

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

ROZDZIAŁ 1 INFORMACJE OGÓLNE DLA WSZYSTKICH CZĘŚCI ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta (BRPP) 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 pro jakościowe i rozwiązania organizacyjne w systemie ochrony zdrowia ułatwiające dostęp do niedrogich, trwałych oraz wysokiej jakości usług zdrowotnych.

Zamówienie składa się z 16 części. na organizację i przeprowadzenie szkoleń, w tym:

1. **CZĘŚĆ 1:** Szkolenie dla kadry kierowniczej z zakresu rozwiązywania konfliktów, motywacji i negocjacje
2. **CZĘŚĆ 2:** Komunikacja interpersonalna, wystąpienia publiczne, delegowanie i rozliczanie zadań w pracy zdalnej
3. **CZĘŚĆ 3:** Standardy Obsługi Pacjenta – wdrożenie Standardów jako obowiązujących norm postępowania
4. **CZĘŚĆ 4:** Skuteczna komunikacja interpersonalna
5. **CZĘŚĆ 5:** Trudny pacjent – techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze pacjenta
6. **CZĘŚĆ 6:** Prawa pacjenta a współczesne trendy w Unii Europejskiej - szkolenie rozwijające kompetencje merytoryczne
7. **CZĘŚĆ 7:** Analiza danych i statystyka
8. **CZĘŚĆ 8:** MS Excel średniozaawansowany – szkolenie dla osób raportujących i przygotowujących analizy
9. **CZĘŚĆ 9:** Stosowanie coachingu jako narzędzia monitorującego przestrzeganie Standardów Obsługi Pacjenta
10. **CZĘŚĆ 10:** Ochrona danych osobowych pacjentów w pracy BRPP
11. **CZĘŚĆ 11:** Zarządzanie sobą w czasie
12. **CZĘŚĆ 12:** Warsztat z technik przesłuchań
13. **CZĘŚĆ 13:** Wydawanie decyzji administracyjnych, postępowanie dowodowe oraz zasady formułowania faktycznego i prawnego uzasadnień decyzji administracyjnych
14. **CZĘŚĆ 14:** Zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej oraz jej kontrola
15. **CZĘŚĆ 15:** Efektywna praca zdalna
16. **CZĘŚĆ 16:** Prawa pacjenta i prawa lekarza – roszczenia pacjentów

W przypadku szkoleń, które obejmują kilka grup szkoleniowych 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. W terminie 21 dni przed realizacją spotkania Zamawiający poinformuje w formie elektronicznej Wykonawcę o miejscu realizacji szkolenia. Szkolenia, w zależności od dalej części będą odbywać się:

- w siedzibie Zamawiającego (Warszawa), ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa
- w Warszawie, poza siedzibą Zamawiającego
- na terenie Polski, do 350km od Warszawy.

Podział miejsc w stosunku do planowanych szkoleń określa Harmonogram realizacji szkoleń, stanowiący załącznik nr 1 do OPZ.

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 przekaze Wykonawcy w formie elektronicznej 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 wspólnie z Zamawiającym terminie.

Szkolenie przeprowadzone zostanie z wykorzystaniem ogólnodostępnej platformy typu Zoom, Teams, która umożliwia 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
- 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 jakichkolwiek płatnych aplikacji bądź programów.

Podczas szkolenia Wykonawca zapewni uczestnikom 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.

Termin realizacji szkoleń

Zakłada się realizację szkoleń w okresie nie wcześniej niż od 1.IX 2021 r. i nie później niż do 15.XII.2022 r. Planowany termin określa Harmonogram realizacji szkoleń.

Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą potwierdzi ostateczne daty realizacji szkoleń

- 1) w terminie 14 dni od zawarcia umowy w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2021 r.
- 2) w terminie do 15 stycznia w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2022 r.

W przypadku, w którym z powodów leżących po stronie Wykonawcy lub Zamawiającego szkolenie nie będzie mogło być przeprowadzone lub nie zostanie przeprowadzone w planowanym terminie, Strony mogą ustalić dodatkowy termin mieszczący się w okresie wskazanym w ust. 3.

