Pilootprojekti kirjeldus lepingu Lisa 2, 5. peatükk.

|  |
| --- |
| **LISATOETUSE KOMPONENDID**  Lisatoetuse eesmärk on pakkuda paindlikkust ja terviklikku lähenemist teenuse sisu planeerimisel, mis arvestaks kõiki eluvaldkondi.  Komponendipõhine lähenemine võimaldab kombineerida ühte teenussüsteemi nii tänaseid erihoolekande ja rehabilitatsiooniteenuse sisutegevusi kui ka kogukonna ressursse.    **Lisatoetuse teenuskomponendi osutaja:**   * vastutab oma teenuskomponendi sisuliste tegevuste ja teenuskomponendi kvaliteedi eest. * teeb oma tegevuste läbiviimiseks ja eesmärgi täitmiseks teenuskomponendi sees vajadusel võrgustikutööd. Võrgustiku all mõeldakse nii lähivõrgustikku (pereliikmed, sõbrad, naabrid jt) kui formaalset võrgustikku (omavalitsuse sotsiaaltöötaja, teiste teenuste osutajad, perearst, tööandja jt);  hindab oma tegevuse mõju ja tulemusi. |

1. TEENUSKOMPONENTIDE LOETELU

Teenuskomponentide loetelu annab täpse ülevaate teenuse planeerimiseks vajalikest baas- ja lisatoetuse teenuskomponentidest.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Teenuskomponendid sisaldavad eeltööd, otsest tööd inimesega ja järeltööd, vajadusel dokumenteerimist. Kõik teenuskomponendi läbiviimisega kaasnevad kulud sisalduvad selle hinnas. | | | |
| **Komponendi valdkond** | **Komponendi nimetus** | **Komponendi kirjeldus** | **Töö maht:** individuaalne või grupitegevus |
| **Personaalne toetus** | **Personaalne toetamine erakorralistes eluolukordades** | Personaalne toetamine inimese elus ettetulevates erakorralistes eluolukordades.  Teenuskomponendiga tagatakse:   1. personaalne toetus ootamatult tekkinud kriisi korral või olukorras, mis vajab kiiret sekkumist nt inimese või tema pere toetamine haiguse äkilisel ägenemisel, raviarsti/tööandajaga suhtlemine; töövõimetuslehe korraldamine; ootamatu haiglaravi vajadus ja selle korraldamine, sh tahtest olenematule ravi vajaduse korral jne. Võimalik tagada kiire sekkumine ja toetus ebastabiilse olukorra stabiliseerimiseks, isiku baasvajaduste ja turvalisuse tagamiseks. 2. haiguskriitikata inimese ja/või abist keelduja motiveerimine, koostöö ja usaldussuhte loomine, et abivajaja oleks valmis abi vastu võtma ja jõuaks erinevate eluvaldkondade teenuskomponentideni. Eesmärk on luua kontakt, kasvatada koostöövalmidust ja motiveerida abi vastu võtma ning valmistada ette tingimused tegevusplaani koostamiseks koostöös baastoetuse osutajaga.   Käsitletav ka kiire ja lühiajalise kriisiabi ja/või SOS kontaktina – töötaja tegevus, kes on kättesaadav ja toetab inimest kriisi korral lühiajaliselt.  Teenuskomponent ei ole inimese regulaarne igapäevane nõustamine ja toetamine.  Kasutatakse ainult sellisel juhul, kui tegevus vastab ülalnimetatule ja/või seda ei ole võimalik liigitada mingi muu teenuskomponendi tegevuseks. | Individuaalne tegevus |
| **Pere toetamine** Teenuskomponendid on suunatud toetama ja abistama hoolduskoormusega  pereliikmeid ja lähedasi selle ülesandega toime tulema | **Psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia perele** | Psühholoogiline nõustamine, psühhoteraapia perele (psüühilise erivajadusega inimese hooldus- ja toetuskoormusega kaasnevate olukordadega toimetulekuks), sh teraapia koos abivajava isikuga.    Psühholoogiline nõustamine psüühikahäirega vanema alaealistele lastele ja noortele (individuaalne, grupis, laagrites vm). | Individuaalne tegevus    Grupi tegevus |
