

Pakkumuse lähteülesanne ja tingimused

Tervise Arengu Instituut (TAI, hankija) korraldab Euroopa Sotsiaalfondi TAT "Pikaajalise hoolduse kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine", SFOS 2021-2027.4.09.23-0002 meetme raames **hoolekandeesutuste juhtidele teenuse disainimise koolituse**.

Kutsume Teid esitama oma pakkumust hoolekandeesutuste juhtidele dementsusega inimestele mõeldud teenuste disainimise koolituse läbiviimiseks. Pakkumuse vorm on toodud lisas 1.

Dementsuseteemalise koolitusprogrammi eesmärk. Koolituse tulemusel oskab õppija kujundada hoolekandeesutuses dementsuse sündroomiga inimestele ja nende lähedastele kvaliteetset teenust, mida toetab sisekoolitajate süsteem.

Koolituse kirjeldus. Hoolekandeesutuste juhtidele mõeldud teenuse disainimise koolitus on osa dementsusevaldkonna arenguprogrammist. Arenguprogrammi õppekava on toodud lisas 3.

Hoolekandeesutuste sisekoolitajate dementsuseteemalise programmi kirjeldus põhineb 2017. aastal läbi viidud koolitusvajaduse analüüsil. Analüüs on koostatud 2017. aastal kokku kutsutud dementsuse töörühma hinnangutel ja sotsiaalministeeriumi poolt läbi viidud hoolekandeesutuste koolitusvajaduse analüüsil. Tänapäevaks on sisekoolitaja programmi läbinud 167 hoolekandespetsialisti, 74-st hoolekande- ja tervishoiuasutusest ning omavalitsusest. Koolitatud on umbes 26% asutustest, kes Eestis dementsusega inimeste eest hoolitsemisega kokku puutuvad.

2023. aastal valminud uuringu „Hoolekandeesutuste sisekoolitajate dementsuseteemalise koolitusprogrammi tulemuslikkuse hindamine (2018–2023)“ tulemustest nähtub, et dementsuseteemaline koolitusprogramm on Eestis väga vajalik (Varik & Kookla, 2023, lk 49¹). Ainult sisekoolitajate koolitamisest kahjuks ei piisa, et tagada dementsuse valdkonnas kestlikku teenuse kvaliteedi arengut. Hoolekandevaldkond vajab tuge tervikuna.

Selleks on 2023. aastast TAI-s välja töötatud DEMarenguprogramm, kuhu lisaks sisekoolitajate koolitusele (vt õppekava lisast 3) on loodud võrgustikuprogramm, koostöös Dementsuse Kompetentsikeskusega mentorlusprogramm ja kord aastas ilmub ajakirja „Sotsiaaltöö“ dementsuse teemadega seotud number. Käesolevast aastast lisandus DEMarenguprogrammi võrgustikku kuuluvate hoolekandeesutuste juhtidele mõeldud teenuse disainimise koolitus. Kõikide nende tegevustega toetame asutuste juhte ja töötajaid, et dementsusega inimesed ja nende lähedased oleksid hästi hoitud.

Teenuse disainimise koolitus annab hoolekandeesutuste juhtidele ülevaate teenusedisainist ning disainimõtlemissüsteemi põhimõtetest koos disaini tööriistadega. Kursusel omandatud pädevuste kaudu oskab juht oma asutuses kujundada dementsusega klientidest lähtuvalt kliendikeskse hoolekandeteenuse juhtimise ja arendamise protsessi. Koolitus toetab osalejate mõtteviisi teenuse kliendikesksmaks kujundamisest, mis tähendab, et kõik tegevused ja nende väljundid on mõtestatud dementsusega inimeste vajadustest lähtuvalt (näiteks: protsessid, teenused, infomaterjalid jne).

Hoolekandeesutuste teenuse kvaliteet paraneb juhul, kui hakatakse juhtkonna tasandist kuni hooldustöötajateni teadlikult ja püsivalt oma organisatsiooni olemust, tegevusi ja protsesse kliendi vajadustest lähtuvalt kujundama ning töötama pidevalt kliendi elu lihtsustamise ja parandamise nimel.

