

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)**ROZDZIAŁ 1 INFORMACJE OGÓLNE DLA WSZYSTKICH CZĘŚCI ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkoleń w ramach i na potrzeby projektu pozakonkursowego „Po pierwsze pacjent – działania Rzecznika Praw Pacjenta na rzecz poprawy jakości usług zdrowotnych” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Działanie: 5.2. Działania projakościowe i rozwiązania organizacyjne w systemie ochrony zdrowia ułatwiające dostęp do niedrogich, trwałych oraz wysokiej jakości usług zdrowotnych.

Zamówienie składa się z 2 części na organizację i przeprowadzenie szkoleń, w tym:

1. **CZĘŚĆ 1:** Przeprowadzenie 40 dwudniowych szkoleń dla personelu medycznego pt. „Kontakt z pacjentem – szkolenie z zasad dobrej komunikacji”.
2. **CZĘŚĆ 2:** Przeprowadzenie 32 dwudniowych szkoleń dla pracowników podmiotów leczniczych z zakresu rekomendowanych przez Biuro Rzecznika Praw Pacjenta „Standardów przestrzegania praw pacjenta: procedury i dobre praktyki”.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zredukowania liczby edycji szkoleń. Za edycję szkolenia Zamawiający uznaje pełny cykl szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej. W przypadku zmniejszenia liczby edycji rozliczenie z Wykonawcą nastąpi za faktycznie zrealizowane szkolenia.

Miejsce realizacji szkoleń

Szkolenia zostaną przeprowadzone w formie stacjonarnych spotkań, w miejscu wskazanym przez Zamawiającego lub w formule online. Szkolenia stacjonarne będą odbywać się na terenie Polski (głównie miasta wojewódzkie).

Miejsce szkoleń i ich terminy określa Harmonogram realizacji szkoleń, stanowiący załącznik nr 1 do OPZ.

Po podpisaniu umowy, w drodze kontaktów roboczych Zamawiający poinformuje Wykonawcę drogą mailową o dokładnym miejscu realizacji szkoleń.

W sytuacji panującej w kraju epidemii i zagrożenia uniemożliwiającego przeprowadzenie szkoleń w formie stacjonarnej planuje się realizację poszczególnych grup szkoleniowych w formie online. Decyzję, co do formy przeprowadzenia szkolenia Zamawiający przekaże Wykonawcy w formie elektronicznej (drogą mailową) najpóźniej w terminie 21 dni przed planowaną datą wydarzenia. Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić we własnym zakresie i na swój koszt narzędzie do przeprowadzenia szkolenia/ szkoleń online, zorganizować oraz przeprowadzić szkolenie/szkolenia online w wyznaczonym terminie.

Szkolenie przeprowadzone zostanie z wykorzystaniem ogólnodostępnej platformy typu Zoom, Teams, która umożliwi udział w szkoleniu w czasie rzeczywistym przy użyciu komputera z dostępem do Internetu, z iPadu, iPhone'a, urządzeń z systemem operacyjnym Android lub powszechnie dostępnych przeglądarek typu: Google Chrome, Opera, Safari, Mozilla Firefox lub Edge. Funkcjonalności zastosowanego narzędzia:

- możliwość udziału w zamkniętej i im dedykowanej grupie szkoleniowej w formie interaktywnej.
- okno widokowe z trenerem (audio i video).
- okno widokowe prezentacji i materiałów multimedialnych (audio i video).
- czat z trenerem oraz innymi uczestnikami/ uczestniczkami.
- możliwość potwierdzenia udziału w szkoleniu – sporządzenie „listy obecności”.
- możliwość zabrania głosu w dyskusji z trenerem i grupą.

Wykonawca ma dowolność wyboru rozwiązania teleinformatycznego, za pośrednictwem którego będzie prowadzone szkolenie, z zastrzeżeniem, że zaproponowane rozwiązanie musi uzyskać akceptację Zamawiającego, a przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne nie może wymagać instalowania na komputerach uczestników/ uczestniczek jakichkolwiek płatnych aplikacji bądź programów.

Podczas szkolenia Wykonawca zapewni uczestnikom/uczestniczkom techniczną pomoc w zakresie stosowanego narzędzia.