| **Pere nõustamine ja koolitus** | Vaimse tervise alane nõustamine perele sh:  Informeerimine, emotsionaalne ja praktiline toetus ning juhendamine haiguse ja sellest tulenevate piirangute ja võimaluste mõistmiseks, sobiva toe pakkumiseks, peresuhete ja toetuse optimeerimiseks, sh kriisiolukorras käitumise ja sobivate strateegiate õppimiseks.    Perele koolitus, grupinõustamine vaimse tervise teemadel, sh:  Informeerimine, emotsionaalne ja praktiline toetus ning juhendamine haiguse ja sellest tulenevate piirangute ja võimaluste mõistmiseks, sobiva toe pakkumiseks, peresuhete ja toetuse optimeerimiseks, sh kriisiolukorras käitumise ja sobivate strateegiate õppimiseks. Näiteks perekoolituse metoodika: Hamilton Family Education and Training  Program´i (Hamilton, Kanada) | Individuaalne tegevus    Grupi tegevus |
| **Kogemusnõustamine perele** | Kogemusnõustamine perele sarnase kogemusega perede või taastujast kogemusnõustaja poolt.    Teenuskomponendi tegevusena saab olla nõustamine raske, sügava või püsiva psüühikahäire (projekti sihtgrupp) kogemusega inimese või sellise inimese pereliikme poolt, kes on saanud vastava ettevalmistuse. Teenuskomponendi käigus toimub teadmiste ja kogemuste vahetamine ning emotsionaalse, sotsiaalse ja/või praktilise toe pakkumine. Tugigrupp perele - regulaarselt toimuv toetusgrupp (sarnaste probleemidega peredele), grupijuhtimisel osalevad koos | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | eriala praktikutega ka kogemusnõustajad.  Eneseabigrupp perele - sarnase kogemusega inimeste toetus, grupijuhina tegutseb tavapäraselt kogemusnõustaja, kellel on kogemus olla ise samas olukorras pereliige. |  |
| **Intervallhoid** | Ajutise hoiu teenus kodus või teenuseosutaja juures, eesmärgiga võimaldada lähedastele puhkust – teenuskomponendil eesmärk pere suunal.    Abivajadusega inimesele teenuskomponenti lühiajaliselt osutades on selle sees tagatud lisatoetuse komponentidest vähemalt igapäevaelu toetamine ning vaba aja ja huvitegevuse toetamine.  Vastavalt inimese vajadustele saavad sellele lisanduda ka teenuskomponentide – liikumine eluruumides, füüsilise aktiivsuse toetamine – tegevused.    Teenuskomponendi osutamine tähendab, et teenuseosutaja on määratlenud, millisele sihtgrupile ja millise toetusvajaduse määraga inimestele ta ajutist hoidu osutab. Vastavalt sellele on kirjeldatud konkreetse teenuseosutaja intervallhoiu teenuskomponendis lisatoetuse teenuskomponendi tegevused.  Kui teenuskomponenti kasutab pere ja abivajaja lühiajaliselt ja ajutiselt, siis tuleb osutada ja arvestada intervallhoidu, kui erinevate lisatoetuse komponentide tervikut. Sellele ei lisandu samaaegselt eraldi teisi lisatoetuse komponente.    Intervallhoid ole inimesele regulaarselt igal tööpäeval teenuseosutaja juures päevasel ajal toimetulekuks vajalike teenuskomponentide osutamisega.  Kui kasutatakse pere hoolduskoormuse vähendamiseks igapäevaselt päevasel ajal hoiu teenust, kus toimub abivajaja toetamine ja abistamine, siis on tegemist teenuseosutaja pinnal erinevate lisatoetuse teenuskomponentide osutamisega ning tegemist ei ole intervallhoiuga.    Koduses keskkonnas inimesele intervallhoiu teenuskomponendi osutamisel rakenduvad samad põhimõtted. Teenuskomponendil võib olla ööpäevahind, kui teenuskomponenti osutatakse ja kasutatakse ööpäevaringselt, kuid teenuskomponentide koondaruandes tuleb arvestada ja esitada teenuskomponendi hind ja maht tunnipõhise ühikuna. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Sotsiaalsed suhted** | **Sotsiaalsete suhete toetamine** | Sotsiaalsete suhete soodustamine, loomine ja säilitamine, sh:   1. nõustamine ja toetus lähedastega suhete taastamiseks ja hoidmiseks; 2. alaealiste lastega suhete taastamine ja toetamine, haiguse tõttu kannatanud/katkenud suhete taastamine alaealiste lastega 3. vanade sõprussuhete taastamine, uute sõprade leidmine, ärakasutamise ennetamine. 4. võimalused ja piisav tugi turvaliste seksuaal- ning paarisuhete loomiseks. (UCLA moodul nt kasutuses Maarjakülas, Tallinna Vaimse Tervise Keskuses, HENK).   d) toetus ja nõustamine lapsevanemaks olemisel, sh lapsevanemaks vajalike oskuste arendamine, tugi ja nõustamine lapse kasvatamisel individuaalselt või grupis (kursused, tugigrupp jm). Tegevuseks ei ole lapsega pere tugiisiku teenuse tegevuste läbiviimine, mis on kirjeldatud Sotsiaalhoolekande seaduses KOV teenusena. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vaimne tervis** | **Taastumise ja haigusega toimetuleku toetamine** | Tegevused, mis on suunatud psüühikahaigusega inimestele vajaliku abi tagamiseks ja taastumisteekonna protsesside toetamiseks.     1. Vaimse tervise alase info jagamine ja nõustamine (sh digitaalselt, telefoni teel) ning teiste tegevusi läbi viivate praktikuteni edasi jõudmise tagamine. 2. Raviarstiga koostöös sobiva ravi ja seda toetavate taastumistegevuste planeerimine, sh ohumärkide plaani ja kriisikaardi koostamine koostöös oluliste tugivõrgustiku liikmetega (lähedased, vaimse tervise õde jt). 3. Nõustamine ja toetus haiguse, selle sümptomite, ravi ja ravimi kõrvalmõjudega toimetulekuks, haiguse ägenemise ennetamiseks, sh sümptomite kontrolli jms grupiõppeprogrammid. 4. Nõustamine ja toetus haiguse mõjude, takistuste, stressi ja negatiivsete emotsioonidega toimetulekuks. 5. Taastumiskursus - taastumise mõtteviisi arendamiseks, oma loo ja taastumisprotsessi läbitöötamiseks, eesmärkide läbimõtlemiseks. 6. Vaimse tervise alane (psühhiaatria õde, psühhiaater) või sotsiaalne nõustamine ja teraapiad, sh nt kognitiivne remediatsioon, erinevad loovteraapiad, tegevusteraapia jms. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Vaimse ja motoorse võimekuse arendamine ja säilitamine** | Teenuskomponendi tegevused on suunatud abivajajate kognitiivsete võimete arendamiseks ja säilitamiseks, sh nii intellektipuudega inimestele kui tõsise vaimse tervise haiguse inimestele, kellel on haiguse tõttu kognitiivsed võimed langenud. Motoorse võimekusega tegelemine aitab kaasa vaimse tervise stabiilsusele ja vaimse võimekuse säilimisele.    Teraapiad ning tegevused vaimse ja motoorse võimekuse säilitamiseks ja arendamiseks, sh: a) erinevad loovteraapiad   1. sotsiaalpedagoogi, eripedagoogi, logopeedi nõustamine ja tegevused, nt alternatiivkommunikatsiooni vahendite planeerimine ja kasutama õppimine – PCS, piktogrammid, aistinguliste abivahendite alane nõustamine 2. sensoorse interpretatsiooni toetamine (aistinguliste iseärasuste kaardistamine ja sellega arvestavate sekkumiste planeerimine); 3. sensoorne dieet, tunnetuslik suhtlemine (nt pervasiivse arenguhäire lähenemised), 4. füsioteraapia, sh loomade kaasamine teraapiates 5. erinevad tegevusteraapilised tegevused, sh tegevusteraapia jms. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Psühholoogiline nõustamine ja psühhoteraapia** | Nõustamine ja psühhoteraapia personaalse identiteedi tugevdamiseks, jõustamiseks, taastumisloo läbi töötamiseks, stressi, emotsioonide ja negatiivsete mõtetega toimetulekuks, oma keha tunnetuseks jms. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Kogemus-**  **nõustamine** | Teenuskomponendi tegevusena saab olla kogemusnõustamine raske, sügava või püsiva psüühikahäire (projekti sihtgrupp) kogemusega inimese poolt, kes on saanud vastava ettevalmistuse.  Kogemusega inimeste vahel toimuv teadmiste- ja kogemuste vahetus ja/või nõustamine, mille käigus jagatakse kogemuslikku emotsionaalset, sotsiaalset ja/ või praktilist tuge. Kogemusnõustamine vastavalt sellele, mis on isiku eesmärgid või väljakutsed. Rääkimine inimestega, kes on sarnase taastumisprotsessi läbi teinud. Eesmärgiks on haiguse, ravimite kõrvaltoimete ja sümptomitega toimetulekuks haigusteadlikkuse tõstmine.    Tugigrupp ja/või eneseabigrupp - toetusgrupid sarnase probleemiga inimeste toetamiseks, haiguse ja sümptomitega toimetulekuks, erinevatele probleemidele, psüühikahäirest tulenevatele piirangutele ja diagnoosigruppidele suunatud grupid, nt depressiooni suund, sõltuvus, häälte kuulmine jne.  Tugi- ja eneseabigruppe võivad juhtida spetsialistid koos kogemusnõustajaga või vastava väljaõppega kogemusnõustaja üksi. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Riski- ja**  **probleemse käitumise juhtimine** | Teenuskomponendi tegevuseks on etteplaneeritud ja kavandatud tegevused inimesel esineva riski- ja probleemse käitumise maandamiseks ja olukordade ennetamiseks. Tegevusi viiakse läbi pikema ajaperioodi jooksul ning konkreetselt kokkulepitud tegevussammudena. Ei ole ootamatute kriiside akuutne lahendamine.    Riskijuhtimine - riskikäitumise hindamine ja juhtimine, sh riskide hindamine kahjustava sündmuse ennetamiseks (nt enda hooletusse jätmine, suitsiid, agressiivsus, oht lastele).  Tegevuste planeerimine olemasolevate riskide ohjamiseks ja kõigi seotud osapoolte kaitsmiseks. Koostatakse vajadusel ohumärkide plaan, kriisikaart jm (nt CARe metoodika alusel).    Probleemse käitumise juhtimine, sh käitumiseksperdi nõustamine toetusmeeskonnale ja perele probleemse käitumise mõistmiseks ja korrigeerimiseks, emotsioonide ja negatiivsete mõtetega toimetulekuks.    Inimese ettevalmistus kriisiolukorraks, nt harjutamine ja õpetamine kriitilistes olukordades käituma - turvalisuse tagamise ja abi kutsumise oskused.  Teenuskomponendi osutaja võib olla valmis pakkuma ka tegevusi (nõustamist ja toetust) ootamatult tekkinud kriisi korral nt inimese või tema pere toetamist haiguse äkilisel ägenemisel, kiiret nõustamist lähedastele. On olemas valmisolek tagada töötaja, kes on kättesaadav ja toetab inimest (mobiilne kriisiabi). | Individuaalne tegevus |
| **Füüsiline tervis** | **Füüsilise tervise alane nõustamine ja**  **toetus** | Füüsilise tervise eest hoolitsemise toetamine, nõustamine ja motiveerimine tervislike eluviiside tagamiseks (füüsiline aktiivsus, toitumine, tervislikud eluviisid jms). Tervishoiuteenustega jooksev (igapäevavajadustega seonduvalt) kontakti loomine, hoidmine ja seostamine (pereõde, perearst jm arstidega kontakti loomine, vajadusel retseptide ja ravimitega seonduvad tegevused.) | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Füüsilise aktiivsuse toetamine** | Sportimis- ja liikumisvõimalused: värskes õhus viibimise ja sportimisvõimaluste tagamine individuaalseks liikumiseks, treeninguks ja/või rühmatreeningud. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Teraapiad füüsilise tervise toetamiseks** | Füsioteraapiline nõustamine jm teraapilised tegevused füüsilise tervise toetamiseks.  