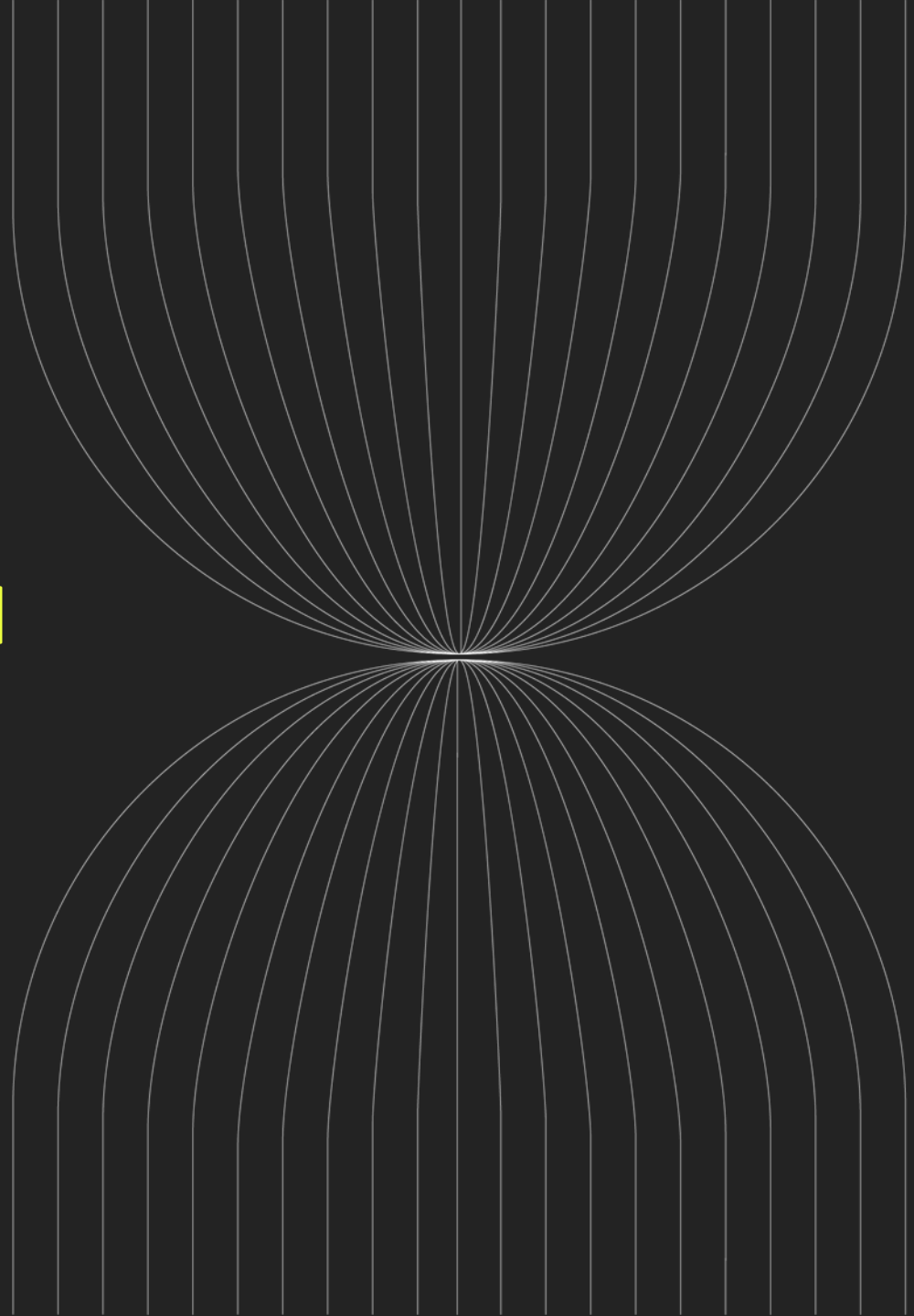


Suurima personaliseerimise potentsiaaliga toetused ja teenused sotsiaal- ja haridusvaldkonnas

Piia Viks-Binsol

Civitta Eesti AS uuringute valdkonna juht / noorempartner



Mis on personaliseerimine?

