

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi terapeuty zajęciowego, poprzez zapewnienie wsparcia dla osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich rodzin i opiekunów, korzystających z bezpłatnej ogólnopolskiej Infolinii organizowanej przez Rzecznika Praw Pacjenta.

1. Opis założeń projektu

Rzecznik Praw Pacjenta, na mocy Porozumienia nr FERS.04.14-IP.07-0001/24-00 z Ministerstwem Zdrowia, pełniącym dla działania 04.14 Deinstytucjonalizacja długoterminowej opieki medycznej, funkcję Instytucji Pośredniczącej, realizuje projekt „Helpline - uruchomienie i utrzymanie bezpłatnej infolinii dla osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich rodzin i opiekunów”. Projekt jest współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021- 2027, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027. Okres realizacji projektu: 01.10.2024 r. - 30.10.2027 r. Projekt jest realizowany w Partnerstwie z Alzheimer.

Celem projektu jest wsparcie osób chorych i opiekunów osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne przez okres co najmniej 24 miesiące, poprzez uruchomienie i prowadzenie ogólnopolskiej bezpłatnej infolinii i udzielenie za jej pośrednictwem min. 35 tys. porad. Działania w ramach projektu będą zgodne z Konwencją ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

2. Tło projektu

Kontakt w ramach ogólnopolskiej infolinii będzie dawał możliwość poufnej rozmowy z konsultantami, psychologiem/psychoterapeutą i innymi specjalistami (np. terapeutą zajęciowym, prawnikiem), jak również uzyskanie informacji o dostępnych formach wsparcia w danym regionie.

Grupa docelowa projektu obejmuje chorych na Alzheimera i choroby otępienne wraz z ich opiekunami, w tym opiekunami nieformalnymi i pracownikami podmiotów leczniczych i podmiotów pomocy społecznej.

Grupy docelowe projektu;

- a) opiekunowie formalni osób z zaburzeniami otępiennymi,
- b) opiekunowie nieformalni i bliscy osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne choroby wywołujące zaburzenia otępienne,
- c) osoby zaniepokojone zmianami w swoich zdolnościach zapamiętywania i innych funkcjach poznawczych,
- d) osoby z łagodnymi zaburzeniami poznawczymi (mild cognitive impairment - MCI),
- e) osoby we wczesnych stadiach chorób skutkujących zaburzeniami otępiennymi,
- f) pracownicy i pracowniczki podmiotów leczniczych i podmiotów pomocy społecznej.

Projekt skierowany jest do opiekunów formalnych tj. osób posiadających płatne stanowisko i doświadczenie w opiece socjosanitarnej i pielęgniarstwie oraz opiekunów nieformalnych. Grupa

opiekunów nieformalnych posiada relatywnie mniejszą wiedzę, w zakresie dostępnych form pomocy dla osób chorych.

Kolejną grupą docelową są osoby zaniepokojone zmianami w swoich zdolnościach zapamiętywania i innych funkcjach poznawczych, osoby z łagodnymi zaburzeniami poznawczymi oraz osoby we wczesnym stadium chorób skutkujących zaburzeniami otępiennymi. Chorzy zarówno na wstępnym etapie choroby jak i etapach zaawansowanych, nie są przygotowani do rozwiązywania tego typu problemów. Brak systemowego wsparcia powoduje, że zostają bez pomocy.

Trzecia grupa to pracownicy i pracowniczki podmiotów leczniczych i podmiotów pomocy społecznej, którzy na co dzień, podczas pracy zawodowej, opiekują się osobami chorymi na chorobę Alzheimera i inne choroby otępienne. Grupa ta posiada dobre przygotowanie medyczne (pracownicy podmiotów leczniczych) lub opiekuńcze (pracownicy podmiotów pomocy społecznej), jednakże potrzebuje dodatkowego wsparcia, w obszarach związanych z dostępnymi formami wsparcia w danym regionie dla ich podopiecznych.

3. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi terapeuty zajęciowego, w zakresie wsparcia udzielanego uczestnikom/uczestnikom projektu, którzy będą korzystać ze wsparcia ogólnopolskiej infolinii „Helpline”. Usługi będą świadczone w oparciu o umowę, w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, przy ul. Płockiej 11/13 lub za obustronnym porozumieniem, w miejscu zamieszkania Wykonawcy z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość.

Celem zamówienia jest zapewnienie profesjonalnej bezpłatnej pomocy terapeuty zajęciowego dla chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich rodzin i opiekunów. W ramach infolinii zgłoszenia obsługiwane będą również poprzez zgłoszenia drogą pisemną, elektroniczną oraz poprzez bezpłatny czat i wideoczat online, powiązany z infolinią.

4. Termin realizacji zamówienia

Wykonawca zobowiązany będzie udzielać wsparcia uczestnikom/uczestnikom projektu poprzez pracę na infolinii przez 15 godzin tygodniowo, przez cały okres działania infolinii „Helpline”, czyli od 1 października 2025 r. do 30 września 2027 r., przy czym Zamawiający zastrzega, że ten termin może ulec zmianie.

W ramach umowy Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia usługi w sumie 1560 godzin (h) w następującym rozłożeniu na poszczególne lata trwania projektu:

2025 r. - 13 tygodni*15 h = 195 h

2026 r. - 52 tygodnie*15 h = 780 h

2027 r. - 39 tygodni*15 h = 585 h

W uzasadnionych przypadkach i w porozumieniu z Wykonawcą, Zamawiający może zmniejszyć liczbę godzin w danym tygodniu/miesiącu.

Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi wsparcia zgodnie z miesięcznym harmonogramem, ustalonym w porozumieniu z Zamawiającym, na 5 dni przed rozpoczęciem każdego miesiąca kalendarzowego realizacji umowy. Przedstawiony Wykonawcy harmonogram stanowić będzie zlecenie świadczenia wskazanych w nim usług. Podstawą rozliczenia usług będzie czas świadczonego dyżuru. Przez godzinę rozumieć należy każdorazowo pełną godzinę zegarową tj. 60 minut.

W ramach świadczenia usług Wykonawca zobowiązany będzie dokumentować świadczenie usług, w wymaganej formie, w dedykowanym do obsługi infolinii systemie informatycznym, udostępnionym przez Zamawiającego. Zamawiający przeszkoli osobę dedykowaną do realizacji zamówienia z obsługi tego narzędzia.

Usługi powinny być świadczone w godzinach funkcjonowania infolinii „Helpline”, czyli od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00 – 21.00 oraz w soboty w godzinach 10.00-16.00, przy czym godziny funkcjonowania infolinii mogą ulec zmianie.

5. Wymagania szczegółowe

5.1. Wykonawcą może być osoba spełniająca warunki określone w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 6 listopada 2013 r., w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu rehabilitacji leczniczej (Dz.U. z 2021 r. poz. 265) oraz posiadająca co najmniej 2-letnie doświadczenie w obszarze terapii zajęciowej dla osób starszych. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca biegle posługiwał się językiem polskim w mowie i piśmie.

5.2. Zakres wykonywanych zadań.

Podczas dyżuru, Wykonawca będzie pozostawał w gotowości do świadczenia usługi wsparcia uczestnikom/uczestnikom projektu, na każde zgłoszenie w ramach infolinii i czatu oraz będzie świadczył wsparcie z zakresu terapii zajęciowej na podstawie bieżących zgłoszeń wpływających na infolinię lub poprzez czat/wideoczat.

W ramach przedmiotowej usługi Wykonawca będzie realizował:

- 1) odbieranie połączeń telefonicznych na infolinii „Helpline” i udzielanie porad z zakresu terapii zajęciowej;
- 2) udzielanie odpowiedzi na pisemne pytania i zgłoszenia wpływające na infolinię „Helpline” z zakresu terapii zajęciowej;
- 3) doradztwo uczestnikom/uczestnikom projektu w kwestii sprzętu i strategii, które pomogą w codziennych czynnościach, od mycia i ubierania się po poruszanie się po domu;
- 4) wskazywanie odpowiedniego sposobu radzenia sobie ze zmianami w zdolnościach umysłowych i fizycznych osób chorych;
- 5) wskazywanie miejsca i możliwości uzyskania wsparcia w miejscu zamieszkania uczestniczek/uczestników projektu na podstawie wewnętrznej bazy informacji;
- 6) przekazywanie wskazówek z zakresu ćwiczenia funkcji poznawczych, odnajdywania wspomnień, wystawiania się i socjalizacji;
- 7) wskazywanie formy aktywizacji społecznej i fizycznej chorych, która może pomóc złagodzić przebieg choroby;

- 8) przygotowywanie realizacji programów terapii zajęciowej dla osób chorych;
- 9) uczestniczenie w zebraniach zespołu infolinii (konsultanci, psycholodzy lub psychoterapeuci, prawnik);
- 10) rzetelne prowadzenie dokumentacji i uzupełnianie informacji o udzielonym wsparciu w dedykowanym do tego systemie informatycznym Zamawiającego;
- 11) prowadzenie statystyki udzielanych porad i konsultacji;
- 12) współpraca z pracownikami zespołu infolinii;
- 13) przestrzeganie tajemnicy służbowej;
- 14) przestrzeganie ustawy o ochronie danych osobowych;
- 15) usługi winny być świadczone z należytą starannością i zachowaniem najwyższych standardów.

Wykonawca zobowiązany jest w ramach całego zamówienia uczestniczyć w min. 70% organizowanych szkoleń wewnętrznych. Zamawiający jest uprawniony zorganizować jeden raz w miesiącu szkolenie, warsztaty lub spotkanie, w których zobowiązany będzie uczestniczyć Wykonawca. Każdorazowo termin szkolenia zostanie przedstawiony z min. 3 dniowym wyprzedzeniem.

Zamawiający zapewnia pełną infrastrukturę techniczną do realizacji usług, w tym w pełni wyposażone stanowisko obsługi.

6. Rozliczenia z Wykonawcą

- 1) Rozliczenia między Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich (PLN).
- 2) Rozliczenie z Wykonawcą będzie się odbywać na podstawie ceny podanej w treści oferty, według stawki za 1h świadczonej usługi. Wynagrodzenie będzie wyliczane na podstawie faktycznie zrealizowanej liczby godzin na rzecz uczestniczek/uczestników projektu.
- 3) Kwota do zapłaty będzie równoznaczna z rzeczywistym zakresem realizacji zamówienia, tj.: usługa wsparcia uczestniczek/uczestników projektu: kwota brutto za 1 h usługi/wg stawki wskazanej w formularzu ofertowym/ x liczba godzin udzielonego wsparcia w miesięcznym okresie rozliczeniowym.
- 4) Proponowana w ofercie cena, powinna uwzględniać wszystkie koszty jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej realizacji przedmiotu zamówienia, w szczególności koszty dojazdu do miejsca pracy, podatek VAT (jeśli dotyczy), a także innych elementów niezbędnych do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia.
- 5) Wykonawca w okresie świadczenia usługi będzie zobowiązany do prowadzenia dokumentacji, w szczególności dokumentacji potwierdzającej wykonanie usługi i jej zakresu oraz comiesięcznych ewidencji, dotyczących zrealizowanych usług. Wzory dokumentów zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego.
- 6) W celu należytego wykonywania umowy, Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłaszania uwag do realizacji przedmiotu umowy, na każdym etapie realizacji zamówienia. Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić zgłaszane uwagi.

..... r.