

Paikkondlike tervishoiu- ja sotsiaalteenuste integreerimise pilootprojekt

Projekti kokkuvõte

PAIK projekti eesmärgid

Paikkondlike tervishoiu- ja sotsiaalteenuste integreerimise eelanalüüs ja pilootprojekti rakendamise kava koostamine (PAIK) on aluseks pilootprojekti (PAI) rakendamisele.

PAIK-projekti eesmärk on leida kliendigruppidele/persoonadele nende vajadustele vastav optimaalne uus teenusmudel, mis:

1. tagaks loogilise sisenemise ja ligipääsu teenustele,
2. täpsustaks teenusvaliku põhimõtted ja
3. integreeriks erinevad pakutavad lahendused ühtses teenusprotsessis.

Projekti tegevused

1. Määratlesime segmendid *a priori* meetodil.
2. Viisime läbi **fookusgrupid** kohalike inimestega, et aru saada, millised on probleemid ja mured inimeste vaatest.
3. Kaardistasime kohalike teenuseosutajatega **16 AS-IS teenus-protsessi**.
4. Fookusgruppide ja teenuseosutajate intervjuude põhjal reastasime **ca 100 murekohta**, mille omakorda grupeerisime.
5. Kirjeldasime **8 persoonat** sh. 3 kontrollpersoonat.
6. Töötasime kahe persoona (Ülo ja Marta) vaates läbi Haigekassa andmed.
7. Töötasime kahe esimese persoona abil välja mudeli, kuidas persoonade probleeme analüüsida (**Missing Triangles ehk MT model**).
8. Lõime PAI arendussüsteemi **rakkerühmade metoodika**.
9. **Katsetasime rakkerühmade metoodikat** kahe esimese persoona abil.
10. Koostasime uue teenuse osutamise **mudeli visiooni**.
11. Kirjeldasime uuest teenuse osutamise mudelist lähtuvad **TO-BE protsessid**.
12. Koostasime rakkerühmade ideedest lähtuva **infotehnoloogilise lähteülesande**.
13. Kirjeldasime uue mudeli **eesmärgid ning mõõdikud**.
14. Kirjeldasime PAI projekti järgse mudelit elluviiva **organisatsiooni juhtimissüsteemi**.
15. Koostasime PAI projekti **tegevuskava (pilootprojekti kava)**.

AS-IS olukord

Milline on olukord täna?

Persoonad

Persoonade loomine* – kuidas tegime

- Kasutasime 2015. aasta Haigekassa andmeid kogu Viljandi maakonna kohta.
- Kokku kirjeldasime 8 persoonat sh. 3 kontrollpersoonat.
- Põhjalikumaks analüüsiks valiti välja kaks persoonat – Ülo ja Marta.
- Persoonade põhjal probleemide analüüsi tulemusena valmis Missing Triangles ehk MT mudel, mis väljendab tänase olukorra keskset probleemi.

* Persoonade kirjeldamise teooria kohta saab lugeda siit: [Personas – From Theory to Practice](#)

Persoonade maatriks

Eeldatav vajadus sotsiaalteenuste järele

	Eeldatav vajadus meditsiiniteenuste järele		
	Madal	Keskmine	Kõrge
Madal	 Riho	  Mare Ülo	
Keskmine	  Robert Kalle	 Marta	 Agnes
Kõrge		 Leida	

Saame tuttavaks,
Marta



Marta

Vanus: 73

Elukoht: Kulla küla, Halliste lähedal. Talumaja.

Sotsiaalne võrgustik:

- Elab üksi
- Tütar (51), elab Viljandis, töötab Rootsi laeval (1nädal/kuus)
- Tütretütar (12)
- Sõbrannad, Pensionäride klubi

Parameetrid

Sissetulek: 323 €/kuus (pension)

Kulu ravimitele: rohkem kui 15€/kuus

Ravikindlustus: Jah.

Perearst/õde: Abja-Paluoja (ca. 6 km)

Apteek: Halliste (ca. 2km)

Tellitud lehed/ajakirjad: Sakala

Tele/raadio: Vabalevi kanalid ning Vikerraadio

Telefon/ internet: Mobiiltelefon (nuputelefon), internetti ei kasuta

ID Kaart: ID kaart on, sertifikaadid on olemas, Tütre käes

Med-teemad

Kõrge vererõhk

Peab võtma regulaarselt retseptiravimit

Tüsistunud diabeet

Peab võtma regulaarselt retseptiravimit
Jalahaavandid vajavad 3x nädalas sidumist (spetsialisti poolt)
Süstib 4x päevas

Hüpoglükeemia episood

4-5 päeva haiglas

Ajalugu

Endokrinoloog 3-4 x aastas.
Perearsti juures käib 2-4 x aastas.
Koduõde käib 3x nädalas.
Silmaarsti juures käib 1x aastas
Kiirabi käis korra.

Sotsiaalteemad

Kontakt sotsiaaltöötajaga on olemas.
Abi on jagatud tütre ja koduhooldaja vahel.
Ei saa hetkel ühtegi toetust.

„Kui näen, et lapselapsed
lõpetavad kooli, loovad
pere, siis olen õnnelik!“

Teenusepakkuja mure:

Martal on kõik teenused olemas, kuid need on tähtajalised ning ei pruugi automaatselt pikeneda. Samuti on inimeste koormus ja tegevuste koordineeritus Martale teenuseid pakkudes raske, mis heal juhul on raiskav aga halvemal juhul ohtlik.

Marta mure:

On päevi, kus keegi ei käi vaatamas ja on päevi, kui kõik on järsku kohal. Kui on paremad päevad ei olegi ju tegelikult abi vaja, kuid raskematel päevadel ei pruugi saada toitugi kätte.

Kuidas teha nii, et ...

... kui kiirabi viib Marta haiglasse, siis tütar, koduõde ja koduhooldaja saaks sellest teada?

... kui Marta hakkab haiglast kodupoole sättima, kuidas saaks vahepeal kütmata kodu, täitmata külmik Marta tulekuks valmis seatud?

... tütar, koduõde ja koduhooldaja jne. saaksid jagada omavahel ülesanded efektiivselt?

... Marta teab KAS ta peab pöörduma ja KUUH ta peab pöörduma?

Kuidas teha nii, et ...

...abi oleks alati piisav, et Marta (ja tema tütar)
saaksid keskenduda tähendust ja rõõmu
pakkuvale elule?

Saame tuttavaks,
Ülo



Ülo

Vanus: 63

Elukoht: Vanamõisa lähedal, talumaja

Sotsiaalne võrgustik:

- Elab üksi
- Tütar (42), Soomes, 1-2x aastas
- Vend (78), Ida-Virumaal, suhtlus puudub
- Sõbrad, Vanamõisas, kord nädalas

Parameetrid

Sissetulek: 185 €/kuus (rahvapension)

Ravikindlustus: Jah

Perearst: Suure-Jaanis (ca 12km / 30min)

Apteek: Vastemõisas

Tellitud lehed/ajakirjad: Ei ole

Tele/raadio: Vabalevi kanalid ning Vikerraadio

Telefon/ internet: Mobiiltelefon (nuputelefon), internetti ei kasuta

ID-kaart: Olemas, kuid kuna sertifikaadid on aegunud, ei saa seda kasutada elektrooniliselt

Med. teemad

Kõrge vererõhk

Peab võtma regulaarselt retseptiravimit

Ajalugu/käitumine

Pöördub kiirabi poole ca 4-6x aastas

Jõuab EMOsse ca 1-2x aastas

Perearsti juures käib 0-1x aastas

Sotsiaalteemad

Puudub kontakt sotsiaaltöötajaga

Ei saa hetkel ühtegi toetust ega muud abi

Kui vaja abi, pöördub esmalt sõprade või tütre poole

„Oma mesilastes leian
jõu ja rõõmu.“

Teenusepakkuja:

Ülo ei võta rohtu piisava järjekindlusega, mis viib tervise halvenemiseni ja kiirabini. Kas raviskeem ei toimi või on probleem rahas? Kas ta üldse saab endaga eluga hakkama? Kõik suhted on 1-1 ja keegi ei oma pädevat ülevaadet.

Ülo:

Rohud on kallid ja tüütud, neid peab üpris kaugelt toomas käima ja pealegi sööb Ülo pea iga päev mett. Jah, aeg-ajalt tõesti läheb tervis halvaks, siis kutsub kiirabi ja saab jälle korda. Perearst ainult riidleb ja sellest pole abi.

Kuidas teha nii, et ...

...kui Ülol tekib tunne, et ta tahaks helistada 112, pöörduks esmalt oma perearsti poole?

...tema helistamisvajadus väheneks, vererõhk oleks stabiilne, st ülo võtaks regulaarselt rohtu?

...Ülo oma rohud välja ostaks?

...läheks eriarsti visiidi järgselt alati perearsti juurde?

...Ülo teaks KAS ta peab pöörduma ja KUUH ta peab pöörduma?

Kuidas teha nii, et ...

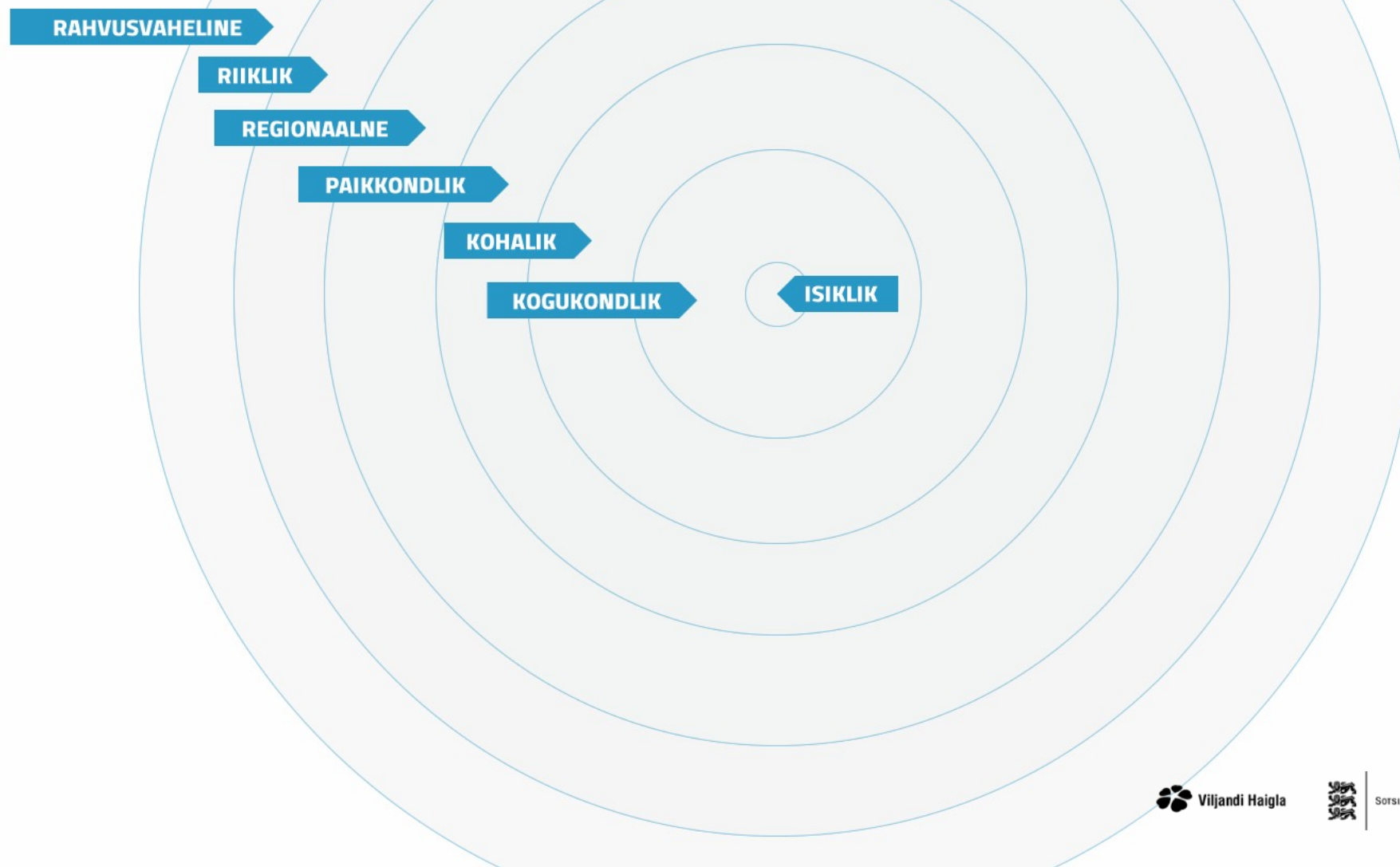
...Ülo ei peaks valima kroonilise haigusega
tegelemise ja tähendust pakkuva elu vahel?