Praktikas näeme, et paljud, kes programmi läbinud ei pruugi sisekoolitust tegema jääda, sest puudub asutuses laiem tugi juhile ja uuenduste sisseviimiseks (Varik & Kookla, 2023, lk 53¹). Probleeme on seejuures mitmeid ning need võivad esineda koos või eraldiseisvalt (töötajate üлекоormus, ressursipuudus, mitte-toetav kultuur ja protsessid, volavus jne). Eelpooltoodust lähtuvalt palume pakkumist alljärgnevalt:

Teenuse disaini neli moodulit (A osa), maht 32 ak/h

Õpiväljundid. Õppe tulemusel õppija:

- tunneb teenusedisaini kontseptsiooni ja oskab sellest lähtuvalt teenuseid luua, arendada ja hinnata;
- teab levinumaid disainimõtlemissüsteemi tööriistad, oskab neid kasutada;
- lähtub teenuse disainimisel dementsusega kliendi kesksest mõtteviisist;
- kujundab koostöös programmis osalenud või selle läbinud dementsuseteemalise sisekoolitajaga kliendikeskse teenuse juhtimise ja arendamise protsessi.

Koolitusel käsitletavad teemad:

- sotsiaalvaldkonna kaasaegsed ja proaktiivsed teenused;
- prima kliendikogemuse loomine ja teenuste arendamine. Empaatialle tuginev protsess. Inspireerivad näited Eestist ja/või mujalt;
- teenuse erinevad kliendid: klient kui dementsussündroomiga abivajaja ning klient kui abiotsija/lähedane.
- praktiline teenuse teekonna kaardistamine: probleemi ja vajaduste raamimine → olulisuse hindamine ning valik, millele esmajärgus keskenduda → ideekorje ja lahenduste loomine → katsetamine ja testimine → uue lahenduse proovimine → hindamine ja analüüs;
- teenusedisaini, kui püsiv toimimisloogika, mitte ühekordne tegevus. Ebaõnnestumiste vältimine, levinumad ohukohad;
- erinevate töövõtete ja lahenduste kasutamine erinevates teenusedisaini etappides. Näiteks: struktureeritud ja tulemuslike arutelude pidamine, kliendikogemuse kaardistus, persoonade loomine, mõttemütside kasutamine, mõju vs teostatavuse hindamine, prototüüpimine jne.

Metoodika. Tegemist peab olema aktiivõppega, mis võimaldab praktiliselt teenusedisaini protsessi läbi kogeda ning disainimõtlemissüsteemi tööriistu katsetada ning õppes seatud eesmärgid saavutada. Seejuures peab pakkuja integreerima õppesse kodutööd, mis võimaldavad omandatud teadmistel settida ning neid hiljem sünteesida. Näiteks saab anda kodutööks kliendikogemuse kaardistamise (nii sise- kui ka väliskliendid jne). Täpsem metoodika kirjeldus tuleb esitada pakkujal.

Õppematerjalid. Valmima peab õppematerjal, mis toetab õpet ja aitab hiljem iseseisvalt metoodikat meenutada ja tööriistu kasutada. Töövihikus on ühe mooduli peatüki maht minimaalselt 10 lehekülge. Õppematerjalide koostamine, printimine ja koolituspäeval õppijatele jagamine on pakkuja ülesanne. Õppematerjalid tuleb enne printimist tellijaga kooskõlastada. Pakkuja peab tagama materjalide vastavuse teavituspõhiste tegevuste.

Tervise Arengu Instituudile jääb õigus loodud materjale teadus-, arendus- ja õppetöö eesmärgil kasutada, arvestades seejuures asjaoluga, et eespool nimetatud tegevuses materjalide või selle resultaatide kasutamise eest ei tohi Tervise Arengu Instituut saada tulu. Muus osas materjalide kasutamine toimub materjalide koostaja eelneval kirjalikul nõusolekul. Teose autorile jääb AutÕS § 12 lõikes 1 punktis 1 ja 2 nimetatud õigus.

Kovisioonide eestvedamine. (B osa). Maht kokku on 8 ak/h

Eesmärk. Toetada õppijat oma asutuses teenuse disainimise läbiviimisel.

¹ https://tai.ee/sites/default/files/2024-01/Dementsuseteemalise_koolituse_tulemuslikkuse_uuring.pdf

Alaeesmärk. Kovisiooni tulemusel on õppija jaganud oma kogemusi teenuse disainimise protsessi rakendamisel ja koos teiste osalejatega parimaid praktikaid analüüsinud.

Käsitletavad teemad:

- õppija toetamine teenuse disainimisel tekkinud väljakutsete lahenduste leidmiseks;
- õppija teenuse disainimise tövõtete kvaliteedi parandamine.

Pakkumuse maht. Teenuse disaini koolitusel on kokku neli moodulit. Iga moodul toimub eraldi õppepäevana, üks õppepäev on 8ak/h, kokku 32 ak/h. Lisaks peab toimuma osalejatele kaks kovisioon (üks kovisioon 4 ak/h, kokku 8 ak/h), mis viiakse läbi Teamsi või Zoomi keskkonnas. Käesoleva pakkumise raames on maht kokku 40 ak/h.