W terminie 14 dni przed realizacją Wykonawca prześle Zamawiającemu w formie elektronicznej linka przekierowującego do miejsca realizacji szkolenia, tj. np. pokoju webinarowego, na odpowiednią platformę. Oznacza to, że rekrutację na szkolenia przeprowadzi Zamawiający, który przekaże otrzymanego linka do miejsca szkolenia, uczestnikom / uczestniczkom szkoleń.

Termin realizacji szkoleń

Zakłada się realizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 31.12.2022 r. lub do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację zamówienia. Planowany termin szkoleń określa Harmonogram realizacji szkoleń, stanowiący załącznik nr 1 do OPZ.

W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest:

1. Przedstawić szczegółowy **program szkolenia**, w terminie nie później niż 14 dni przed realizacją pierwszej edycji szkolenia. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym skonsultuje i zaproponuje program szkolenia opierając się na zakresie merytorycznym i ramach czasowych przedstawionych w poszczególnych częściach OPZ. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych od otrzymania ostatecznej wersji programu szkolenia dokona jego akceptacji. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający dopuszcza modyfikację programu szkolenia w trakcie

realizacji przedmiotu umowy. Z inicjatywą zmiany programu może wyjść zarówno Zamawiający, jak i Wykonawca, natomiast wszelkie zmiany programu szkolenia muszą być zaakceptowane przez Zamawiającego. Przesłanką do zmiany programu mogą być w szczególności uwagi uczestników / uczestniczek szkoleń realizowanych w ramach przedmiotu umowy oraz wprowadzenie nowych regulacji prawnych dotyczących omawianych zagadnień.

2. Merytorycznie przygotować **materiały szkoleniowe** i przekazać je Zamawiającemu nie później niż 7 dni roboczych przed pierwszą edycją szkolenia. Jednocześnie Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji materiału szkoleniowego w sytuacji zmiany przepisów/ nowych Wytycznych etc. w zakresie zagadnień poruszanych na szkoleniu. Materiały szkoleniowe muszą być odpowiednio oznakowane, zgodnie z obowiązującą wizualizacją, której wzór przekaze Zamawiający. Przygotowane materiały szkoleniowe będą przesłane do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag (również w wersji edytowalnej). Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Wykonawca na obowiązek wydrukować i powielić materiały w liczbie odpowiadającej liczbie uczestników / uczestniczek szkolenia, dostarczyć je na miejsce szkolenia i rozdać materiały uczestnikom / uczestniczkom. Materiały drukowane mają być wg następujących założeń:
 - wydruk czarno-biały, z wyjątkiem grafik kolorowych nieczytelnych w wydruku czarno-białym, dwustronny,
 - w przypadku prezentacji – max. 2 slajdy na stronie,
 - bindowane, termobindowane lub spięte za pomocą listwy wsuwanej + dodatkowa folia przezroczysta na pierwszej stronie oraz kartonowa podkładka na ostatniej stronie.. Podczas szkoleń stacjonarnych trener zobowiązany jest rozdystrybuować materiały dostarczone uprzednio przez Zamawiającego (typu długopis, notes, pen drive). Oznacza to, że materiały (typu długopis, notes, pen drive) będą dostarczone przez Zamawiającego. W przypadku szkoleń online nie będą one dystrybuowane.
3. Przygotować i przeprowadzić **testy wiedzy** (ok. 7-10 pytań, zgodnie ze wzorem udostępnionym przez Zamawiającego) na początku każdego szkolenia stacjonarnego (pre-test) oraz na jego zakończenie (post-test) i przekazać je wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu. Podczas szkolenia online testy wiedzy zostaną przekazane uczestnikom / uczestniczkom przez Wykonawcę w formie elektronicznej, na podane podczas rekrutacji adresy mailowe udostępnione Wykonawcy przez Zamawiającego w celu rozdystrybuowania testów wiedzy lub w formie zabezpieczonego linka podanego na czacie podczas szkolenia.
4. Na zakończenie szkolenia, przeprowadzić **ankiety ewaluacyjne** (zgodnie z wzorem udostępnionym przez Zamawiającego) wśród uczestników / uczestniczek. Wykonawca ma także obowiązek przygotować **zestawienie zbiorcze** podsumowujące wyniki ankiet (zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego) i przestać je Zamawiającemu drogą elektroniczną w terminie 5 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia. Podczas szkolenia online ankiety zostaną przekazane uczestnikom / uczestniczkom w formie elektronicznej w ostatnim dniu szkolenia przez Zamawiającego.