MT e. Missing triangles mudel

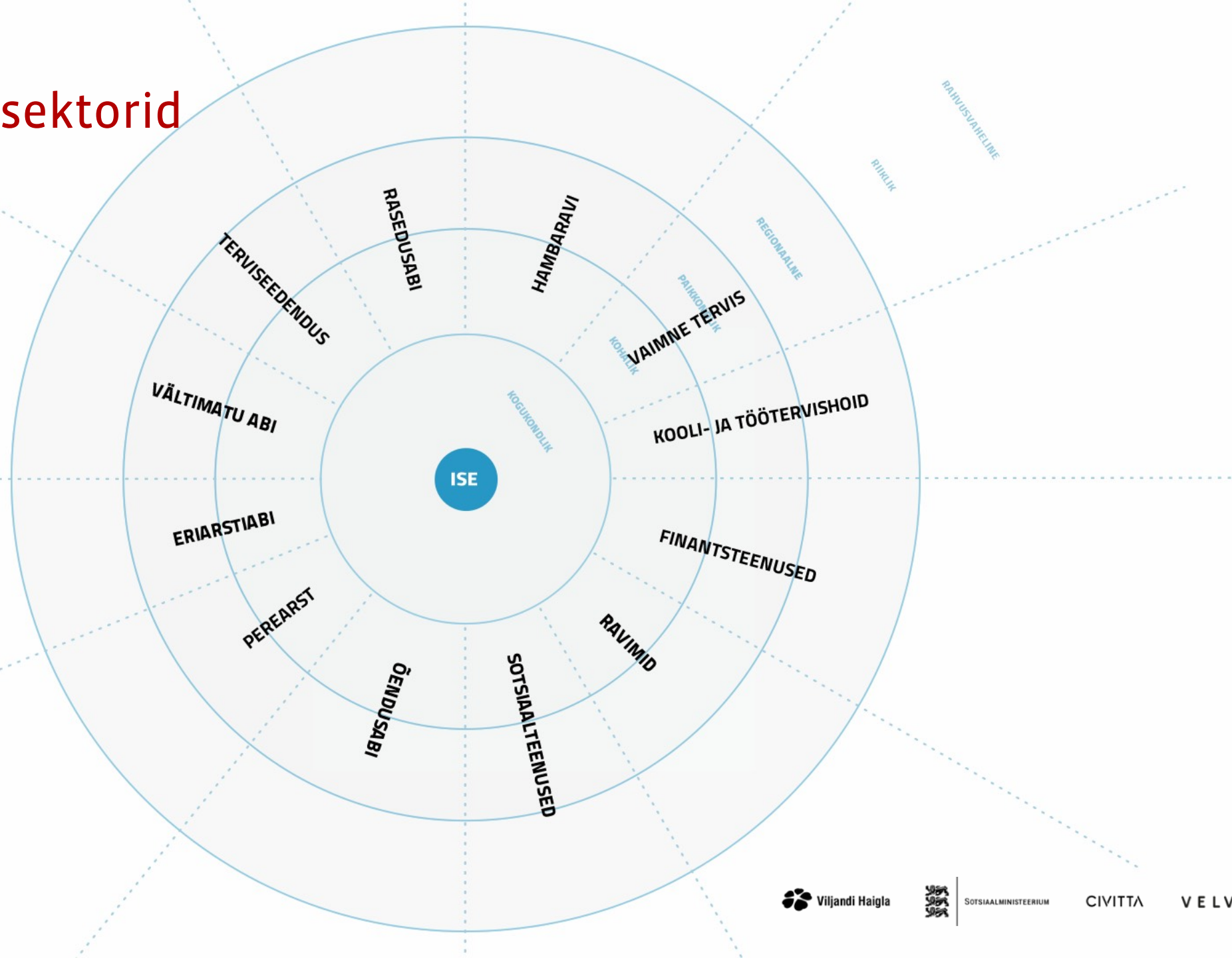
Missing triangles ehk MT mudel

- Persoona keskkond on kujutatud ringidena, et anda arusaam erinevate teenuste kaugusest.
- Persoona teenuste tarbimise teekond ei ole kujutatud tavapärase lineaarse teekonnana, vaid suhetena tema ümber asuvatel ringidel asetsevate teenusepakkujatega.
- Suhted inimese ja teenusepakkujate vahel on reeglina isoleeritud – inimene suhtleb teenusepakkujaga ja sama teenusepakkuja suhtleb inimesega. Selline isoleeritud suhtlemine on üks peamistest tuvastatud probleemidest – ei teki suhtluskolmnurki, mis takistab inimese sujuvat ja tõrgeteta liikumist ühelt teenuselt teisel või tarbida samaaegselt talle vajalikke teenuseid.