MÖITSE

- Personaliseerimine ehk isikustamine tähendab inimestele pakutavate teenuste (riigi puhul ka toetuste) kohandamist vastavalt iga inimese **väärtustele või vajadustele**.
- Personaalriigi käsitus viitab riigi mudelile, kus teenused ja toetused kujundatakse iga kodaniku eluoludele vastavaks, tuginedes tema isikuandmetele ning elusündmustele, tagades samas, et kaitstud on sellised põhiõigused nagu andmekaitse, autonoomia, eraelu puutumatus, läbipaistvus ja võrdne kohtlemine.

EESMÄRK

- Eesmärk on luua inimkesksed lahendused, mis suurendavad inimeste **rahulolu** ning toetuste ja teenuste **tõhusust**.

Personaliseerimise olulisemad lähtekohad



ANDMETE KESKNE ROLL

- Andmeallikad:
 - kasutajalt saadud
 - rakenduste kogutud
 - kolmandate isikute kogutud
- Probleemid:
 - andmete kättesaadavus
 - privaatsus
 - andmete usaldusväarsus / täpsus



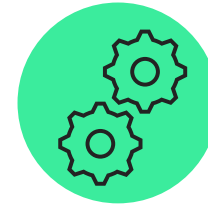
SEADUSED JA AVALIK HUVI

- Avalike teenuste pakkumise aluseks on:
 - seadused
 - avalik huvi
 - õiglus
 - võrdne juurdepääs
- Erasektoris on suurem vabadus kohendada pakkumist iga kasutaja eelistustele.



INNOVATSIOON

- Personaliseerimine ei ole innovatsioon.
- Oluline on avalike teenuste olemuse ja pakkumise ümbermõtestamine (nt organisatsiooniline või tehnoloogiline innovatsioon).



DIGITALISEERIMINE

- Personaliseerimine ei ole digitaliseerimine.
- Digitaliseerimine on personaliseerimise üks tööriist.
- Personaliseerimise eelduseks on teatud digiküpsuse tase ühiskonnas.