Uzupełnione ankiety zostaną zebrane najpóźniej kolejnego dnia roboczego i na ich podstawie Wykonawca przystąpi do przygotowania zestawienia zbiorczego wyników ankiet.

5. Przygotować, wydrukować **listy obecności** (zgodnie z wzorem udostępnionym przez Zamawiającego) oraz zebrać podpisy uczestników / uczestniczek szkoleń (nie dotyczy szkoleń realizowanych online) a następnie przekazać niezwłocznie po szkoleniu oryginały list obecności Zamawiającemu. Aby udokumentować obecność uczestników / uczestniczek podczas szkolenia online Wykonawca przekaze wykaz osób wygenerowany z narzędzia, którym się posługiwano do przeprowadzenia szkolenia.
6. **Oznakować miejsca** szkolenia materiałami otrzymanymi od Zamawiającego (oznakowanie dotyczące dofinansowania szkolenia ze środków EFS).
7. Przekazać uczestnikom / uczestniczkom szkoleń dostarczone uprzednio przez Zamawiającego **zaświadczenia uczestnictwa** w szkoleniu (wg wzoru przekazanego przez Zamawiającego). Podczas szkolenia online zaświadczenia uczestnictwa zostaną przekazane uczestnikom / uczestniczkom przez Zamawiającego w formie elektronicznej, na podane podczas rekrutacji adresy mailowe.
8. Sporządzić **raport podsumowujący szkolenie**, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport sporządzony przez trenera, który przeprowadził szkolenie, w wersji elektronicznej powinien zostać przekazany Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu szkolenia. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w wersji elektronicznej w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego w formie elektronicznej raport będzie stanowił podstawę do sporządzenia przez Zamawiającego Protokołu odbioru, który jest warunkiem wystawienia faktury/rachunku.
9. Ponięść koszt dojazdu i powrotu ze szkolenia trenera oraz koszty jego noclegu i wyżywienia podczas szkolenia stacjonarnego.
10. **Poinformować** uczestników / uczestniczki szkolenia, **że szkolenie jest finansowane ze środków funduszy europejskich** ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
11. Zapewnienie **możliwości konsultowania** z trenerem omawianych zagadnień. Uczestnicy / uczestniczki będą mogli zadawać pytania trenerowi za pośrednictwem poczty elektronicznej w okresie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia każdej edycji szkolenia. Trener zobowiązany jest udzielić odpowiedzi w ciągu 10 dni na zadane pytanie.

W ramach zamówienia Zamawiający:

1. W przypadku szkolenia stacjonarnego zapewni salę szkoleniową z odpowiednim wyposażeniem technicznym (projektor, ekran, flipchart, markery) dostosowaną do liczby uczestników / uczestniczek szkolenia.

2. W przypadku szkolenia stacjonarnego zapewni nocleg (wraz ze śniadaniem) pomiędzy dniami szkoleniowymi i wyżywienie dla uczestników / uczestniczek szkolenia (przerwy kawowe, obiad, kolacja dla osób korzystających z noclegu).

Podczas szkolenia Trener zobowiązany jest do:

1. W przypadku szkoleń stacjonarnych **przybyć** na miejsce szkolenia **co najmniej 1h przed godziną rozpoczęcia szkolenia** wskazaną w programie szkoleniowym, sprawdzić salę szkoleniową pod kątem ustawienia, sprawdzić poprawność działania sprzętu (laptop, rzutnik, ekran), przygotować salę do prowadzonych zajęć.
2. W przypadku szkoleń online **być dostępnym** na platformie szkoleniowej **co najmniej 30 min przed godziną rozpoczęcia szkolenia** wskazaną w programie szkoleniowym, sprawdzić poprawność działania platformy pod kątem audio – video, sprawdzić poprawność wyświetlania materiałów szkoleniowych, działania czatu i pozostałych funkcjonalności platformy.
3. Bieżąco będzie reagować na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników / uczestniczki szkolenia.