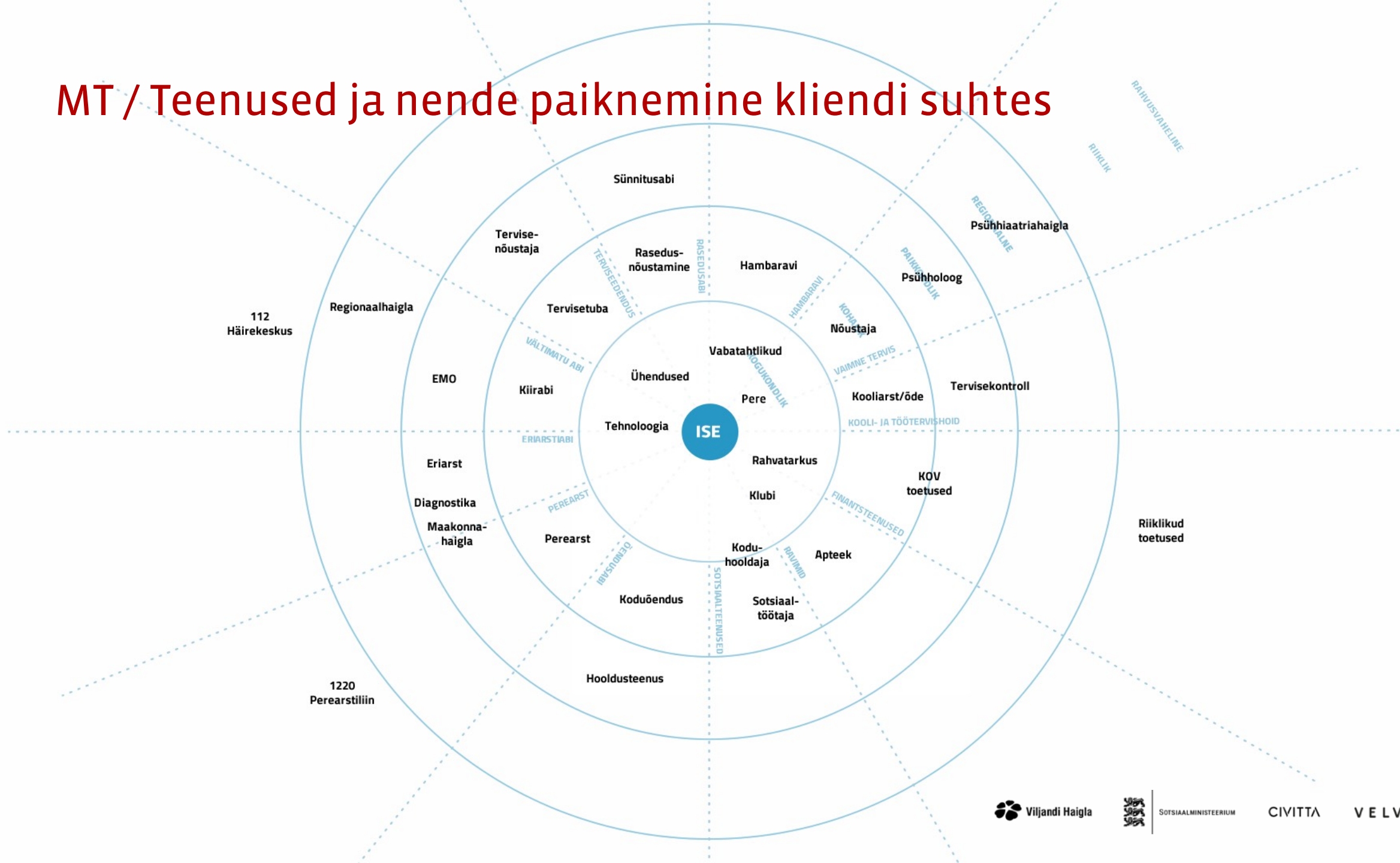
MT / Teenustasandid



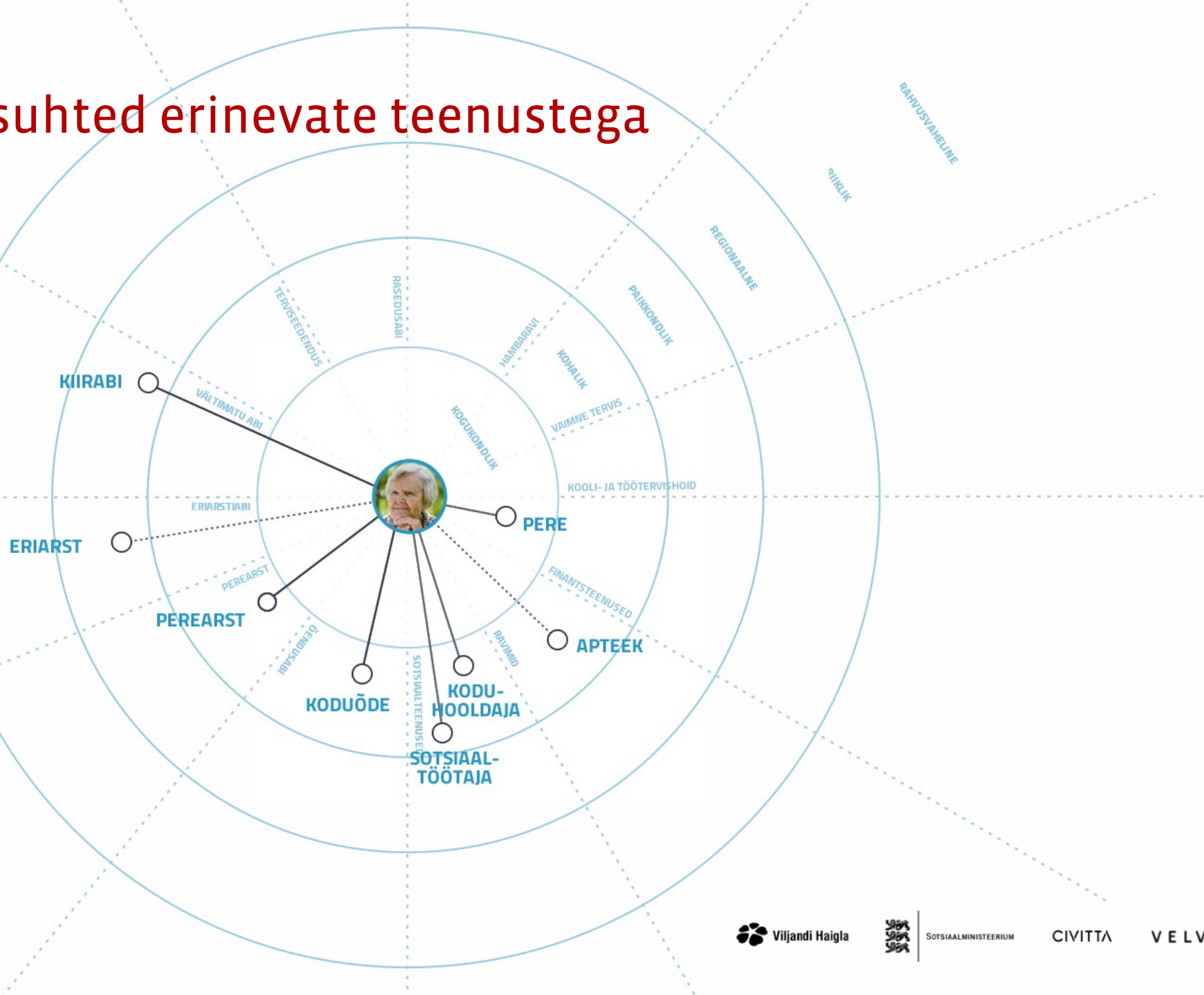
MT / Teenussektorid



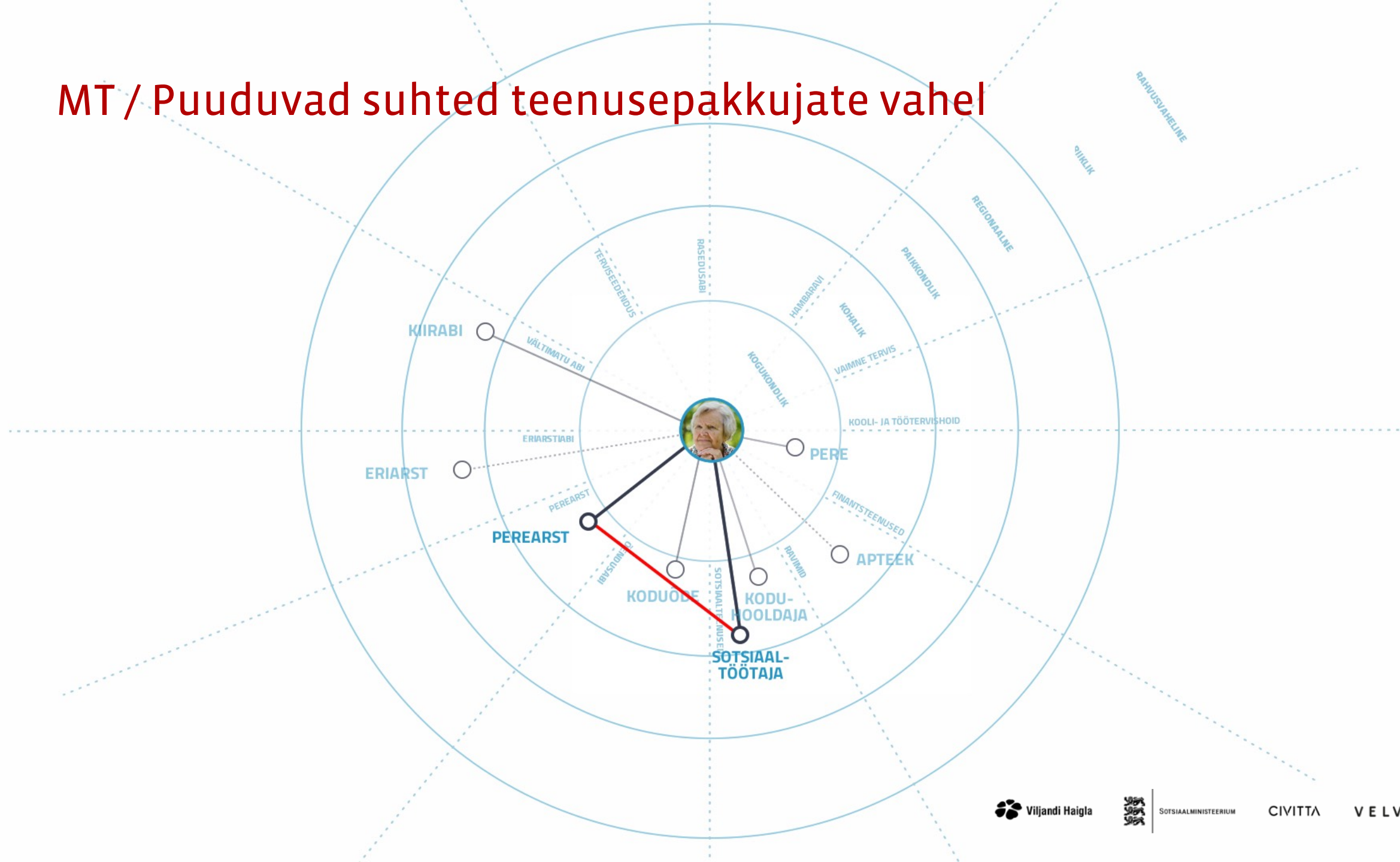
MT / Teenused ja nende paiknemine kliendi suhtes



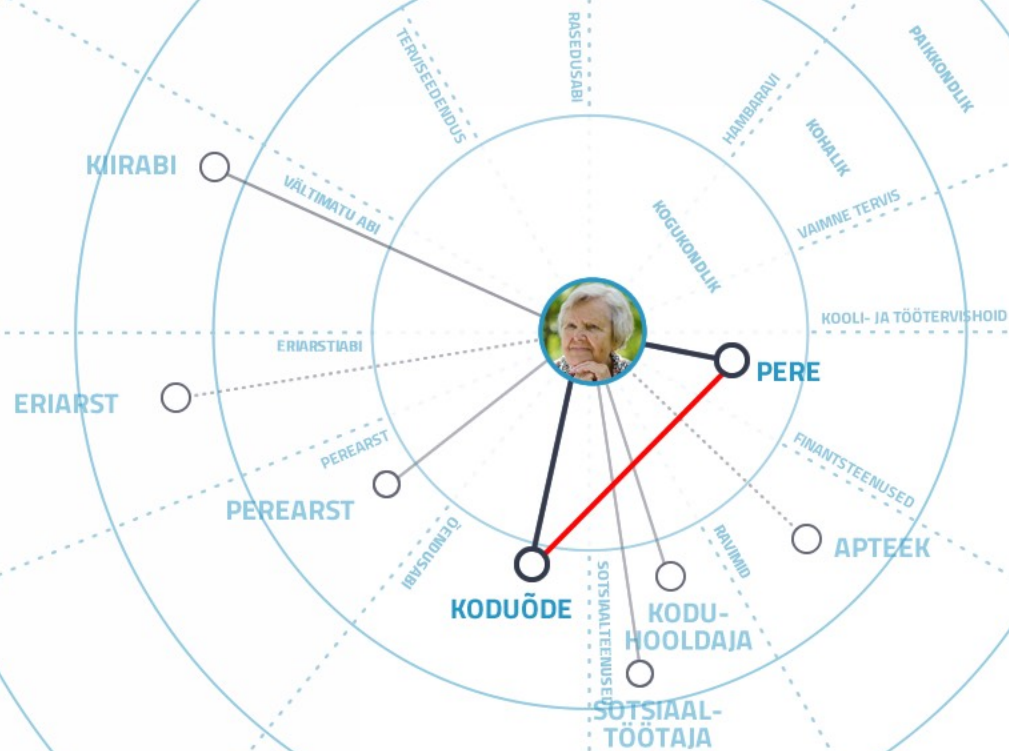
MT / Persoona suhted erinevate teenustega



MT / Puuduvad suhted teenusepakkujate vahel



MT / Puuduvad suhted teenusepakkujate vahel



Ülesanne

Luua igas tänases suhtes vajalik
"suhtekolmnurk", et info ei "jääks kinni"
teenusepakkuja või kliendi juurde.

