidus: lähedastega probleemidest rääkimine, osapoolte kogemused, vaimne tugi.
- Uuringu tulemused vajavad eraldi analüüsi. Mõned võimalikud järgnevad sammud:
 - sotsiaalkampaania läbi viimine, et inimesed oskaksid surmaks valmistuda;
 - infoteenuse surmaks valmistumise osa täiendamine ning vajadusel eraldi infoteenuseks lahutamine.
- Uuringu ning analüüsi tulemuste põhjal saab luua arendusplaane lahenduste osas.

9.4.2 Leinatoe võimekuse arendamine

Leinatugi ning hingehoid ei ole praegu keskselt hallatud, kuigi enamus hingehoidjatest on teineteisest teadlikud. Organiseeritus on enamuses hingehoidjate endi algatusel.

Leinatoe AS-IS võimekuse kaardistamine võimaldab teistel osapooltel abivajajaid paremini leinatoe poole suunata. Lähenedamine leinatoele kui teenusele võimaldab teha tuleviku arendusplaane ning leinatoe ressursi paremini hallata.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Analüüsi tulemusena on kõige suurem leinatoe seotud probleem omaste teadlikkuse puudumine, et leinatuge üldse pakutakse. Leinatoe võimekuse täiendav arendamine on mõistlik järgmine samm. Võimekuse arendamisel on kasulik arvesse võtta ka leinatuge puuduvat tagasisidet, mida pakutakse peale infoteenuse kasutuselevõttu.

Vajalikud tööd

- Määrata leinatoe teenuse (toote)omanik.
 - Tooteomaniku eesmärk ei ole piirata hingehoidjate vabadust, vaid aidata nende ressursi koordineerida, sealhulgas teiste osapooltega.
- Luua ülevaade praegustest võimekustest ning teenuspakkujatest.
 - Koostada nimekirja hingehoidjatest, mida teiste osapooltega jagada.
- Analüüsida arendusvajadusi. Juba välja toodud teemad:
 - abitelefonil liiga suur töökoormus;
 - teiste osapoolte puudulik teadmine leinatoe osas.

9.4.3 Surmajärgsete soovide salvestamine

Lahenduse eesmärk on pakkuda kasutajale usaldusväärset kohta, kuhu salvestada enda surmaga seotud soovid.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Enne tehniliste lahenduste loomist on oluline mõista inimeste valmisolekut neid lahendusi kasutada (vt 9.4.1).

Vajalikud tööd

- Surmaks valmistumise teadlikkuse põhjal hinnata arenduse vajalikkust. Kui inimesed ei ole valmis teemasid omastega arutama, siis ei ole mõistlik ka tehnilist lahendust luua.
- Võrrelda erinevaid alternatiive:
 - Üks automaatse teavituse võimalus soove salvestada Digiloo keskkonnas, kust näeks surmaga seotud soove lahkunu perearst või raviarst ning saaks neid omastele edastada. See aga tähendaks arstidele lisakohustust ning riske, mis on seotud õigete omaste valimisega.
 - Üks lihtsam lahendus oleks pakkuda võimalust kirjutada oma soovid e-kirja, mida otse eesti.ee keskkonnast endale ja enda omastele saata. Siinkohal tuleb analüüsida eesti.ee e-kirjade võimekuse arendusplaane ning lahenduse tehnilist sobivust plaanidesse.

9.4.4 Perearsti teavitamine patsiendi surmast

Hetkel puudub perearstidel automaatne teavitus sellest kui mõni nende nimistu patsientidest sureb. Seetõttu ei ole perearstidel võimalik plaanida aega lahkunu omastega tegelemiseks või lahkunu terviseandmetega tutvumiseks.

Matmistoimingute loa kasutuselevõtul võivad omaksed ka eeldada, et perearst on automaatselt teadlik patsiendi surmast ning et perearst hakkab iseseisvalt surma põhjust määrama.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Enne uue lahenduse arendamist tuleb hinnata, kuidas mõjutavad AS-IS olukorda infoteenuse ning matmistoimingute loa kasutuselevõtt. On võimalik, et lahenduse järgi puudub peale MVP kasutuselevõttu vajadus.

Vajalikud tööd

Esimese lahendusena juhendab infoteenus omakseid perearstiga kindlasti ühendust võtma (MVP).