Merytoryczny zakres szkoleń poszczególnych części zamówienia**CZĘŚĆ I ZAMÓWIENIA****Przeprowadzenie 40 dwudniowych szkoleń dla personelu medycznego pt. „Kontakt z pacjentem – szkolenie z zasad dobrej komunikacji”****1. Przedmiot Zamówienia**

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników podmiotów leczniczych (m.in. lekarze / lekarki, pielęgniarze/pielęgniarki, rejestratorzy/rejestratorki), przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

2. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji komunikacyjnych i psychologicznych personelu medycznego na polu komunikacji z pacjentem. Podczas szkolenia słuchacz zapozna się z modelami komunikacji, specyfiką kontaktu z pacjentami w zależności od ich cech interpersonalnych i głębokości zaburzeń. Podczas szkolenia należy zapoznać uczestników / uczestniczki ze sposobami radzenia sobie w trudnych i kłopotliwych sytuacjach. Uczestnicy / Uczestniczki powinni poszerzyć swoją wiedzę z zakresu zrozumienia mechanizmów psychologicznych kryjących się za powstawaniem trudnych sytuacji w kontakcie z pacjentem oraz uświadomić sobie istotę roli pracownika medycznego w poprawnej komunikacji, w procesie obsługi pacjenta.

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 40 grup szkoleniowych dla łącznie ok. 1000 uczestników / uczestniczek. Każdy dzień szkolenia będzie trwać 10 h dydaktycznych + ½ h przerwy obiadowej + 2 przerwy x 15 minut.

- 40 grup (liczące średnio po 24-26 uczestników/ uczestniczek) x 2 dni = 800 hd

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może się różnić.

3. Grupa docelowa

Szkolenie dla pracowników podmiotów leczniczych m.in. lekarze/ lekarki, pielęgniarze / pielęgniarki, pracownicy rejestracji.

Liczba uczestników / uczestniczek: średnio 24 - 26 osób przy czym liczebność poszczególnych grup zostanie ustalona przez Zamawiającego.

Każde szkolenie z uwagi na praktyczny charakter powinno być dostosowane do poszczególnych grup zawodowych.

4. Ramowy program szkolenia:

- 1) Nauka nawiązywania kontaktu z pacjentem w zależności od ich cech interpersonalnych i głębokości zaburzeń. W tym omówienie roli indywidualnego podejścia do pacjenta. Nauka nawiązywania kontaktu, podtrzymywanie relacji i określenie i zrozumienie potrzeb pacjenta.
- 2) Wskazanie na błędy w nawiązywaniu kontaktów z pacjentem.
- 3) Forma i sztuka przekazywania trudnych informacji, w tym wskazanie na:

- Zasady dobrej komunikacji.
 - Zwrócenie uwagi na słowa i ton głosu.
 - Omówienie zasad skutecznej argumentacji i komunikacji, w tym klarowność i przejrzystość wypowiedzi.
 - Wskazanie na techniki nawiązywania i potwierdzania kontaktu, umiejętność stawiania pytań, techniki uzyskiwania odpowiedzi twierdzącej, argumentowanie, komunikaty budujące zaufanie.
 - Omówienie kwestii komunikacji z pacjentem trudnym.
- 4) Komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Strefy odległości w kontaktach interpersonalnych.
 - Mimika twarzy.
 - Postawa ciała.
 - Gesty.
 - Skuteczne budowanie wizerunku a mowa ciała.
 - Gesty wzmacniające wypowiedź.
- 5) Typologia osobowości pacjenta oraz komunikowania się z nim. Jak zidentyfikować typ osobowości pacjenta i dostosować do niego przekaz werbalny, niewerbalny i argumenty.
- 6) Omówienie sposobów radzenia sobie z trudnymi pacjentami oraz ich bliskimi (rodziną) w tym omówienie:
- Trudnych sytuacji.
 - Reagowanie na emocje i zażalenia.
 - Pułapki psychologiczne w relacjach z określonymi typami trudnych pacjentów.
 - Umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych (w jaki sposób nie doprowadzić do eskalacji konfliktu z pacjentem? Jak wygasić emocje gdy już konflikt wybuchł? Jak i kiedy przyznać pacjentowi rację?).
 - Najczęstsze typy kłopotliwych pacjentów i podstawowe zasady w kontaktach z nimi w tym np. pacjent starszy i/lub niepełnosprawny, pacjent o postawie roszczeniowej, niezadowolony, rozczarowany, pacjent upośledzony umyślowo lub chory psychicznie i inne typy pacjentów.
 - Omówienie emocji na linii pacjent / pacjentka – lekarz / lekarka.
 - Kontakt emocjonalny: jak sprawnie odczytywać emocje rozmówcy i adekwatnie na nie odpowiadać?
 - Emocje negatywne: jak radzić sobie z pacjentem, gdy ten reaguje zbyt gwałtownie i emocjonalnie.
 - Emocje jako broń pacjenta w starciu z pracownikiem szpitala – co robić, gdy pacjent płacze.