TO-BE Visioon

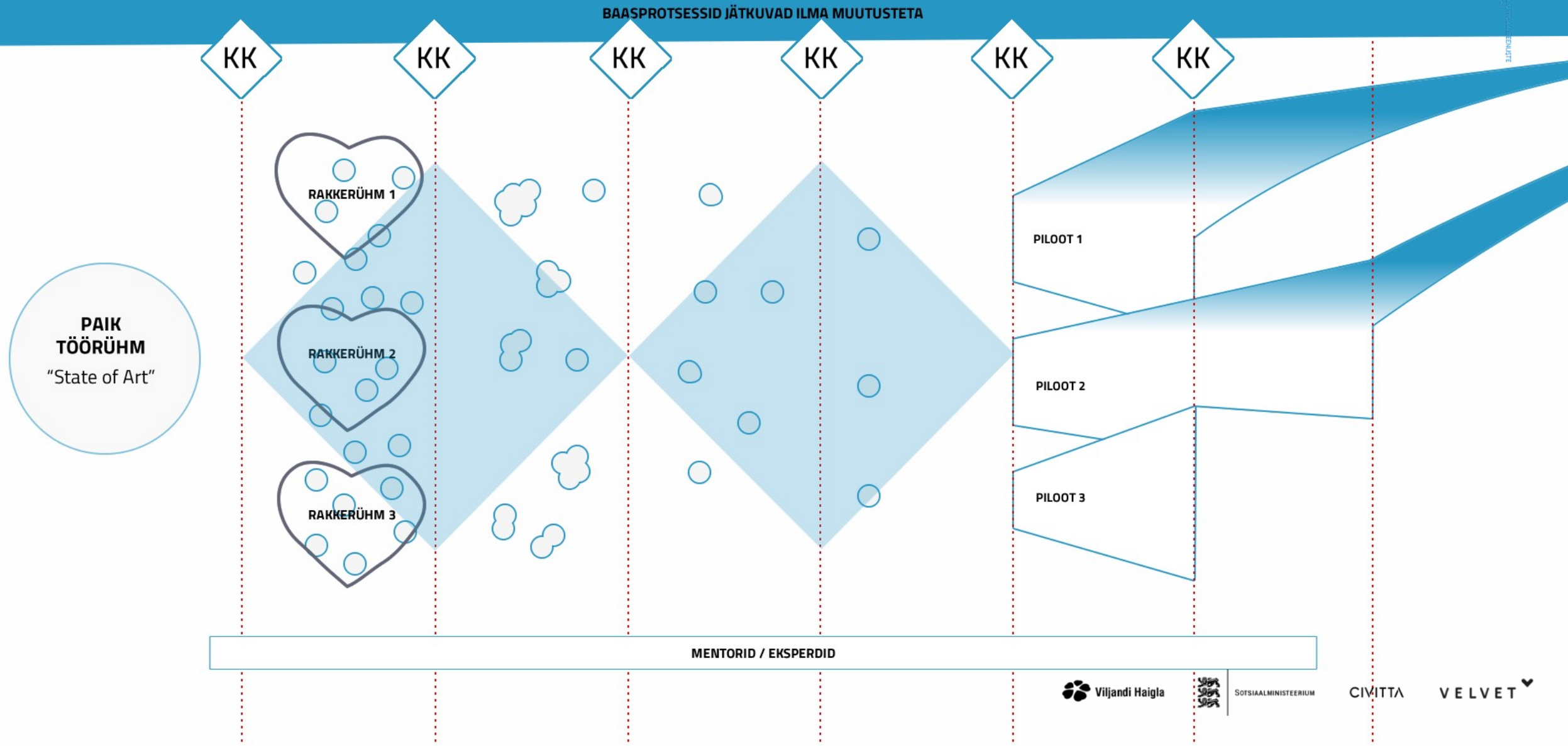
Kuidas näeb välja teenus siis, kui ta hästi toimib?

PAI arendussüsteem, ehk rakkerühmade metoodika

Arendusideede integreimine organisatsiooni

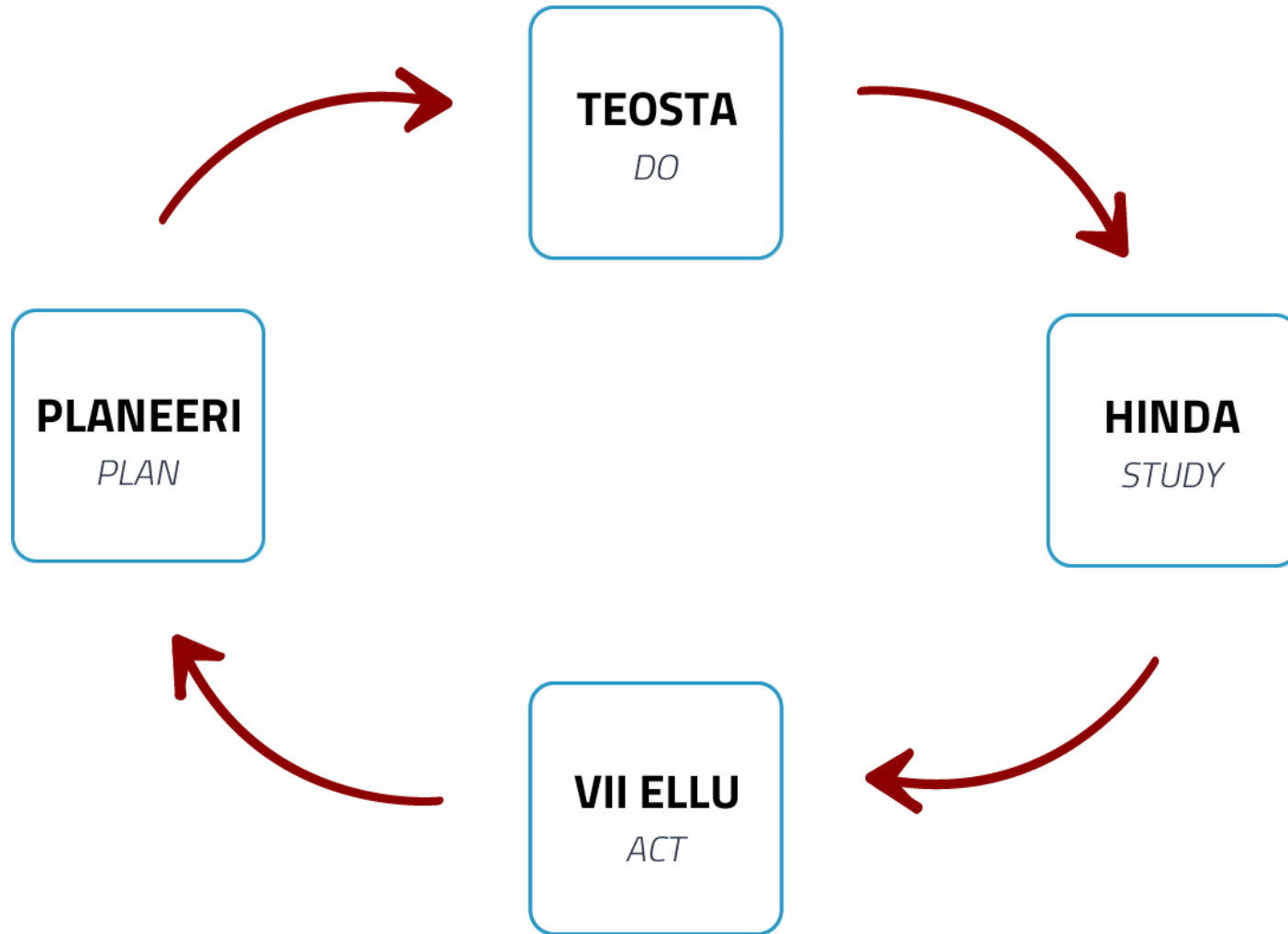
- Et PAIK projekti käigus loodavad lahendused saaksid arenduse järgnevate etappide jooksul endale järje, lõime metoodika, mille abil töötada välja uusi ideid ning lahendusi, et lahendada paikkonnas elavate inimeste probleeme.
- Metoodikat välja töötades pidasime oluliseks järgnevaid põhimõtteid:
 - uute lahenduste väljatöötamisse peavad olema kaasatud teenusepakkujad ja teenuse saajad,
 - metoodikat peab olema võimalik rakendada ilma välise abita.

Uue lahenduse integreerimine põhiprotsessidesse



Tööriistad, mille põhimõtteid metoodikas kasutatakse

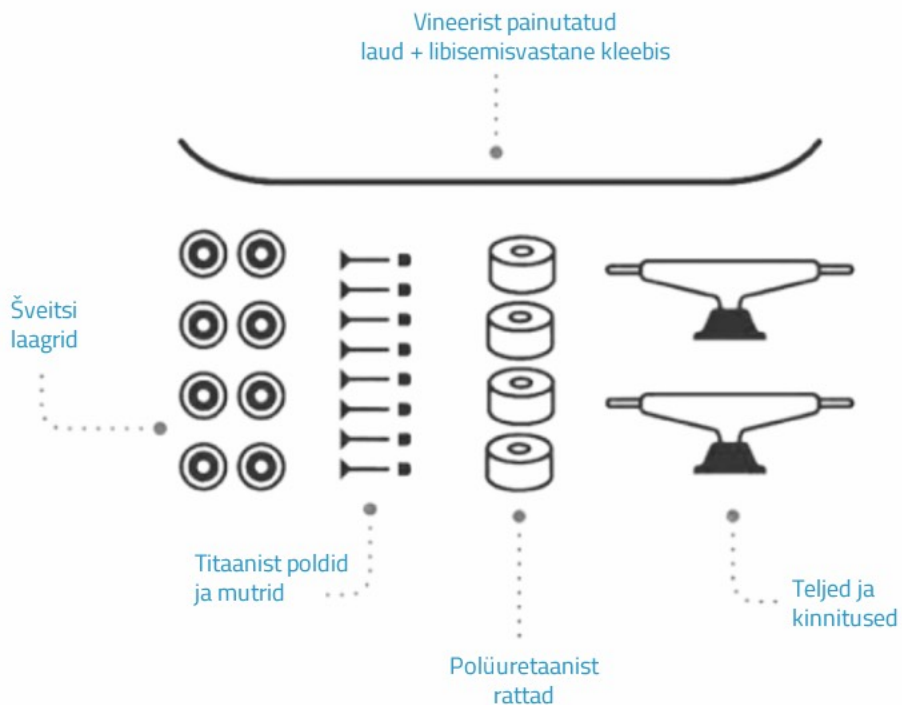
P-D-S-A mudel



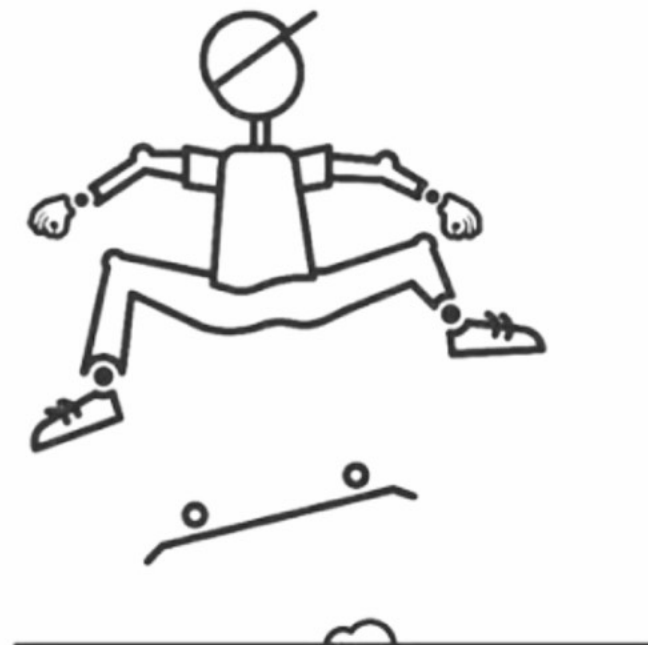
Tööriistad, mille põhimõtteid metoodikas kasutatakse

Tegemist vajav töö (Job To Be Done)

Kuigi kliendid ostavad selle...