Peale infoteenuse ja matmistoimingute loa kasutuselevõttu tuleb teha mõjude analüüs perearstidega, et saada aru, kas perearstide mitte-teavitamine on reaalne probleem.

9.4.5 Infolehekülgede ühtlustamine

Infoteenus viitab välistele lehekülgedele nagu www.notar.ee ja www.juristaitab.ee. On väga oluline, et ka selliste lehekülgede puhul oleks kasutaja kogemus võimalikult hea ning sarnane eesti.ee kogemusele.

Kui viidatud leheküljed ei sarnane eesti.ee lehele, siis ei pruugi kasutaja usaldada nendelt lehekülgedelt leitud infot. Konkreetse näite juures räägib notar.ee kasuks läbivalt Eesti vapiga Notarite Koja sümboolika kasutamine ning lihtne visuaalne keel, mis sarnaneb teistele ametlikele lehekülgedele, millega kasutajad kokku puutuvad. Jurist Aitab veebilehe puhul on aga Justiitsministeeriumiga seotud sümboolika ning info nähtav ainult infoallika avalehel, kuid mitte konkreetsete teemade lehtedel. Lisaks on lehekülje visuaalne keel sarnasem erinevate erasektori lehekülgedega, mistõttu võib kasutaja arvata, et lehekülg pakub erateenust.

Mida rohkemate veebilehtede kasutajakogemus on sarnane avaliku sektori infoallikatega, seda mugavamalt ning turvalisemalt hakkab kasutaja end lehtedel tundma.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Arendus on lähedase kaotusega seotud kaugemalt ning vajab analüüsiks eraldi projekti.

Vajalikud tööd

- Koostada stiilisoovitused ametlike infolehekülgede jaoks. Näiteks:
 - Kõikidel alamlehtedel selgelt kuvada leheküljega seotud ametliku asutuse nime ja sümboolikat.
 - Võimaluse korral kasutada Veera disainikeelt või sellesarnast visuaalset lähenemist.
- Jagada laiemalt kasutajakogemuse teadmisi, mis analüüsiprojektidest välja tulevad.
- Samuti peaks neid teadmisi kasutama uute partnerarenduste projektide nõuete kirjapanemisel. Mida läbimõeldumaks muutub avaliku sektori infoteenuste ja lehtede kasutajakogemus, seda olulisem on, et kõik kasutatavad veebilehed oleksid võimalikult sarnasel tasemel.

9.4.6 Perinataalsurm

Erandjuhtumitest, mille jaoks puutub hetkel arendusplaan, on perinataalsurma prioriteetsus kõige kõrgem.

Lahendus nõuaks suure tõenäosusega, et sünni registreerimine toimuks automaatselt (vt 7.2.6).

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Kuigi tegu on väga emotsionaalselt laetud erandiga, on selle esinemissagedus küllaltki madal. Samuti sõltub lahendus sünni registreerimisest.

Vajalikud tööd

Erinevad sünni automaatse registreerimise lahendused on mahukad arendused. Soovitus on viia perinataalsurma erand lapse sünni sündmusteenuse teekaardile, kus oleks sünni automaatse registreerimise jaoks laiem kontekst.

9.4.7 KOV-ide vajaduste analüüs

Antud analüüs keskendus eelkõige lõppkasutajate kogemusele ning otseselt lähedase kaotusega seotud osapooltele. KOV-ide välja toodud probleemid olid teistel teemadel, puudutades kas lähedase kaotusega kaugemalt seotud protsesse või protsessi erandjuhtumeid.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Arendus on lähedase kaotusega seotud kaugemalt ning vajab analüüsiks eraldi projekti.

KOV-ide vajaduste analüüs võib laiemat konteksti arvestades olla kõrgema prioriteetsusega. Antud hinnang põhineb ainult surmaga seotud toimingutel.

Vajalikud tööd

KOV-ide probleemid vajavad detailanalüüsi. Mõned välja toodud teemad on:

- Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri (STAR) puudujäägid
 - Iseteeninduskeskkonna püüdmine – teistesse süsteemidesse sisestatud lahendused tuleb käsitsi STAR-i kanda.
 - Puudub võimalus välja maksta toetusi, millele lahkunud tegelikult õigus on.
- Olukorrad, kus matmist korraldab KOV:
 - eelkõige üksiku vanainimese ning omasteta lahkunu erandid;
 - omaste leidmine;
 - suhtlus pankadega;
 - võimalus maksta KOV matusetootus otse matusekorraldajale, et vältida toetuse väärkasutamist.