Personaliseerimise puhul on oluline proaktiivsus ja selle ulatus

TOETUSE/TEENUSE SAAMISE PROTSESS

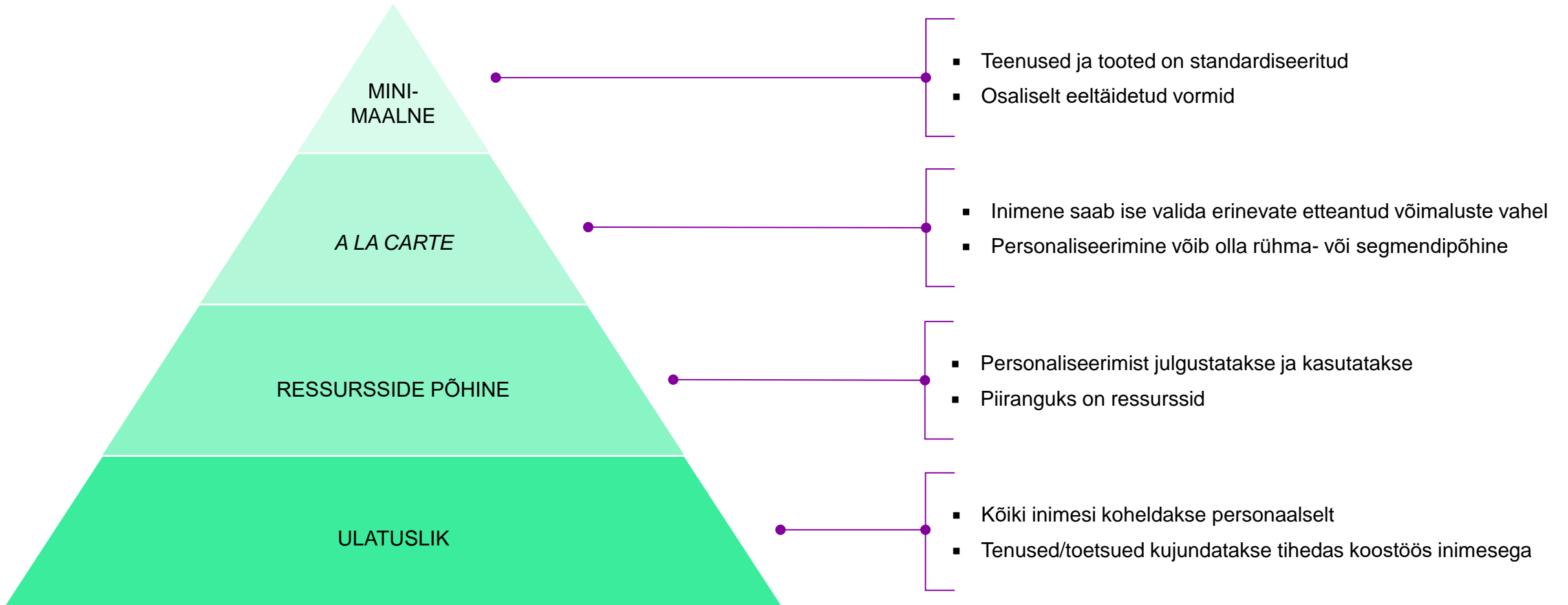
REAGEERIV

Inimene taotleb => riigiasutus analüüsib andmeid => otsus, et inimene saab toetuse või teenuse

PROAKTIIVNE