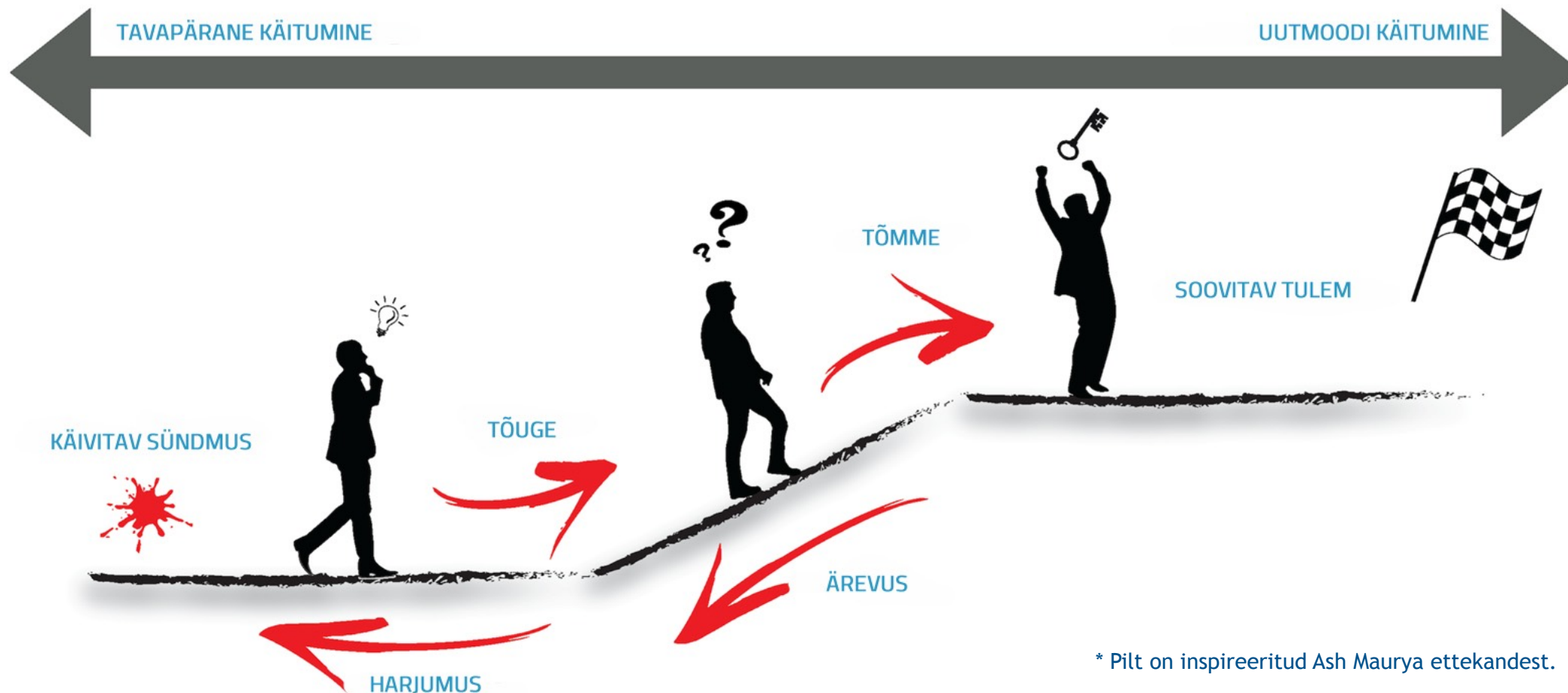
... siis tegelikult tahavad nad seda.



* Pildi allikas: www.whencoffeandkalecompete.com

Tööriistad, mille põhimõtteid metoodikas kasutatakse

Liikuma panevad jõud (Progress Making Forces)

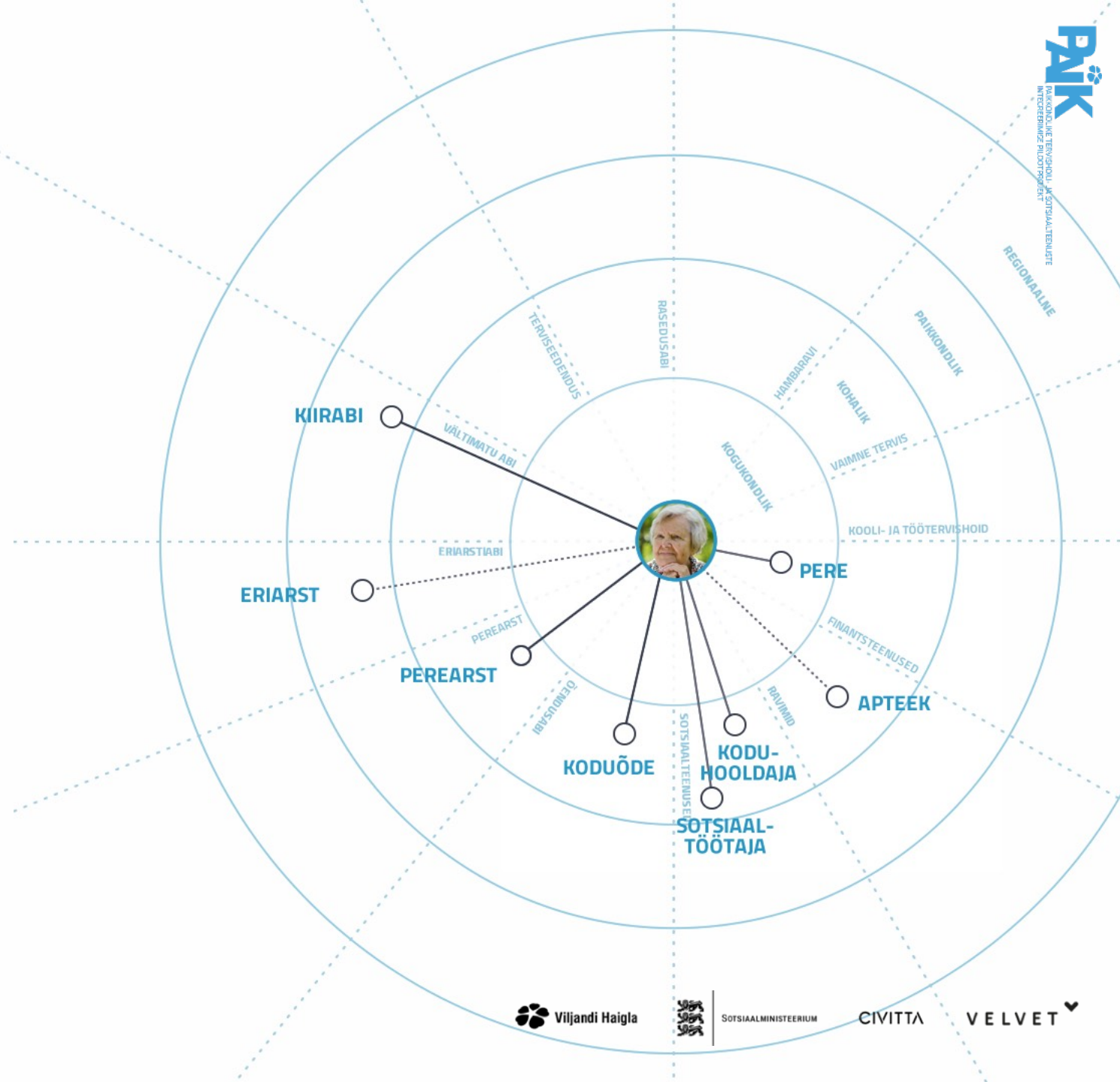
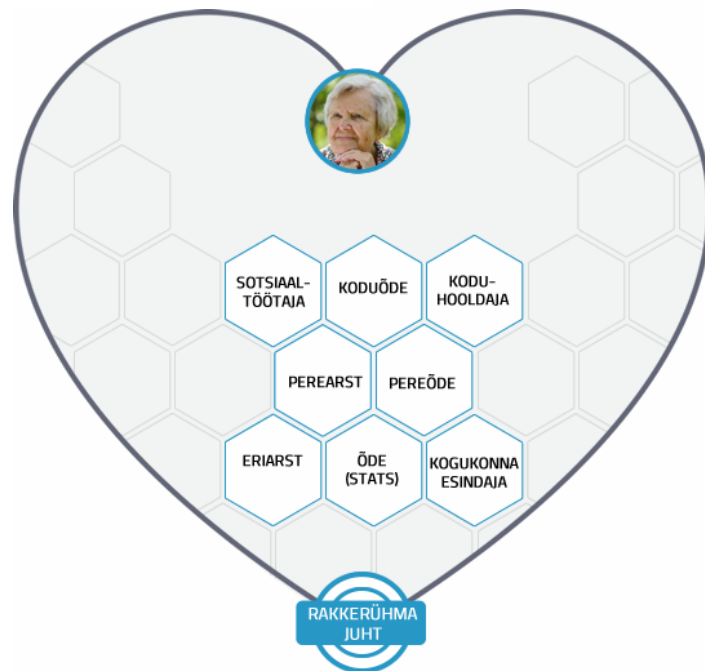


* Pilt on inspireeritud Ash Maurya ettekandest.