Arenduse muudab mahukaks eelkõige laiaulatusliku analüüsi vajadus. On võimalik, et leitavate probleemide lahendamine ei vaja suuremahulisi arendusi.

9.4.8 Volituste keskne vormistamine

Omaksed saavad volitada teisi osapooli, et nad viiks läbi tegevusi nagu surnukeha, surmatõendi ning isiklike asjade kätte saamine. AS-IS peavad omaksed iga volituse vormi eraldi kätte saama ning kõigil juhtudel pole vorme võimalik digitaalselt täita. Omaksed väljendasid intervjuudes eeldust, et volitustega tegelemine võiks toimuda täielikult digitaalselt.

- Mõjuhindang: hetkel kulub ühe volituse kohta 15-30 minutit:
 - volituse kohta info leidmine;
 - õige vormi saamine,
 - vormi täitmine;
 - paljudel juhtudel pole vorm digitaalselt täidetav, nii et see tuleb printida ja skaneerida või siis osapoole juures kohapeal täita.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Arendus on lähedase kaotusega seotud kaugemalt ning vajab analüüsiks eraldi projekti.

Vajalikud tööd

- Suure tõenäosusega on sarnast vajadust ka teiste (sündmus)teenuste juures, mistõttu tasub otsida puutepunkte ning luua taaskasutatav lahendus.

9.4.9 Hooldustoe teenus

Eestis vajab mingis hulgas hooldustuge peaaegu 160 000 - 190 000 inimest. Enda või lähedase lahkumiseks valmistuvad inimesed soovivad tihti ka õendus- ja hooldustoe võimaluste kohta teada saada. Hooldustugi käis läbi ka neljast meie läbi viidud intervjuust. Hetkel puudub selleteemaline keskne infoallikas.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Arendus on lähedase kaotusega seotud kaugemalt ning vajab analüüsiks eraldi projekti.

Vajalikud tööd

- Viia läbi hooldustoe sündmusteenuse eelanalüüs.
 - Lisaks infoteenusele võib väärtust luua ka laiem sündmusteenus, mis lihtsustab hooldustoe võimaluste leidmist, nende rahastamist ning ka tellimist.

9.4.10 Lahangute saatekirjad

Perearstide jaoks on probleem, et erinevates tervishoiuasutustes töötavad patoloogid kasutavad erinevate mallidega paberil saatekirjasid. Seetõttu peavad perearstid leidma iga erineva tervishoiuasutuse jaoks vastava saatekirja malli.

MVP skoobist välja jäämise põhjus

Tegu on piisavalt harva erandiga.

Vajalikud tööd

Tuleb läbi viia detailanalüüs, et mõista, miks patoloogid ei kasuta ühtset saatekirja vormi. Perearstide hinnangul sobiks juba olemasolevad digitaalsete saatekirjade lahendused ka lahangu saatekirja jaoks.

10 Kokkuvõte ja järeldused

Lähedase kaotusega tegelemise sündmusteenuse analüüsiprojektis kinnitasime ning täiendasime olemasolevat analüüsi lähedase kaotuse teemal. Projekti peamine eesmärk oli koostada minimaalse töötava toote (MVP) arenduskava, mille elluviimine tekitaks kohest väärtust lõppkasutajatele ja protsessiga seotud osapooltele.

AS-IS probleemide ning nende tähtsuse kinnitamiseks intervjuerisime lähedasi kaotanud omakseid ning viisime läbi töötubasid seotud osapooltega. Saadud sisendi põhjal sünteesisime prioriseeritud nimekirja probleemidest ning pakkusime neile välja lahendusi. Koostöös osapoolte ja omastega valisime välja kõige olulisemad lahendused MVP jaoks.

Kõige tähtsamad järeldused olid:

- Omastele loob kõige suuremat väärtust info parem kättesaadavus.
- Protsesside optimeerimise vaatest pakub selget väärtust paberil surmatõendi digiteerimine. Selle jaoks sobiv lahendus on matmistoimingute loa kasutuselevõtt.
- Otsuste langetamisel ja hinnangute andmisel on lisaks aja- ning rahakuludele oluline arvestada lähedase kaotuse emotsionaalset mõju.