CZĘŚĆ II ZAMÓWIENIA

Przeprowadzenie 32 dwudniowych szkoleń dla pracowników podmiotów leczniczych z zakresu rekomendowanych przez Biuro Rzecznika Praw Pacjenta „Standardów przestrzegania praw pacjenta: procedury i dobre praktyki”

1) Przedmiot Zamówienia

Przeprowadzenie szkoleń ze stosowania opracowanego przez ekspertów Biura Rzecznika Praw Pacjenta narzędzia obejmującego rekomendowane przez Rzecznika Praw Pacjenta procedury, jakie każdy podmiot leczniczy powinien posiadać w celu ochrony praw pacjenta.

Procedury są opisane w 2 podręcznikach dla pracowników podmiotów leczniczych i organów prowadzących z zakresu praw pacjentów. W podręcznikach znajdują się ponadto Listy kontrolne, pozwalające na samokontrolę podmiotów leczniczych w zakresie przestrzegania praw pacjenta.

Procedury stanowią Załącznik nr 2 do OPZ i Załącznik nr 3 do OPZ. Listy kontrolne stanowią załącznik nr 4 do OPZ.

2) Cel szkolenia

Celem szkolenia jest, aby każdy podmiot leczniczy, który będzie objęty projektem nabył kompetencje do przeprowadzenia samokontroli w zakresie przestrzegania przepisów z zakresu ochrony praw pacjenta i przeciwdziałania wystąpienia sytuacji niepożądanych w tym zakresie oraz do podniesienia jakości udzielanych świadczeń leczniczych. Szkolenie powinno mieć charakter praktyczny.

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 32 grup szkoleniowych (64 dni szkoleniowych tj. 640 godzin dydaktycznych;). Każdy dzień szkolenia będzie trwać 10 h dydaktycznych + ½ h przerwy obiadowej + 2 przerwy x 15 minut.

- 32 grupy (liczące po średnio 12-14 uczestników / uczestniczki) x 2 dni = 64 hd

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może się różnić. Liczebność poszczególnych grup zostanie ustalona przez Zamawiającego.

3) Grupa docelowa

Szkolenia dla pracowników podmiotów leczniczych - w szczególności: podmiotów wykonujących szpitalną działalność leczniczą oraz:

- podmiotów wykonujących podstawową opiekę zdrowotną.
- organów prowadzących
- pozostałych podmiotów leczniczych

z wdrożenia standardów przestrzegania praw pacjenta w podmiotach leczniczych na obszarze całego kraju w POZ oraz szpitalach (ze szczególnym uwzględnieniem szpitali powiatowych).

Odbiorcą szkolenia jest kadra zarządzająca podmiotami leczniczymi i pracownicy organów prowadzących podmioty lecznicze.

4) Ramowy program szkolenia:

- Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- Rola i kompetencje Rzecznika Praw Pacjenta.
- Prawa pacjenta w podmiocie leczniczym.

- Prawa pacjenta małoletniego.
- Prawa pacjenta w szpitalu psychiatrycznym.
- Prawa pacjenta osób ze szczególnymi uprawnieniami.
- Odpowiedzialność za naruszenie praw pacjenta.
- Omówienie najczęstszych naruszeń prawa pacjenta.
- Przestanki do ograniczania praw pacjenta przez podmioty lecznicze.
- Dobre praktyki w zakresie przestrzegania praw pacjenta.
- Rekomendowane procedury stanowiskowe przestrzegania praw pacjenta.
- Lista kontrolna przestrzegania przepisów z zakresu praw pacjent.
- Prawa pacjenta w okresie epidemii COVID-19, Rekomendacje MZ, GIS, Konsultantów Krajowych.

ZAŁĄCZNIKI DO OPZ:

Załącznik nr 1 do OPZ- Harmonogram realizacji szkoleń.

Załącznik nr 2 do OPZ- Podręcznik- Standardy przestrzegania praw pacjenta w leczeniu szpitalnym- procedury i dobre praktyki.

Załącznik nr 3 do OPZ- Podręcznik- Standardy przestrzegania praw pacjenta w Podstawowej Opiece Zdrowotnej- procedury i dobre praktyki.

Załącznik nr 4 do OPZ- Listy kontrolne.