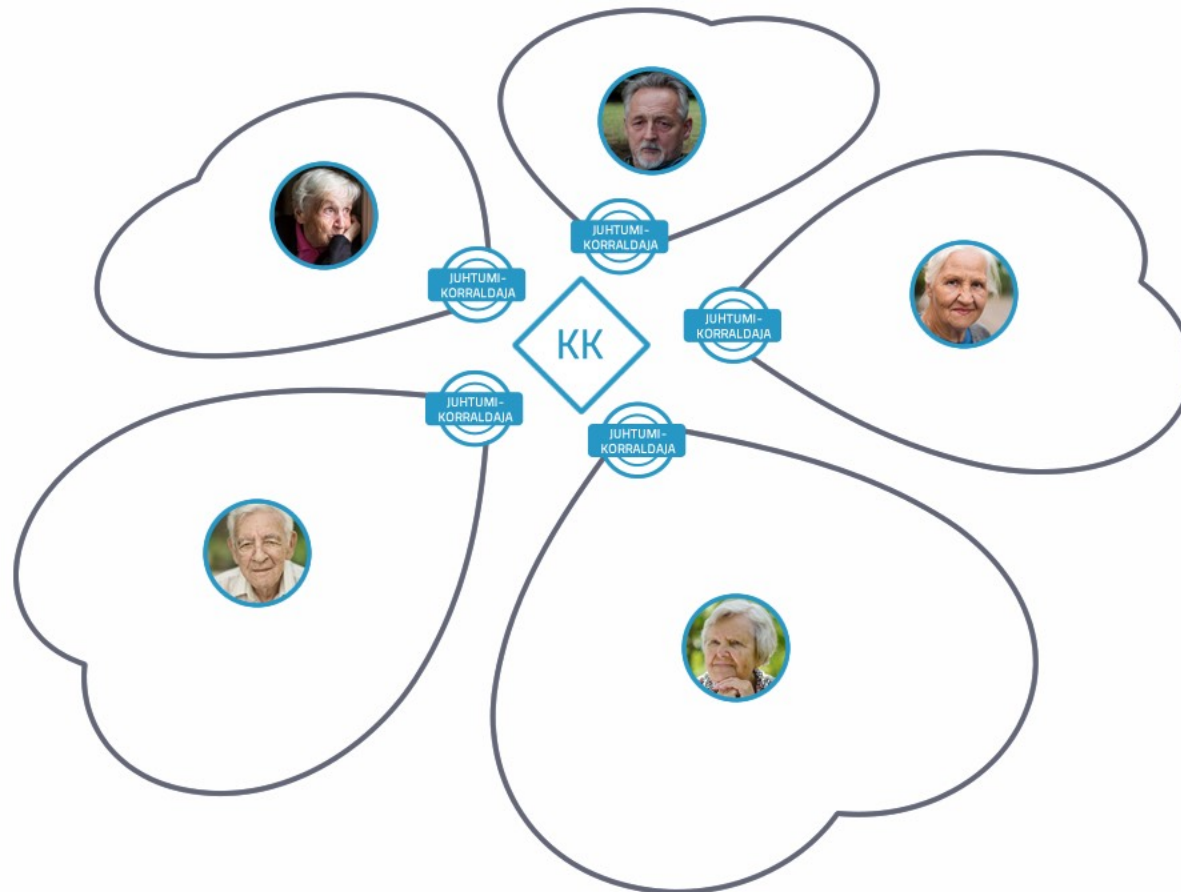
Rakkerühmade toimimine

- Kesksel kohal teenusepakkujad ja inimeste esindajad, kes leitud probleemidele lahendusi otsivad.
- Rakkerühmad moodustatakse konkreetse persoona ümber, lahendamaks tema probleeme.
- Rakkerühmad valisid enda seast juhi, kelle ülesandeks on edaspidi kokkulepitu eluviimise koordineerimine.
- Et erinevate rakkerühmade plaanid ja mõtted omavahel vastuollu ei läheks ning kattuvad lahendused koos ellu viidud saaks, koondab rakkerühmade lahendused koostöökogu (KK).

Rakkerühmade koosseis



Rakkerühmade koostoime



Rakkerühmade tulemused

Nii Ülo kui Marta rakkerühmad valisid välja kumbki kolm lahendust, mida ellu viia.

Ülo lahendused:

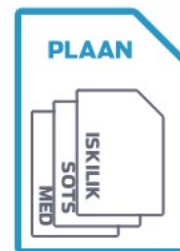
- Ühine inforuum ja ühine sõnum.
- Tervisetoeaja ja nõustamiskabinet.
- Apteegid nõuandepunktiks.

Marta lahendused:

- “Raamat” (füüsiline).
- “Raamat” (infologistika digilahendus).
- Pilootgrupi suvepäevad.

PAI “Raamatu” idee kirjeldus

Marta ja tema plaan



Kui Martat aitavad **osapooled** jälgivad **Marta plaani** ja kooskõlastavad oma tegevust, siis on Marta **tervise- ja sotsiaalmured kontrolli all**.

Kui teenusepakkuajd **omavahel ei suhtle**, siis külastavad nad Martat samal päeval ja teistel päevadel on Marta üksik ning **peab oma muredega ise toime tulema**.

Teenuse osutamise visioon

Teenuse osutamise visioon – kuidas tegime

- Teenuse osutamise visiooni loomisel võtsime aluseks projekti esimese etapi tulemused, sh:
 - As-is protsesside kaardistamisel ja fookusgruppides välja toodud probleemid.
 - Loodud persoonad.
 - Persoonadel esinevad probleemid.
- Mudeli loomisel tuginesime rahvusvahelisele praktikale, kohandades mujal maailmas kasutatud mudeleid (näiteks NHSi ja Hillington Clinical Commissioning Groupi integreeritud teenuste projekt Suurbritannias, PRISMA mudel Kanadas) Viljandi paikkonna vajadustest lähtuvalt.
- Valisime välja teenuse osutamise visiooni elluviimiseks vajalikud põhimõtted tasakaalus tulemuskaardi loogikast lähtuvalt;
- Põhimõtetele tuginedes kujundasime integreeritud teenuse saamise protsess ning integreeritud teenuste osutamise loogika.

Teenuse osutamise visioon – kliendikogemuse põhimõtted

- Üks sisenemiskoht sotsiaal- või tervishoiuteenuste saamiseks.
- Ravi- ja hooldusplaanide integreerituse ja süsteemse ellurakendamise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Igal inimesel on personaalne sotsiaal- ja tervishoiuteenuste “plaan”.

Teenuse osutamise visioon – teenuse pakkumise protsesside põhimõtted

- Riskirühma kuuluvate inimeste õigeaegseks tuvastamiseks on olemas selge protsess ja vastutajad ning standardiseeritud hindamisvahendid.
- Ühtne teenuse vajaduse hindamise lahendus.
- Ühtne plaanide koostamise, jagamise ja täitmise jälgimise keskkond, mida kasutavad nii teenusepakkujad, kui ka inimene ise.
- Integreeritud teenust saava inimese puhul on plaanist kõrvalekaldumise märkamiseks selge protsess ning lahendused, kuidas võimalikud märkajad märkajateks muuta.
- Integreeritud teenuste osutamisel on eesmärk parandada teenuste kättesaadavust inimese kodukeskkonnas.
- Toimub pidev tulemuste hindamine ja protsesside parendamine.

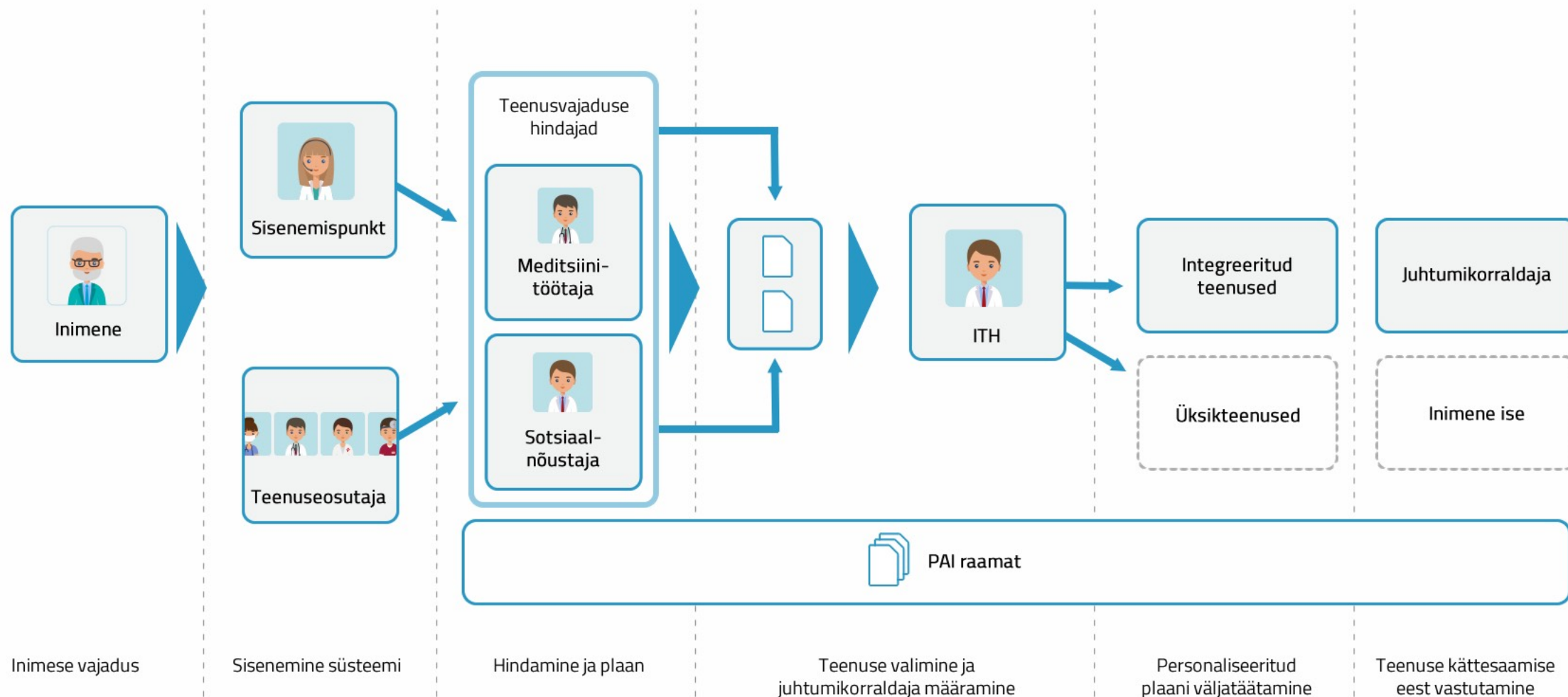
Teenuse osutamise visioon – sisemise töökorralduse põhimõtted

- Erinevate tasandite ja otsustustasemete vaheline tegevus on koordineeritud.
- Integreeritud meeskondade liikmetele toimuvad regulaarsed koolitused ning kogemuste jagamise sessioonid.
- Paikkondlik mudel ning segmendid on selgelt eesmärgistatud ning eesmärkide saavutamist hinnatakse regulaarselt.
- Integreeritud teenuseid osutavate meeskondade töö aluseks on inimese vajaduspõhised käsitusjuhendid, mis on koostatud ja pidevalt täiendatavad meeskonnaliikmete poolt.
- (Esmatasandi) teenuskeskused on inimesekesksed. Oluline on lihtne ligipääs teenusele (sh näiteks samal päeval toimuv vastuvõtt ning ööpevaringse toe pakkumine).
- Teenuskeskused toimivad ressursside ühiskasutuse põhimõttel.
- Et suurendada lähedaste suutlikkust inimesele tuge pakkuda ning võimaldada tal toimetulekut kodukeskkonnas, pakub integreeritud teenuseid haldav organisatsioon inimese omastele, sõpradele, naabritele koolitusi, nõustamist ning tugigruppide teenust.