Tegevusega tagatakse inimesele tema füüsilise sooritusvõime ja tegevuskeskkonnaga seotud hindamine ja  kohanduste soovitamine. Inimese füüsilise liigutuslikku sooritusvõimet ja iseseisvat toimetulekut arendavate, taastavate ja/või säilitavate tegevuste/juhiste koostamine ja rakendamise toetamine/nõustamine. Eesmärk on anda inimesele teadmised ja harjutused, mida iseseisvalt sooritada.  Sisaldab ka abivahendite vajaduse hindamist ja sobivate abivahendite soovitamist ja kasutama õpetamist spetsialisti poolt (füsioterapeut, tegevusterapeut vms, kellel on vastav õigus ja pädevus).  On samuti inimese ja tema lähedaste nõustamine, sh ergonoomiliste abistamise võtete õpetamine inimese elu- ja tegevuskeskkonnas.    Ei ole füsioteraapiline ravi. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Liikumine eluruumides** | Siirdumise ja liikumise toetamine inimese elukeskkonnas.  Teenuskomponendiga tagatakse inimesele vajalik tugi (vajadusel abivahend või ka vahetu teise inimese poolt osutatav füüsiline tugi) ja teda on juhendatud oma igapäevases eluruumides liikumiseks ja tegutsemiseks. | Individuaalne tegevus |
| **Liikumine väljaspool eluruume** | Transpordi kasutamise toetamine - transpordi planeerimine ja harjutamine. Toetus (nt ühis)transpordi kasutamisel (liikumisteede planeerimine, harjutamine).  Teenuskomponendiga tagatakse inimesele nõustamine ja juhendamine transpordi kasutamise ja planeerimise osas. Vajadusel harjutatakse kasutama ühistransporti, läbima uusi teekondi (hirmude maandamine, toetamine uutes ja/või ärevust tekitavates olukordades). | Individuaalne tegevus Grupi tegevus |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hõivatus** | **Töötamise toetamine** | Töötamise toetamise komponendi raames toimub igakülgne toetus töö otsimisel ja/või säilitamisel sh: Töövõime hindamine - töövõime ja –oskuste, ressursside ja riskide hindamine ning kaardistamine. Hindamine praktiliste töötegevuste käigus, sobivate töövaldkondade väljaselgitamine.  Toetuse ja tööotsingute planeerimine**.**  Esmane karjäärinõustamine - nõustamine töö leidmiseks, säilitamiseks, tuleviku planeerimiseks.  Töö leidmine - toetus töö leidmisel ja töötamiseks vajalike tugiteenuste korraldamisel, sh vajadusel koostöö töötukassaga.  Töötingimuste kohaldamine - erivajadustest lähtuvate paindlike ja sobivate töötingimuste ja töökeskkonna loomise toetamine. Toetus ja suhtlemine tööandjaga paindlike ja vajadustele vastavate töötingimuste korraldamiseks ning tagamiseks. Tööandja motiveerimine sobivate tingimuste loomiseks. | Individuaalne tegevus, Grupi tegevus |
| **Töö- või rakendustegevu se toetamine spetsiaalselt kohandatud keskkonnas** | Töö tegemise võimalus turvalises ja kohandatud keskkonnas, kus on võimalik teha võimetekohaseid tööülesandeid turvalises töökeskkonnas ja jõukohases töötempos ning sealjuures on tagatud vajalikus ulatuses juhendamine, nõustamine ja abi. Töötegevused toimuvad teenusepakkuja juures või kohandatud töökeskkonnas avatud tööturul.    Rakendus tegevuskeskuses - rakendustegevused inimese aktiviseerimiseks. Erinevad toimetulekuoskuste grupid, huviringid jm, mis tagavad piisava hõivatuse.    Erandjuhtudel on võimalik tegevusi teha lühiajalise individuaalse tegevusena nt töötades töölepinguga ja tehes sama tööd, mis on rakenduskeskkonnas, kuid inimene ei saa töötada grupis ning vajab töö alustamisel ja lõpetamisel individuaalset juhendamist. Sel juhul loetakse teenuskomponendi osutamiseks töö tegevuse alustamise ja lõpetamise juhendamine | Grupi tegevus |