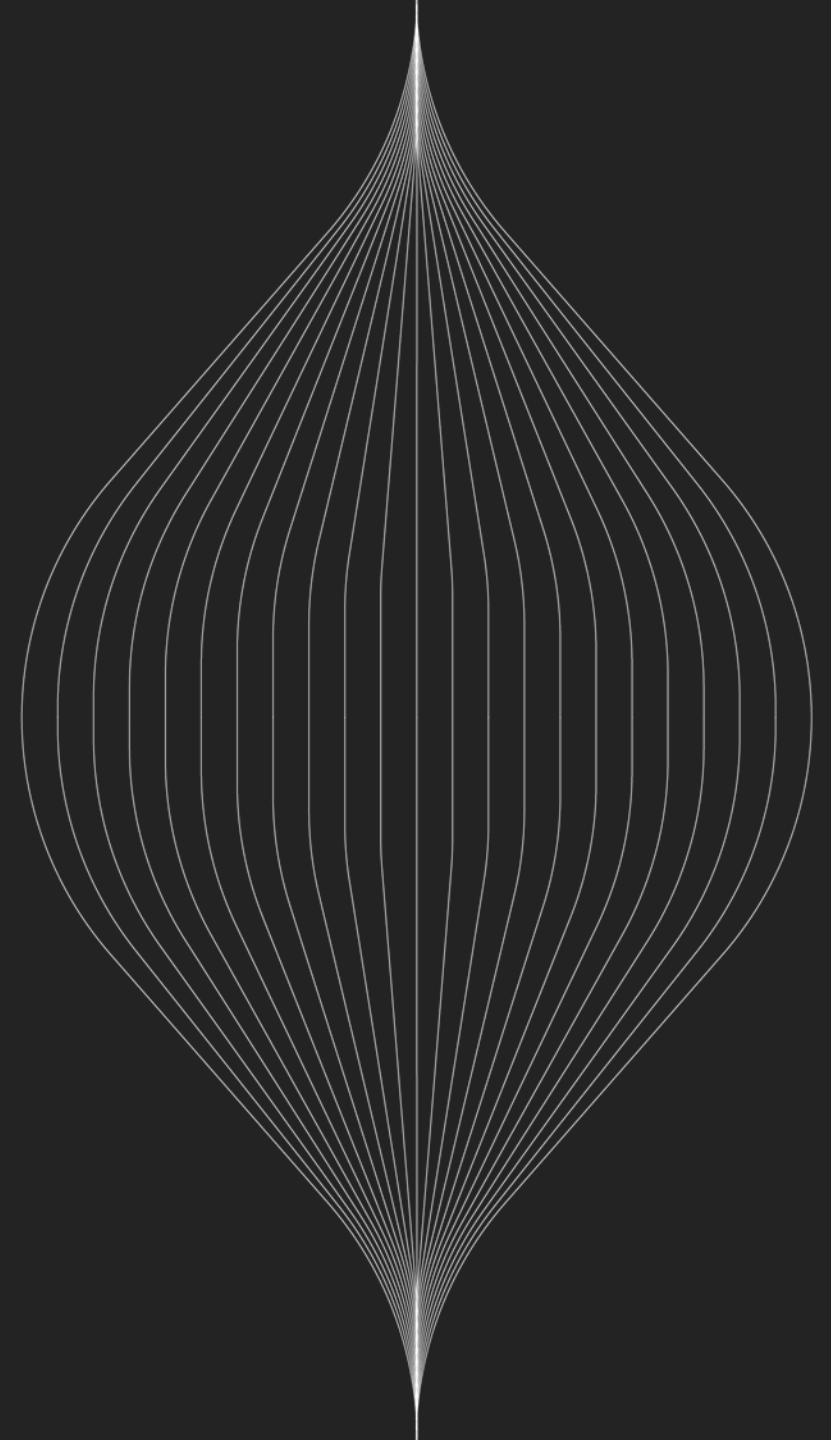
Riigiasutus analüüsib andmeid => järeldus, et inimene kvalifitseerub toetusele või teenusele => vastava toetuse või teenuse soovitamise inimesele => inimene kinnitab, et soovib toetust või teenust või loobub sellest