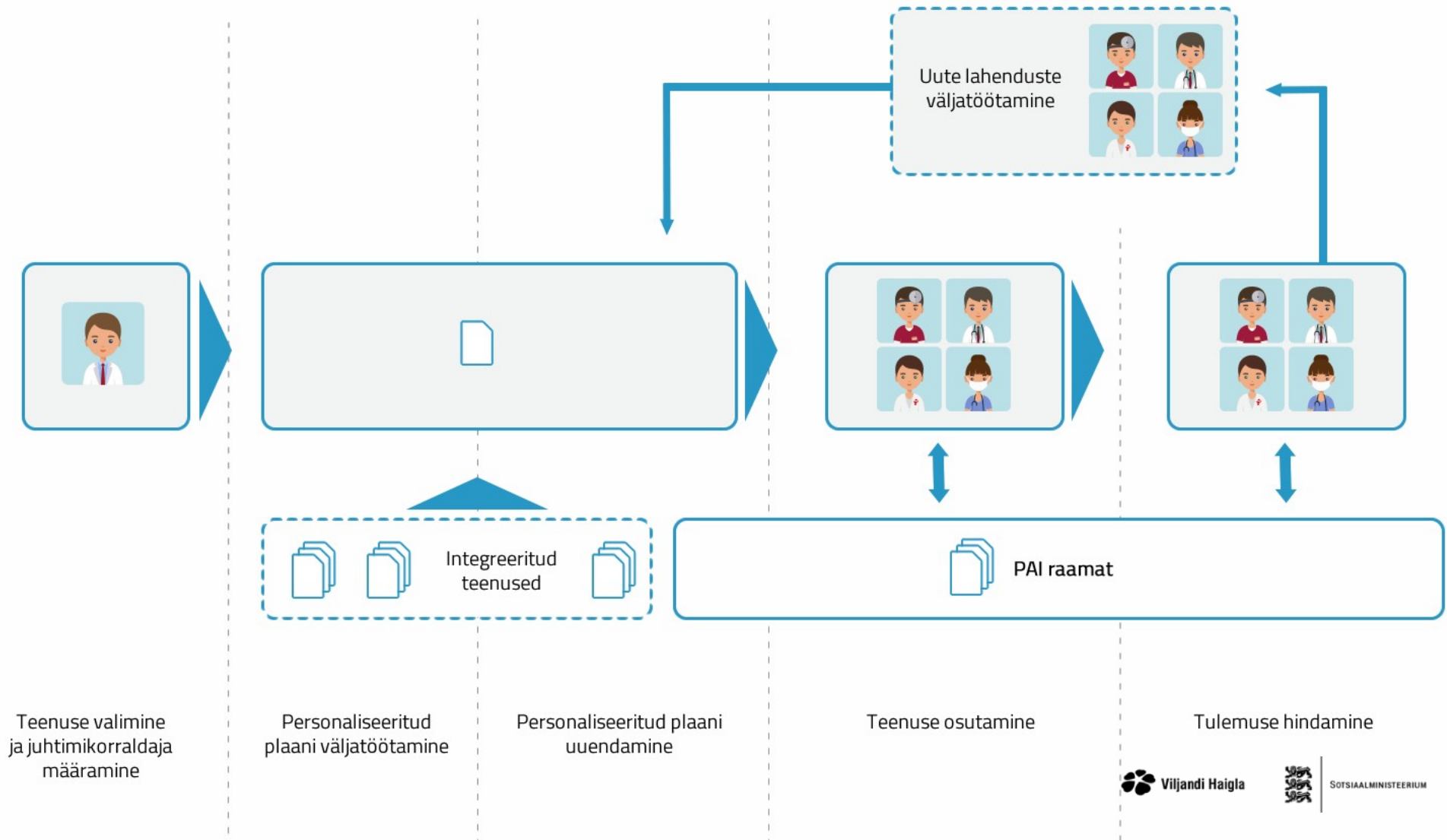
Teenuse osutamise visioon – finantseerimispõhimõtted

- Muudatuste elluviimiseks on eraldi, täiendav eelarve
- Asjaosalistele seatakse koostöös rahastajatega ühised eesmärgid, mille saavutamine on seotud rahalise boonusega (osapoolte finantsmotivatsioon). Eesmärkide saavutamisest saavad kasu nii suureneva töökoormusega osapooled, kui ka need, kes kaotavad käivet.

Integreeritud teenuse saamise protsess



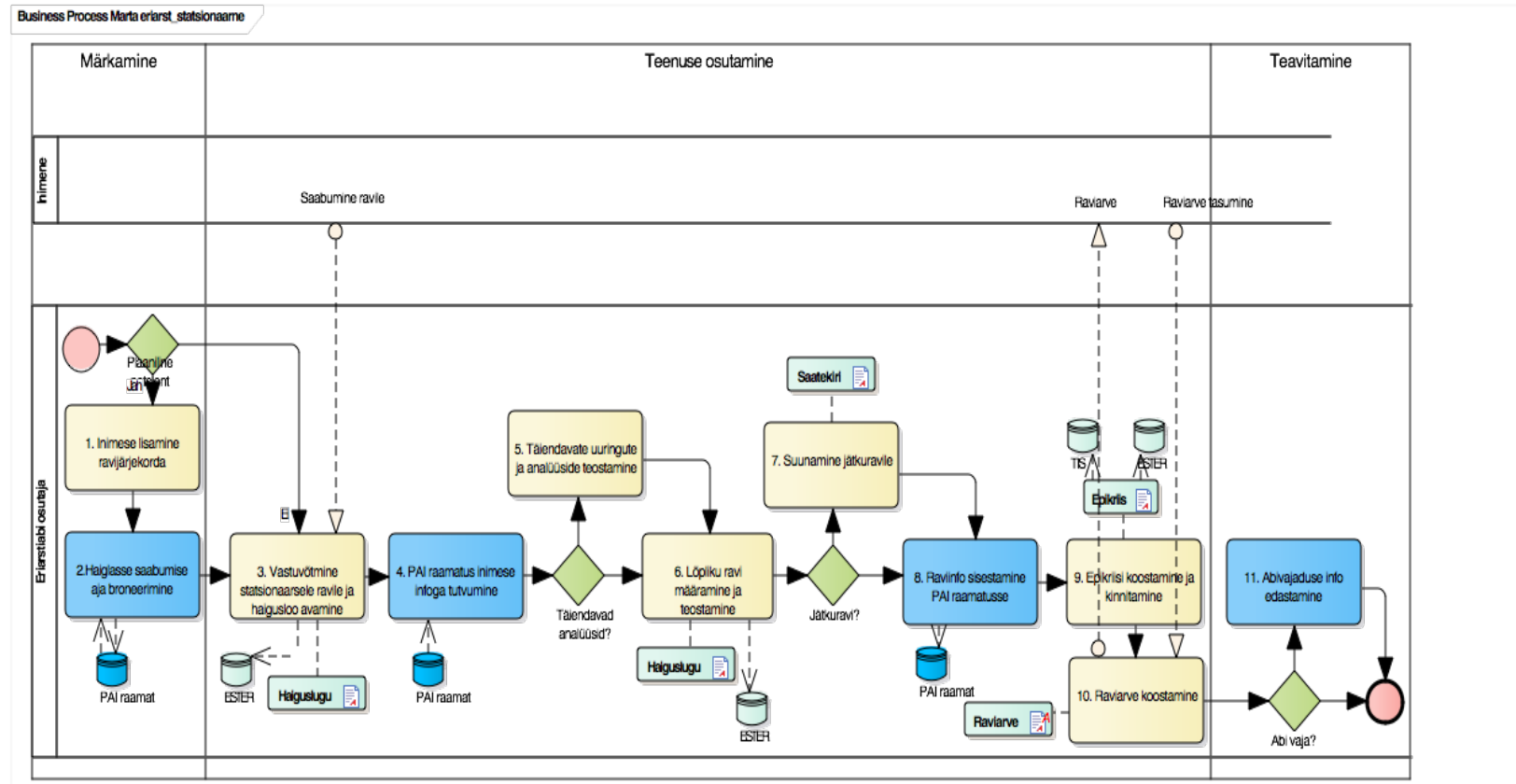
Integreeritud teenuse osutamise loogika



TO-BE protsessid

To-be protsessid – kuidas tegime

- To-be teenuste kirjeldamiseks lõime isikupärased teenusprotsessid neile teenustele, millega pilootprojekti kaasatud isikud kokku puutuvad.
- To-be protsesside kirjeldused lõime lähtuvalt teenuse osutamise visioonist ja põhimõtetest.
- To-be protsesside kirjelduste loomisel lähtusime rakkerühmade väljatöötatud lahendustest
- To-be protsesside kirjeldustes toime esile need tegevused, mis teenuseosutajatele uue mudeli rakendamisel juurde tekivad.



To-be protsesside kirjelduste loomine

Kokku kirjeldasime 11 teenuse osutamise to-be protsessi:

Ülo protsessid:

- Perearstiabi
- Erakorralise meditsiini abi
- Kiirabiteenus
- Apteegiteenus

Marta protsessid:

- Perearstiabi
- Erakorralise meditsiini abi
- Kiirabiteenus
- Apteegiteenus
- Statsionaarne eriarstiabi
- Ambulatoorne eriarstiabi
- Koduõendusteenus

Eesmärgid ja mõõdikud

Tasakaalus tulemuskaart

Kasusaaja vaade

- Sihtgruppide kodus veedetud aeg on pikenenud
- Sihtgruppide mittevajaduspõhise teenuse tarbimine on vähenenud
- Inimeste rahulolu pakutava teenusega on suur
- Ravi järjekordade kogupikkus on vähenenud

Protsessivaade

- Pakutavate integreeritud teenuste arv
- Keskmine kasutajate arv integreeritud teenuse kohta
- Teenuste saamiseks kasutatakse ühet sisenemispunkti
- Integreeritud teenuste saajad täidavad kokkulepitud plaane

Sisemise arengu ja innovatsiooni vaade

- Olemas on integreeritud teenuste osutamiseks vajalik personal
- PAI raamat toimib
- Rakkerühmades osalejate arv on piisav, et luua uusi lahendusi