| **Õppimise toetamine** | Õppimise toetamine - toetus õpivõimaluste leidmisel, õpingute alustamisel ja säilitamisel.  Õppimistingimuste kohaldamine - erivajadustest lähtuvate paindlike ja sobivate õppimistingimuste ja -keskkonna loomise toetamine.  Vajadusel hariduse tugiteenuste korraldamine. | Individuaalne tegevus Grupi tegevus |
| **Rakendus kogukonnas** | Vabatahtliku töö võimaluste leidmine vm võimaluste loomine kogukonda panustamiseks, sh vabatahtliku tegevuse leidmine. Juhendamine või abistamine kogukonna tegevustega liitumisel. | Individuaalne tegevus Grupi tegevus |
| **Vaba aeg ja huvitegevus** | **Vaba aja ja huvitegevuse toetamine** | Vaba aja sisustamine, huvitegevuse leidmine ja säilitamine. Puhkuse ja hõive (töö jm rakenduse) vahelise tasakaalu hoidmine.  Huviringides osalemise toetamine tegevuskeskuses või kogukonnas. Toetus huviringi valimisel ja sinna kohale jõudmisel ning tegevustega liitmisel.  Individuaalse huvitegevuse toetamine kogukondlikes tegevusi pakkuvates asutustes, tegevustega liitumisel toetamine. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Eluase** | **Toetus elukoha vahetusel** | Sobivama elamispinna korraldamine - nõustamine sobiva elamispinna või eluasemega teenuse valikul, võimalike elamispindadega teenuskohtadega tutvumine kohapeal. Toetus sobivama elamispinna organiseerimiseks, kui olemasolev eluase raskendab taastumist.  Kolimisplaan/üleminekuplaan - kolimise planeerimine, koostöös kliendi ja tema perega tegevuskava koostamine kolimisega seotud praktiliste küsimuste lahendamiseks, toetuse ja teenuse vahetuse sujuvaks üleminekuks.  Praktiline abi kolimise teostamiseks (transport jm).  Uue elukeskkonnaga tutvumine (vajadusel juba eelnevalt), kogukonna ja ümbrusega tutvumine. | Individuaalne tegevus |
| **Igapäevaeluga toimetulek** | **Igapäevaelu toetamine** | Toetus vastavalt isiku vajadusele ja võimekusele.  Igapäevaelu toetamise komponendi raames toetatakse isikut vastavalt tema vajadustele ja võimekusele (meeldetuletus, juhendamine, toetus, hooldus) alljärgnevates igapäevaelu valdkondades:   1. Söömise ja söögitegemise toetamine - tugi poes käimisel ja/või toidu valmistamisel või söömisel. 2. Enese eest hoolitsemise toetamine - tugi hügieenitoimingutes, riietumisel jms. 3. Majapidamistoimingute toetamine - tugi koristamisel, pesu pesemisel jm elukoha eest hoolitsemisega seotud toimingutes. 4. Rahadega toimetuleku toetamine, sh toetus eelarve planeerimisel ja raha kasutamisel, rahaliste toimingute tegemisel, pangateenuste kasutamisel, arvete tasumisel, sh võlgade tekkimise vältimine. 5. Asjaajamise toetamine, sh suhtlus ametiasutuste ja erinevate teenuseosutajatega, regulaarsed tegevused sissetuleku tagamiseks, nt KOV toimetulekutoetus jms ühekordsed toetused. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |
| **Ettevalmistus iseseisvumiseks** | Iseseisvuskursus - iseseisva(ma) eluga toimetulekuks vajalike oskuste arendamine kursuse/laagri, individuaal- või grupitöö viisil.  Iseseisva elu harjutamine ajutisel elamispinnal.  Kohanemise toetamine - üleminekut võimaldav ja kohanemist toetav tegevus, sh uue teenuskomponendi pakkujaga tutvumise periood, mis tagaks sujuvama ülemineku teenuste vahel ning informeeritud otsuse uue teenuskomponendi osutaja valikul. | Individuaalne tegevus, grupi tegevus |