Personaliseerimisel tuleb leida kompromiss universaalse lähenemise ja ulatusliku personaliseerimise vahel



Sotsiaal- ja haridusvaldkonna toetused ja teenused

civitta



Suurima potentsiaalidga teenuste ja toetuste valimise metoodika

EESMÄRGID

- Hinnata, milline on andmepõhise personaliseerituse potentsiaali Eesti sotsiaal- ja haridusvaldkonna avalikes teenustes ja toetustes.
- Leida teenused ja toetused, mille personaliseerimise potentsiaal on suurim.

METOODIKA

HINDAMISE ETAPP 1

- Sajad teenused ja toetused kategoriseeriti rühmadeks.
- Põhikategooriad:
 - ✓ Lapse saamine ja hoidmine
 - ✓ Õppimine ja areng
 - ✓ Vaesuse leevendamine ja sotsiaalteenused
 - ✓ Terviseprobleemid
 - ✓ Pension
- Alakategooriad (1 kuni 3).

HINDAMISE ETAPP 2

- Eksperthindajad (9) – sotsiaal-, haridus-, tervise- ja õigusekspertid, teenusedisainerid, erasektor.
- Hinnati mõju ja rakendatavust, viie alakategooria lõikes.
- Kokku 36 küsimust suures hindamisraamistikus.

TULEMUSTE KUJUNEMINE

- Leiti mõju ja rakendatavuse kategooriate keskmised.
- Pingerida tekkis tasandil kauguse leidmise abil, kus igale rühmale leiti üks lõplik skoor.
- Testiti tulemuste tundlikkust.
- Arutelude põhjal korrigeeriti teatud osas algselt paika pandud rühmitust ja tehti lõplik valik.

Viis kõige kõrgema personaliseerimise potentsiaaliga teenuste ja toetuste rühma

Lapse saamise ja hoidmise universaalsed pidevad toetused, nt vanemahüvitis ja lapsetoetus.