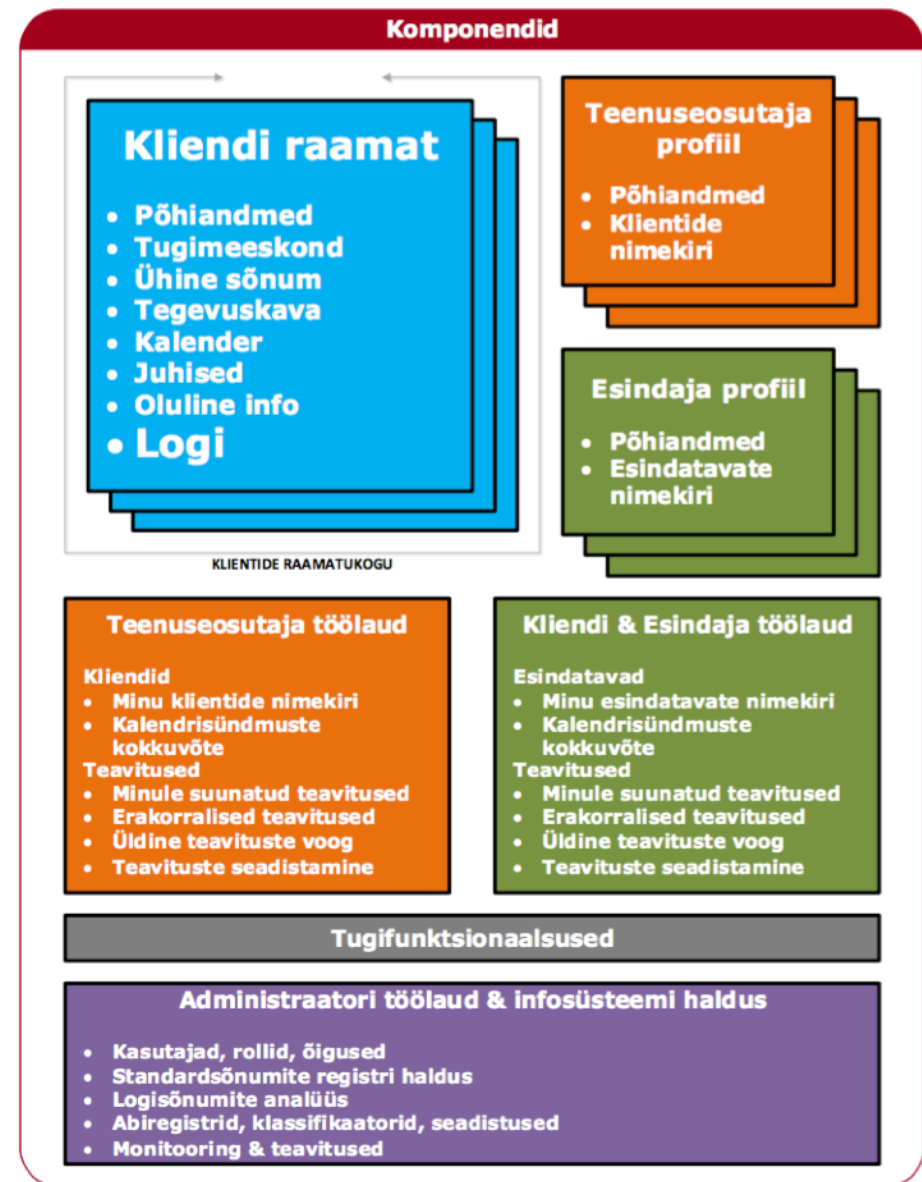
Finantsvaade

- Teenusepakkuja integreeritud teenuste tulemuspõhise käibe osakaal on kasvanud
- Kulu inimese kohta on väiksem
- Ressursside kasutamine on intensiivsem

Ärianalüüs – infotehnoloogiline lähteülesanne

Ärianalüüs – IT lähteülesanne – kuidas tegime

- Ühise infovahetusplatvormi (PAI-raamatu) kirjeldamiseks koostasime IT lähteülesande.
- Eesmärgiks oli võimaldada teenuseosutajatele ja klientidele ühise infovahetusplatvormi võimaldamine, et kõik inimese ravi- ja hooldusprotsessis osalevad osapooled oleksid õigeaegselt teavitatud inimesega toimunud sündmustest ning tema ravihooldusplaanist.
- Lähteülesandes kirjeldasime PAI-raamatu osapooled, soovilood ja infosüsteemi visiooni.



Maailma kõige lihtsam kalender

PAIK



E	T	K	N	R	L	P
30	1 Mari	2	3 Margus	4	5 Margus	6
7	8 Mari	9 Küttepuid	10 Margus	11	12 Margus	13
14	15 Mari	16	17 Margus Perearst	18	19 Margus	20
21	22 Mari	23 Analüüsid	24 Margus	25	28 Margus	29
31	1 Mari	2	3 Margus	4	5 Margus	6

Kui märkad, helista:

Kilhi Manor in Eastern Estonia was the
homebase of Adam Johann von
Kruzenstern, an admiral who led the first
Russian circumnavigation of the globe.
The exhibition is dedicated to this
heroic deed in the height of Age of Sail.
The exhibits and modern showcases are
delicately integrated into existing
historical environment using
transparent materials and era-inspired
graphics.

Kilhi Manor in Eastern Estonia was the
homebase of Adam Johann von
Kruzenstern, an admiral who led the first
Russian circumnavigation of the globe.
The exhibition is dedicated to this
heroic deed in the height of Age of Sail.
The exhibits and modern showcases are
delicately integrated into existing
historical environment using
transparent materials and era-inspired
graphics.

Dr. Magnusson
66 89 8278

Kui asi tundub tõsine,

112

... maailma kõige parema
juustuga külmikul.

PAIK



E	T	K	N	R	L	P
30	1 Märts	2	3 Märts	4	5 Märts	6
7	8 Märts	9 Külmikud	10 Märts	11	12 Märts	13
14	15 Märts	16	17 Märts Pühapäev	18	19 Märts	20
21	22 Märts	23 Aprill	24 Märts	25	26 Märts	27
28	29 Märts	30	31 Märts	1 Aprill	2 Aprill	3

Kui märkad, helista:

Dr. Magnesson
66 69 8278

Kui asi tundub tõeline,

112



... aga ka PAI raamatu äpp!

Juhtimisüsteem

Juhtimissüsteemi välja töötamine

- Juhtimissüsteem koostasime, et kirjeldada organisatsiooni protsesside juhtimist, ülevaatust ja parendamist ning luua abivahend organisatsiooni töö planeerimisel ja seirel.
- Juhtimissüsteemi välja töötamisel võtsime aluseks olemasolevad parimad praktikad ja näited ning kohandasime need mudeli organisatsioonile sobivaks.
- Juhtimissüsteemis kirjeldasime organisatsiooni üldise juhtimise korralduse, protsesside arendamise, personalijuhtimise ja arenduse, tagasiside kogumise ja juhtimissüsteemi ülevaatuse põhimõtted.



PAI mudeli teenuste rahastamine

PAI mudeli teenuste rahastamine

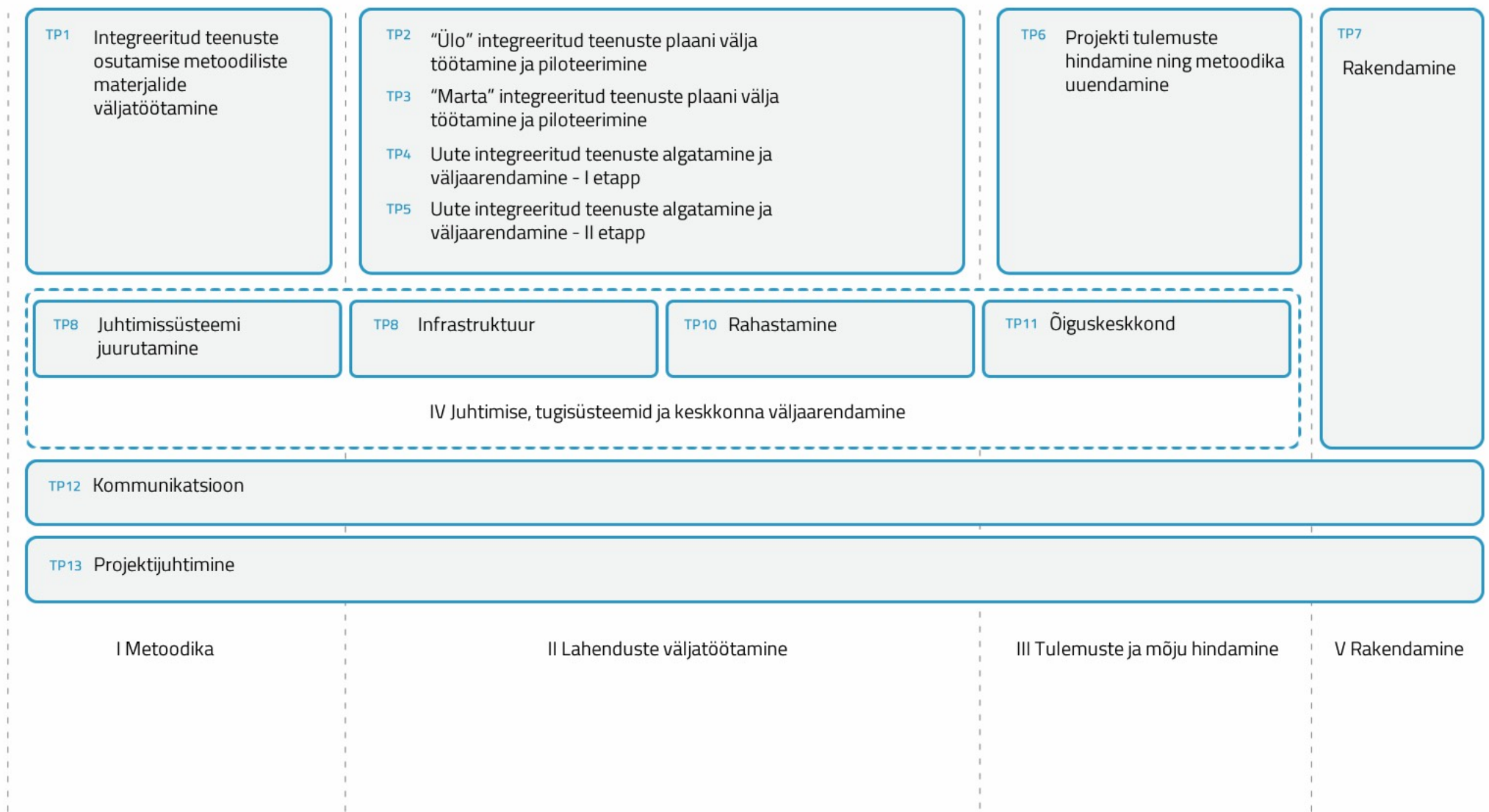
- Asjaosaliste koostöö saavutamiseks rahastatakse integreeritud koostöömudeli toimimist praegustest rahastamismeetoditest eraldi ja neile lisaks.
- Kasutatakse koostöökokkulepete (ingl collaborative contracting) mudelit, mille korral lepivad asjaosalised ja rahastaja kokku soovitud eesmärkides ja mõõdetavates tulemustes, mille täitmise korral saavad rahalise tasu kõik asjaosalised. Igal koostöökokkuleppesse kaasatud teenusepakkujal on rahastajatega/teenuse tellijatega eraldiseisev teenuste eest tasumise leping, milles on kõigile kindlaks määratud samad eesmärgid.
- Mõõdikud on koostööpartneritele suuresti samad, kuid võivad vajaduse korral ka erineda olenevalt teenusepakkuja tegevuse iseloomust ja mõõdiku baasväärtusest, kuid kõik need peavad toetama sama eesmärki.
- Eesmärkide saavutamise korral on igal teenusepakkujal võimalik saada tulemustasu ehk koostöötasu.
- Mõõdikute alusel makstakse tasu üks-kaks korda aastas. Tihedam maksegraafik suurendaks liialt halduskulu.

Edasine tegevuskava

Tegevuskava ülesehitus

- Tegevuskava koostamisel jaotasime pilootprojekti elluviimise tegevused töopakettideks, mille omakorda kategoriseerisime viieks:
 - I. Metoodika väljatöötamine
 - II. Lahenduste väljatöötamine/piloteerimine
 - III. Tulemuste ja mõju hindamine
 - IV. Juhtimise, tugisüsteemide ja keskkonna väljaarendamine
 - V. Projektijuhtimine
- Iga osa koosseisu kujundasime ühe või mitu töopaketti.
- Iga tööpaekti juures on kirjeldatud töopaketi eesmärk, töopaketi eest vastutaja, kaasatud organisatsioonid, eeltingimused, tegevuste loetelu ning tulemused.

Tegevuskava koosseis



Aitäh!