Nendest järeldustest lähtuvalt soovitame me MVP jaoks:

1. Loo keskne infoteenus, mis juhendaks omakseid kogu lähedase kaotuse teekonna ulatuses.
2. Võtta kasutusele matmistoimingute luba.

Nende kahe muudatuse tegemine pakub meie hinnangul omastele märgatavalt selgemat ning emotsionaalselt lihtsamat protsessi. Lisaks sellele muutuvad kõikide osapoolte protsessid teatud määral optimaalsemaks.

MVP-le järgnevate arenduste osas kirjeldasime oma soovitud TO-BE arenduste teekaardil, mis on prioriteetsuse järgi etappideks jaotatud. MVP-st välja jäänud arendused, mis on meie hinnangul siiski väärtuslikud, jagunevad laias laastus kolme kategooriasse:

1. arendused, mis vajavad sisendina MVP kasutuselevõttust saadavaid õppetunde;
2. arendused, mis keskenduvad kitsama mõjuga probleemidele;
3. arendused, mis ei puuduta ainult lähedase kaotust ning on üldiselt suure skoobiga.

TO-BE arenduste teekaardi elluviimine muudaks omaste jaoks lähedase kaotuse teekonna veel sujuvamaks, pakuks osapooltele täiendavaid optimeerimisvõimalusi ning pakuks veelgi ühtlasemat kasutajakogemust erinevate avalike teenuste vahel.

Lisa 1. Infoteenuse küsimustik

1. Kus suri lahkunu?

- a. Kodus
 - i. Peita teemad „Surmast teada saamine“ : „Surm haiglas (või muus tervishoiuasutuses)“, „Õnnetus või surm avalikus kohas“, „Surm välismaal“.
 - ii. Minna edasi küsimuse 2 juurde.
- b. Haiglas või muus tervishoiuasutuses
 - i. Peita teemad „Surmast teada saamine“ : „Surm kodus“, „Õnnetus või surm avalikus kohas“, „Surm välismaal“.
 - ii. Minna edasi küsimuse 2 juurde.
- c. Õnnetuses või avalikus kohas
 - i. Peita teemad „Surmast teada saamine“ : „Surm kodus“, „Surm haiglas (või muus tervishoiuasutuses)“, „Surm välismaal“.
 - ii. Minna edasi küsimuse 2 juurde.
- d. Mujal või pole kindel
 - i. Minna edasi küsimuse 2 juurde.

2. Kas teil on plaanis lahkunu matta?

- a. Jah (kirstu- või urnimatus)
 - i. Edasi minna küsimuse 3 juurde.
- b. Ei (tuha puistamine või tuha hoidmine ilma matmata)
 - i. Peita teemad „Kalmistutega seotud tegevused“ : „Hauaplatsi ei ole“, „Hauaplats on olemas“.
 - ii. Edasi minna küsimuse 3 juurde.
- c. Ei tea
 - i. Edasi minna küsimuse 3 juurde.

3. Kas lahkunu jaoks on hauaplats olemas?

- a. Jah
 - i. Peita teema „Kalmistutega seotud tegevused“ : „Hauaplatsi ei ole“
 - ii. Edasi minna „Teemad on filtreeritud“ teate juurde
- b. Ei
 - i. Peita teema „Kalmistutega seotud tegevused“ : „Hauaplatsi on olemas“
 - ii. Edasi minna „Teemad on filtreeritud“ teate juurde.
- c. Ei tea
 - i. Edasi minna „Teemad on filtreeritud“ teate juurde.

Lisa 2. Täiendavad dokumendid

Järgnevad dokumendid täiendavad projekti lõpparuannet ning on saadaval projekti *Confluence* keskkonnas.

Prototüübiga seotud dokumendid

- „MKM lähedase kaotus - prototüübi kirjeldus 04.07.2022“;
- „Kasutatavuse testid - kokkuvõte 27.06.2022“;
 - kuue testi protokollid;
 - nelja testi salvestused saadaval MKM käest.

Analüüsi töödokumendid

- „Kontaktid“ – projektis osalenud osapoolte esindajate kontaktid, kes on näidanud huvi lähedase kaotuse sündmusteenuse edasise käekäigu vastu.
- Lõppkasutajate intervjuude protokollid
- Osapoolte töötubade protokollid
- Tagasiside töötubade ja intervjuude protokollid

Projekti töödokumendid

- Projekti töörühma koosolekute protokollid.