5,02

4,95

Vaesuse leevendamise toetused, nt töötushüvitised, toimetulekutoetus, rahvapension.

Tervisevaldkonna pidevad teenused, nt üldarstiabi, hambaravi, koolitervishoid.

4,80

4,78

Tervisevaldkonna pidevad toetused, nt ravimihüvitised ja hambaravihüvitis.

Formaalhariduse ühekordsed teenused, nt Rajaleidja, karjäärinõustamine, haridustaseme tõendite loomine ja väljastamine.

4,65

Personaliseerimise võimalused

1

LAPSE SAAMISE JA HOIDMISE UNIVERSAALSED PIDEVAD TOETUSED

EELARVE: Peretoetuste kogukulu oli 2023.a ca 840 mln eurot.

TEENUSED / TOETUSED	ISIKUSTATUS PRAEGU	PERSONALISEERIMISE VÕIMALUSED TULEVIKUS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vanemahüvitis ▪ Lapsetoetus ▪ Üksikvanema toetus ▪ Lasterikka pere toetus ▪ Elatisabi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetused on osaliselt isikustatud. ▪ Näiteks säilitatakse vanemahüvitisega lapsevanemale eelmise kalendriaasta keskmine töötasu. ▪ Teised perehüvitised on valdavalt isikustamata, kuna on kindlaks määratud suurusega ega sõltu sissetulekust ega sotsiaal-demograafilisest taustast. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vanemahüvitise piirmäära ja lapse-/peretoetuste summade muutmine vastavalt toetuse saaja sissetulekule. ▪ Automaatsed ja ennetavad pakkumised lapsehoiuteenusele ning lasteaia ja koolikohale, kus käib/õpib sama pere laps. ▪ Võimalus pikendada või lühendada vanemahüvitise kogupikkust, ühes kuus saadav hüvitis võib olla erinev sõltuvalt lapse vanusest.

Personaliseerimise võimalused

2

VAESUSE LEEVENDAMISE TOETUSED

EELARVE: kogukulu jääb 2024.a suurusjärku 150-200 mln € sõltuvalt töötuse määrast ja taotlejate arvust.

TEENUSED / TOETUSED	ISIKUSTATUS PRAEGU	PERSONALISEERIMISE VÕIMALUSED TULEVIKUS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimetulekutoetus ▪ Töötushüvitised ▪ Üksi elava pensionäri toetus ▪ Rahvapension ▪ Tagasipöörduja toetus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimetulekutoetus on üks enim isikustatud toetuseid, kuna sõltub leibkonna netosissetulekust, eluasemekuludest ja toimetulekupiirist. ▪ Töötuskindlustushüvitis seostub varasema sissetulekuga, ent muid tegureid ei arvestata. ▪ Töötutoetus, rahvapension, üksi elava pensionäri toetus ja tagasipöörduja toetus on minimaalse isikustatusega: kehtivad kindlad kvalifitseerumistingimused (nt töötuna arvel olek, pensioniealisus), kuid toetussummad on kõigile samad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toimetulekutoetuse maksmine kõigile, kes sellele kvalifitseeruvad, ilma taotlusi esitamata. ▪ Toimetulekutoetuse puhul arvestada vara olemasolu ja erakorralisi kulusid ▪ Töötuhüvitiste puhul automaatne avaldus töötukassasse 7 päeva pärast töösuhte lõppemist. ▪ Isikustatud ja automaatsed töökuulutused töötushüvitiste saajatele. ▪ Rahvapensioni ja üksi elava pensionäri puhul arvestada varade ning kulutuste taset ja regiooni elukallidust. ▪ Tagasipöördujatele individuaalne integreerimisplaan ja vajaduspõhiselt prioriteetne juurdepääs tervise- ja sotsiaalteenustele.

Personaliseerimise võimalused

3

TERVISEVALDKONNA PIDEVAD TEENUSED
EELARVE: kogukulu jääb 2024.a suurusjärku 250-300 mln €.