Koolituse sihtrühm. Dementsusega inimeste hoolekandega tegelevate asutuste juhid. Koolitatakse üks grupp, kus on vähemalt 14 õppijat ja mitte rohkem kui 16.

Koolituse toimumise aeg. Koolitus toimub ajavahemikus august – november 2025.

Koolituse toimumiskoht. Tervise Arengu Instituudi koolitusklassid, Paldiski mnt 80, Tallinn. Sõltuvalt oludest peab olema valmisolek ka veebiõppeks. Kovisioonid toimuvad peale I moodulit *Teams*-i või *Zoom*-i keskkonnas.

Pakkumuse sisu. Esitage oma nägemus nelja mooduliga koolituse koolituskavast ning kahe kovisiooni sisulisest ülesehitusest. Koolituskavas kirjeldage detailset mooduli eesmärgi, õpiväljundite ja käsitletavate teemade saavutamise meetodeid ning sidusust teiste moodulitega. Pakkumine esitage palun lisas 1 toodud vormil (vt lisa 1).

Nõuded koolitajale. Koolitust peab läbi viima kaks koolitajat. Järgnevad nõuded kehtivad mõlemale koolitajale:

- vähemalt magistrikraad või sellega võrdsustatud haridustase sotsiaal- või majandusteadustes või teenuse disaini valdkonnas (esitada diplomi koopia);
- täiskasvanu koolituslane pädevus (esitada väljaõpet kinnitava dokumendi koopia);
- töökogemus hoolekandevaldkonnas;
- täiskasvanute koolitamiskogemus vähemalt 32ak/h aastatel 2023–2025;
- hoolekandevaldkonnas teenuse disainimise praktiline kogemus.

Koolitusnõuded kirjeldage palun lisas 2 mõlema koolitaja kohta eraldi. Pakkuja kõrvaldatakse hankemenetlusest, kui koolitaja ei vasta nõuetele. Pakkuja peab tooma pakkumuses välja koolitajad, kes vastavad esitatud nõuetele. Nõuetele mittevastav koolitaja kõrvaldatakse edasisest menetlusest.

Koolituse arendustegevust koordineerib TAI koolitusosakond. Koolituse hankijal on õigus teha edukaks osutunud pakkumuse koolituskavasse lähteülesande eesmärkidest tulenevaid muudatusettepanekuid, millega pakkuja peab arvestama.

Iga viidet, mille hankija teeb käesolevas dokumendis ja selle lisades ja kaasnevates dokumentides või Täitjaga sõlmitavas lepingus, mõnele riigihangete seaduse paragrahvi 88 lõikes 2 nimetatud alusele tuleb lugeda selliselt, et see on täiendatud märkega „või sellega samaväärne“. Iga viidet, mille hankija teeb käesolevas dokumendis ja selle lisades ja kaasnevates dokumentides või Täitjaga sõlmitavas lepingus riigihangete seaduse paragrahvi 88 lõikes 6 nimetatud alusele (ostuallikale, protsessile, kaubamärgile, patendile, tüübile, päritolule või tootmisviisile), tuleb lugeda selliselt, et see on täiendatud märkega „või sellega samaväärne“.

Pakkumuse hind: füüsilisest isikust pakkujatel tuleb teha hinnapakumised kogukuluna. Juriidilisest isikust pakkujatel tuleb märkida hinnad käibemaksuga ja käibemaksuta. Juriidiline isik, kes ei ole käibemaksukohustuslane, esitab pakkumuses ainult käibemaksuta hinna. Tasusid võrdleme kogumaksumusena ehk juriidiliste isikute puhul käibemaksuga (kui ei ole käibemaksukohustuslane siis käibemaksuta) ja füüsiliste isikute puhul kogukuluna.

Koolitajatele tagatakse koolituse ajal toitlustamine ja vajadusel majutus. TAI vastutab koolitusruumide eest. Koolitusega seotud transpordikulu ei hüvitata, koolitaja peab arvestama transpordikulude hinna teenuse tasu sisse.

Pakkumuste hindamine: kriteeriumiks on majanduslikult soodsam pakkumus. Hindamist viivad läbi kolm TAI töötajat, lähtudes tabelis 1 toodud pakkumuse hindamiskriteeriumitest.