TEENUSED / TOETUSED	ISIKUSTATUS PRAEGU	PERSONALISEERIMISE VÕIMALUSED TULEVIKUS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ravimihüvitised ▪ Hambaravihüvitis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ravimihüvitised toimivad valikulise isikustatuse põhimõttel, kus hüvitise suurus sõltub ravimi liigist ja patsiendi haigusloost. ▪ Haiguspäevade hüvitis on osaliselt isikustatud, sõltudes sissetulekust. ▪ Hambaravihüvitis on isikustatud minimaalselt: teatud elanikkonnagruppidele kehtib suurem toetussumma, nt pensionärid, rasedad, alla 1-aastase lapse emad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hambaravihüvitised sõltuvalt sissetulekust või hammaste olukorrast ▪ Personaalsed soodustused kroonilistele haigetele. Soodustuse protsent sõltub sissetulekust ja leibkonnast ▪ Pikaajaliste püsiretseptide automaatne pikendamine/teavitused retseptide aegumisest ▪ Haiguspäevade hüvitis sõltuvalt sissetulekust ja leibkonna koosseisust

Personaliseerimise võimalused

4

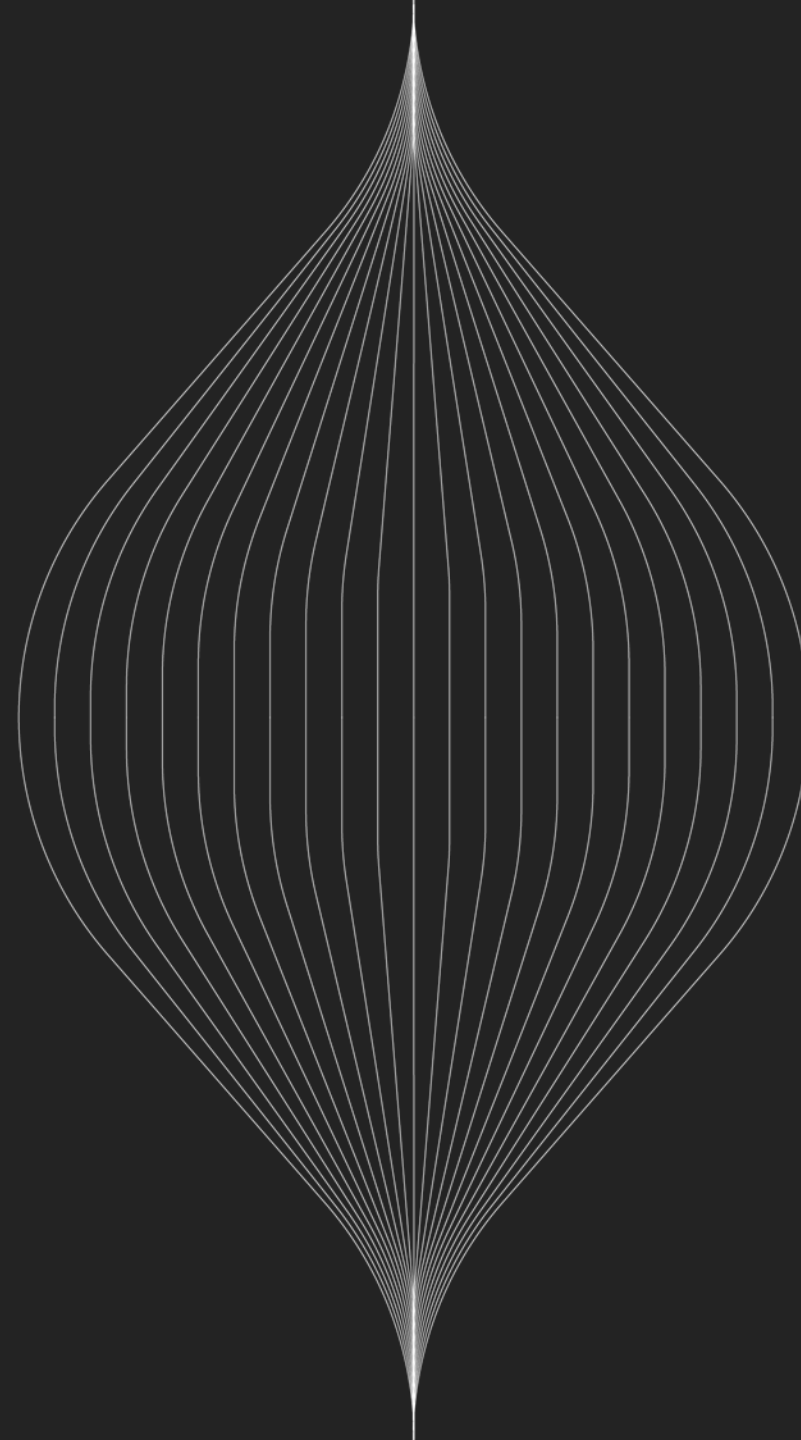
FORMAALHARIDUSE ÜHEKORDSED TEENUSED

EELARVE: Aastane hinnanguline kulu jääb ca alla 100 mln €.

TEENUSED / TOETUSED	ISIKUSTATUS PRAEGU	PERSONALISEERIMISE VÕIMALUSED TULEVIKUS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rajaleidja ▪ Karjäärinõustamine ▪ Õppenõustamine ▪ Sisseastumise korraldus ▪ Haridustaseme tõendite loomine ja väljastamine 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formaalhariduse teenused on tänaseks juba suures osas personaalsed. ▪ Nõustamisteenused on enamasti isikustatud ja vajaduspõhised. ▪ Potentsiaali lisab tehisaru kasutamine, täiendav digitaliseerimine ning riske ennetavad lahendused. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Õpiandmete põhjal automatiseeritud varajane märkamine ning nõustamisele suunamine ▪ Karjäärinõustamine tehisaru abil õpiandmete põhjal ▪ Reaalajas tööturu jälgimine, mis teavitab trendidest ja isiku profiiliga sobivatest töökohtadest ▪ Personaliseeritud sisseastumistestid, mis arvestavad õppija tausta ▪ Tehisaru põhine koolivaliku nõustamine

Infokonto

civitta



Infokonto aitab inimestel paremini mõista, kuidas nende maksud toetavad avalikke teenuseid ja milliseid hüvesid nad saavad

EESMÄRK

- Infokonto abil näeb kodanik, milliseid riigi toetusi või teenuseid ta on saanud ning mis on olnud nende osutamise hind riigile.
- Teiselt poolt on infokontol kajastatud ka andmed selle kohta, kui palju inimene ise on tööjõumaksude näol süsteemi panustanud.

RAKENDAMINE

- Infokonto rakendamiseks on tarvis, et kõikide riigi toetuste ja teenuste kohta oleks olemas selge hinnang ühele inimesele kulunud summa kohta.
- Infokonto rakendamisel peaks läbi mõtlema, milliseid makse rakenduses kuvada.

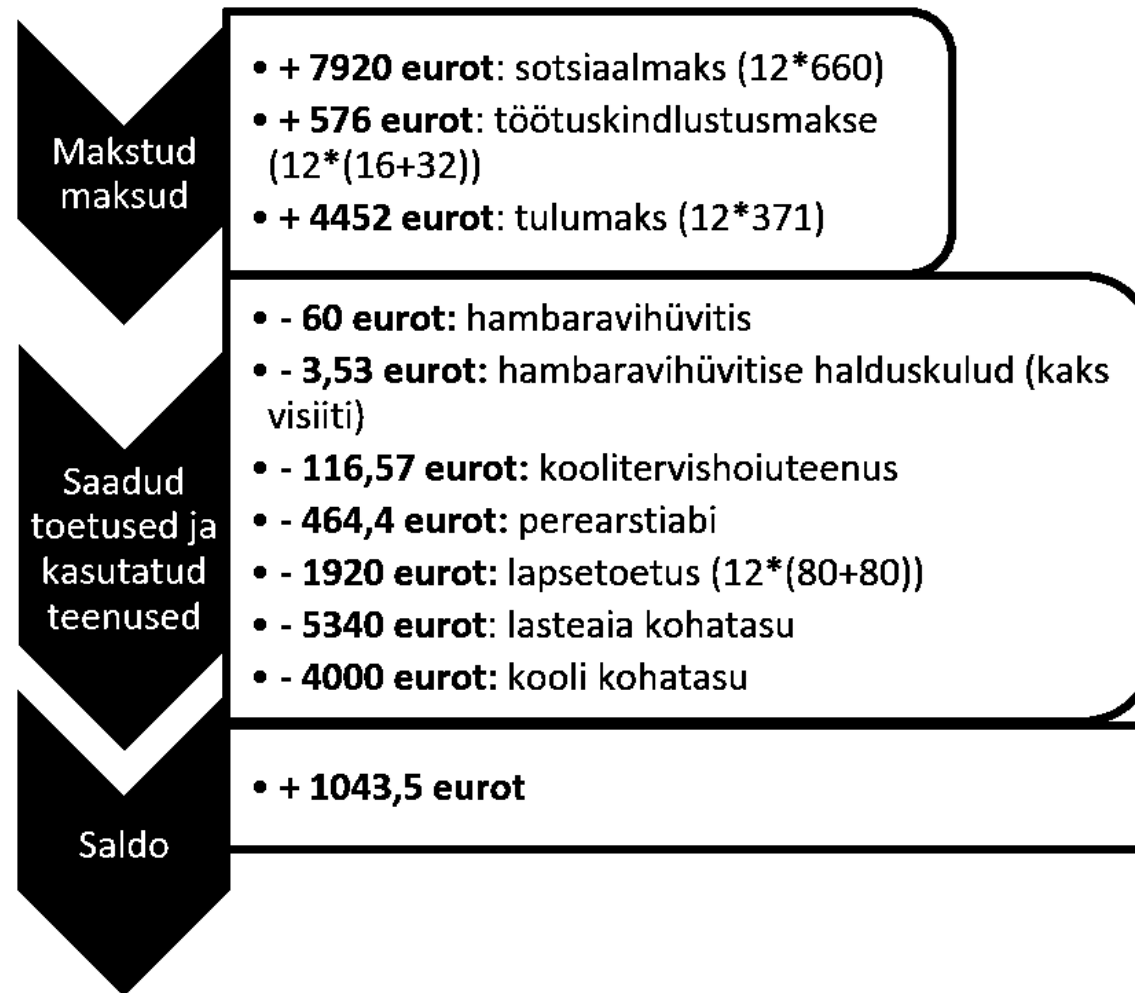
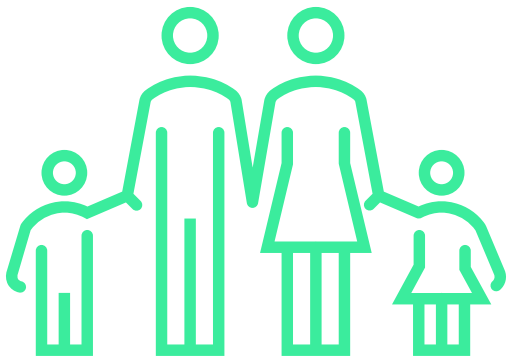
Infokonto abil näeks inimene enda tasutud maksude ja kasutatud avalike teenuste maksumuse saldot

NÄIDISIK

Keskmiist palka teeniv inimene elukaaslase ja kahe lapsega.

KIRJELDUS

Juta on 38-aastane. Tema igakuine bruto töötasu on keskmise palga suurune (2000 eurot). Tema kontole laekuvad ka lapsetoetused. Üks tema lastest käib lasteaias ning teine 6. klassis.



Question **the answer**