Tabel 1. Hindamiskriteeriumid ja punktide osakaal

Kriteeriumid		Osakaal %- des / Maksimumpunktid
1	Teenuse disaini moodulid I–IV. Eesmärkide saavutamiseks valitud meetoodika kirjeldus ja põhjendus. Sidusus koolitusprogrammi õpiväljunditega (vt lisa 2)	55
2	Kovisioonide eestvedamine. Eesmärkide saavutamiseks valitud meetoodika kirjeldus ja põhjendus. Sidusus koolitusprogrammi ülejäänud osadega.	5
3	Hind	40
Kokku		100

Teenuse disaini moodulid. Pakkumus saab kuni 55 punkti

Hindamismetoodika kirjeldus	Punktid
Koolituskava moodustab arusaadava, loogilise ja tervikliku käsitluse. Koolituskava sisu vastab täielikult hankes toodud koolitusprogrammi eesmärgile. Koolituskava meetoodika on süsteemselt läbi mõeldud, toetab eesmärgi ja õpiväljundite saavutamist ning arvestab sihtrühma eripäradega. Kasutatavad meetodid suunavad õppijaid õppeprotsessis aktiivselt osalema,	55

toetatavad õppijate omavahelist kogemuste jagamist ja dialoogi. Koolituskava võimaldab osalejate aktiivset kaasamist ja tagasisidestamist.

Koolituskava sisu vastab üldjoontes hankes toodud koolitusprogrammi eesmärkidele. Metoodika on suures osas läbi mõeldud ja üldjoontes toetab eesmärkide ja õpiväljundite saavutamist ning arvestab sihtrühma eripäradega. Esinevad üksikud puudused või ebaselgused, mis vähendavad õpiväljundite saavutamise tõenäosust.

25

Koolituskava ei moodusta ühtset, selgelt arusaadavat ja loogilist tervikut. Sisu vastab vähesel määral hankes toodud koolitusprogrammi eesmärkidele. Koolituskava metoodika on läbi mõtlemata või toetab vähesel määral eesmärkide ja õpiväljundite saavutamist. Sihtrühma eripärasid arvestatakse vähesel määral. Õpimetoodikad toetavad vähesel määral õppijate aktiivset õppeprotsessis osalemist.

5

Kovisioonide eestvedamine. Pakkumus saab kuni 5 punkti

Hindamismetoodika kirjeldus	Punktid
Kovisioonide kava moodustab arusaadava, loogilise ja tervikliku käsitluse. Kovisioonide kava sisu vastab täielikult hankes toodud koolitusprogrammi ja kovisioonide eesmärkidele. Kovisioonide kava metoodika on süsteemselt läbi mõeldud, toetab eesmärkide ja alaeesmärkide saavutamist ning arvestab sihtrühma eripäradega. Kasutatavad meetodid suunavad õppijaid kovisioonides aktiivselt osalema, toetatavad õppijate omavahelist kogemuste jagamist ja dialoogi. Kovisioonide kava võimaldab osalejate aktiivset kaasamist ja tagasisidestamist.	5
Kovisioonide kava sisu vastab üldjoontes hankes toodud koolitusprogrammi ja kovisioonide eesmärkidele. Metoodika on suures osas läbi mõeldud ja üldjoontes toetab eesmärkide ja alaeesmärkide saavutamist ning arvestab sihtrühma eripäradega. Esinevad üksikud puudused või ebaselgused, mis vähendavad eesmärgini jõudmise tõenäosust.	3
Kovisioonide kava ei moodusta ühtset, selgelt arusaadavat ja loogilist tervikut. Sisu vastab vähesel määral hankes toodud koolitusprogrammi ja kovisioonide eesmärkidele. Kovisioonide metoodika on läbi mõtlemata või toetab vähesel määral eesmärkide ja alaeesmärkide saavutamist. Sihtrühma eripärasid arvestatakse vähesel määral. Kovisioonide metoodikad toetavad vähesel määral õppijate aktiivset osalemist.	1

Hinna hindamisel võetakse aluseks pakkumuses esitatud tasud ning madalama hinnaga pakkumusele antakse maksimaalne punktide arv – 40 punkti. Teised pakkumused saavad punkte kasutades valemit: madalaim hind/konkreetsse pakkumise hind x 40.

Kvaliteedikriteeriumpunktidele (kriteeriumid 1–2) liidetakse hinnakriteeriumi punktid. Enim punkte kogunud pakkumus tunnistatakse edukaks.

Pakkumuste esitamise viis ja tähtaeg: palun esitage pakkumus hiljemalt 30. maiks 2025 kell 15.00. Saatke pakkumus e-postiga aadressile kersti.peterson@tai.ee digitaalselt allkirjastatult.

Lisainfo:

Kersti Peterson
projektijuht
tel 5441 0548, e-post kersti.peterson@tai.ee
[Tervise Arengu Instituut](#)