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 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 przekaże 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 szkolenia, dostarczyć je na miejsce szkolenia i rozdać materiały uczestnikom. 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 przeźroczysta na pierwszej stronie oraz kartonowa podkładka na ostatniej stronie.

W przypadku szkoleń realizowanych w formule online Wykonawca prześle materiały uczestnikom szkolenia w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia szkolenia. Przesłanie materiałów w formie elektronicznej uczestnikom dotyczy także szkoleń realizowanych w formule stacjonarnej. Podczas szkoleń stacjonarnych trener zobowiązany jest rozdystrybuować materiały dostarczone uprzednio przez Zamawiającego (typu długopis, notes, pen drive) .

3. Przygotować i przeprowadzić **testy wiedzy** (ok. 7-10 pytań) 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 w formie elektronicznej, na podane podczas rekrutacji adresy mailowe 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. Wykonawca ma także obowiązek przygotować **zestawieniem zbiorcze** podsumowującym wyniki ankiet (zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego) i przesłać je Zamawiającemu drogą elektroniczną w terminie 5 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia. Podczas szkolenia online ankiety zostaną przekazane uczestnikom 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 szkoleń (nie dotyczy szkoleń realizowanych online) a następnie przekazać niezwłocznie po szkoleniu oryginały list obecności Zamawiającemu. Aby udokumentować obecność uczestników podczas szkolenia on-line Wykonawca prześle 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 szkoleń dostarczone uprzednio przez Zamawiającego **certyfikaty uczestnictwa** w szkoleniu (wg wzoru przekazanego przez Zamawiającego). Podczas szkolenia online certyfikaty uczestnictwa zostaną przekazane uczestnikom 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. Ponieść koszt dojazdu i powrotu ze szkolenia trenera oraz koszty jego noclegu i wyżywienia podczas szkolenia stacjonarnego.
10. **Poinformować** uczestników 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 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, laptop, flipchart, markery) dostosowaną do liczby uczestników szkolenia.
2. W przypadku szkolenia stacjonarnego zapewni nocleg (wraz ze śniadaniem) pomiędzy dniami szkoleniowymi i wyżywienie dla uczestników 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 30min 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 szkolenia.

Merytoryczny zakres szkoleń poszczególnych części zamówienia

CZĘŚĆ I ZAMÓWIENIA

Szkolenie dla kadry kierowniczej z zakresu rozwiązywania konfliktów, motywacji i negocjacje

1. Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 1 grupy szkoleniowej dla 16 uczestników (15 dni szkoleniowych tj. 150 godzin dydaktycznych; 8 dni w 2021 oraz 7 dni w 2022 r.).

2. Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest kadra zarządzająca urzędem administracji centralnej – Biura Rzecznika Praw Pacjenta (BRPP).

3. Ramowy program szkolenia:

- Rozwiązywanie konfliktów i sytuacje kryzysowe, rozwiązywanie problemów
- Motywacja, koncepcje i zasady motywowania, modele motywacji, płacowe i pozapłacowe środki motywacji, wewnętrzne i zewnętrzne czynniki motywowania do działań
- Negocjacje, podstawy i zasady wywierania wpływu na innych
- Metody budowania efektywnego zespołu
- Kierowanie i organizowanie, doskonalenie organizacji, zarządzanie zmianą
- Metody właściwego komunikowania się, jak mówić, by wzbudzić zaangażowanie słuchających, porozumiewanie się przez jasne i szczere komunikaty

4) Treści kształcenia:

- Podnoszenie efektywności indywidualnej i grupowej, umiejętność budowania prawidłowych relacji zawodowych, wykorzystanie różnic indywidualnych w zachowaniach i postawach poszczególnych osób w zespole, wykorzystanie różnorodności wynikającej z typów osobowości
- Budowanie proaktywnej postawy członków zespołu, techniki i metody zwiększające efektywność pracy w zespole, umiejętności skutecznego dowożenia wyników i budowania zaangażowania w zespole
- Techniki ekonomii behawioralnej i psychologii biznesu w budowaniu motywacji pozafinansowej pracowników, metody budowania zaangażowania i satysfakcji z pracy, umiejętność przekonania pracowników do czekającej ich pracy, prawidłowe wykorzystywanie bodźców motywacyjnych, nowoczesne podejścia do budowania zaangażowania i motywacji pracowników
- Budowanie kultury feedbackowej w organizacji, skuteczne przekazywanie informacji zwrotnej, skuteczna realizacja oceny pracy, prawidłowe prowadzenie rozmów oceniających, unikanie ryzyk i błędów oceny
- Metody skutecznego podejmowania decyzji, menadżerskie pułapki podejmowania decyzji, decyzje grupowe i indywidualne
- Poszukiwanie innowacji i rozwiązywanie problemów, techniki indywidualnej i grupowej pracy kreatywnej, podejścia PDCA i Global8D, menadżerskie narzędzia i metody wspierające procesy innowacji i rozwiązywania problemów
- Metody niwelowania konfliktów w procesach zmiany, prawidłowe przygotowywanie procesu zmiany, uświadomienie istoty procesu zmiany w organizacjach, fazy procesu zmiany i potrzeby pracowników
- Metody i techniki przeprowadzania zmiany, rozwój kompetencji wspierających zarządzanie zmianą,

metody analizowania nastawienia i angażowania pracowników, wykorzystanie obszaru racjonalnego, emocjonalnego i procesowego w zmianie

- Zarządzanie sytuacjami konfliktowymi w zespole, źródła konfliktów w miejscu pracy, strategię zarządzania konfliktami i role liderów w sytuacjach konfliktowych
- Umiejętność prowadzenia procesów negocjacyjnych, paleta technik negocjacyjnych, tricki negocjacyjne i obrona przed nimi, umiejętność pozyskiwania współpracy i angażowania do wspólnego działania
- Wykorzystywanie różnic osobowościowych w procesach negocjacyjnych, paleta argumentacji racjonalnej i emocjonalnej, techniki psychomanipulacji i wywierania wpływu, radzenie sobie z wpływem wywieranym przez pracowników
- Wykorzystywanie pełnej palety stylów zarządzania, dyrektywne i niedyrektywne metody zarządzania zespołami, struktury i metody niedyrektywnych metod zarządzania
- Coachingowy styl zarządzania, praca z przekonaniami ograniczającymi i wspierającymi pracowników, techniki prowadzenia wspierających rozmów, budowanie samodzielności i odpowiedzialności podwładnych
- Prawidłowe przygotowywanie treści przekazu dla grupy i indywidualnych osób, budowanie story line dla wystąpień, metody budowania prezentacji na spotkania zarządcze oraz szkoleniowe, eliminacja błędnych nawyków prezentacyjnych
- Metody radzenia sobie z obiekcjami podczas prezentacji tradycyjnej i zdalnej, techniki szybkiego przygotowywania wystąpień, metody zwiększania przewagi prezentera –

CZĘŚĆ II ZAMÓWIENIA

Komunikacja interpersonalna, wystąpienia publiczne, delegowanie i rozliczanie zadań w pracy zdalnej

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 2 grup szkoleniowych po 16 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 zjazdy po 2 dni robocze tj. 40 godzin dydaktycznych:

I grupa 2 zjazdy x 2 dni = 40 hd

II grupa 2 zjazdy x 2 dni = 40 hd

Łącznie dla danej części jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta (kadra kierownicza wyższego i średniego szczebla)

3) Ramowy program szkolenia:

- Komunikacja i budowanie relacji przy uwzględnieniu różnic w osobowości, zwiększanie skuteczności budowania przekazu i komunikowania się w zależności od wymiarów psychologii, komunikacja i

współpraca z wykorzystaniem różnorodności wynikającej z typów osobowości

- Techniki i metody zwiększające efektywność i skuteczność pracy zdalnej, prawidłowe delegowanie zadań i odpowiedzialności, skuteczny monitoring realizacji i rozliczanie zadań w pracy zdalnej. umiejętności skutecznego osiągnięcia wyników i budowania zaangażowania w zespole zdalnym, metody przekazywania informacji zwrotnej w pracy zdalnej
- Sztuka wystąpień publicznych (przygotowanie i prowadzenie)
- Prawidłowe przygotowywanie treści przekazu dla grupy i indywidualnych osób, budowanie story line dla wystąpień zdalnych, metody budowania prezentacji na spotkania zarządcze oraz szkoleniowe, eliminacja błędnych nawyków prezentacyjnych
- Sztuka prowadzenia szkoleń (narzędzia i metody aktywizujące, relacja z grupą)
- Metody radzenia sobie z obiekcjami podczas prezentacji tradycyjnej i zdalnej, techniki szybkiego przygotowywania wystąpień, metody zwiększania przewagi prezentera

Program musi uwzględniać min. 50% zajęć praktycznych.

CZĘŚĆ III ZAMÓWIENIA

Standardy Obsługi Pacjenta – wdrożenie Standardów jako obowiązujących norm postępowania

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 2 grup szkoleniowych po 16 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

II grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

Łącznie dla danej części jest to 40 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta (pracownicy infolinii obsługiwanej przez BRPP)

3) Ramowy program szkolenia:

- Standardy obsługi pacjenta:
 - a. Profesjonalne standardy obsługi klienta – cel i zasady
 - b. Podstawy prawne – ustawa o dostępności.
 - c. Zmiana nastawienia do obsługi pacjenta
 - d. Korzyści i znaczenie profesjonalnej, spójnej jakości obsługi pacjenta
 - e. Budowanie wizerunku przez telefon
 - f. Pracownik Infolinii – wizytówką BRPP

- Komunikacja interpersonalna:
 - a. Skuteczne metody na dobre pierwsze wrażenie w rozmowie telefonicznej
 - b. Cele, techniki i etapy obsługi klienta.
 - c. Podstawowe potrzeby i wymagania pacjenta – motywy psychologiczne
 - d. Budowanie zaufania w trakcie rozmowy
 - e. Sposoby zadawania pytań
 - f. Rozpoznanie oczekiwań, aktywne słuchanie
 - g. Słowa zakazane i pożądane w obsłudze telefonicznej
 - h. Zasady empatycznej obsługi
 - i. Znaczenie empatii w komunikacji
 - j. Dostrojenie i prowadzenie rozmowy
 - k. Błędy i telefoniczne faux pas
 - l. Głos i intonacja, dykcja, barwa
 - m. Przełączanie. Oddzwanianie.
 - n. Budowanie korzystnej relacji.
 - o. Pozyskiwanie informacji od pacjenta w trakcie rozmowy
 - p. Przekazywanie informacji o sposobie załatwienia sprawy.
 - q. Egzekwowanie niezbędnych wymogów od klienta.
- Typy klientów/pacjentów i zastosowanie odpowiedniej techniki:
- Komunikacja z trudnym klientem/pacjentem:
 - a. Temat obiekcji i zastrzeżeń pacjentów
 - b. Obsługa w trudnych sytuacjach – asertywność.
 - c. Jak chronić granice osobiste?
 - d. Jak przekazywać trudne informacje?
 - e. Radzenie sobie z krytyką, porównaniami do konkurencji itp.
 - f. Obsługa klienta w sytuacjach reklamacyjnych.
 - g. Obsługa klienta wzburzonego lub roszczeniowego.
- Wypalenie zawodowe – natura zjawiska, przyczyny i objawy.
- Indywidualny plan wdrażania nabytych umiejętności.

CZĘŚĆ IV ZAMÓWIENIA

Skuteczna komunikacja interpersonalna

1. Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 3 grup szkoleniowych po 16 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

II grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

III grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

Łącznie dla danej części jest to 60 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

2. Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3. Ramowy program szkolenia:

- Formułowanie jednoznacznych przekazów.
- Skuteczna komunikacja.
- a) Techniki aktywnego słuchania (Parafraza, klaryfikacja, podsumowania) Poziom umiejętności – narzędzia komunikacyjne
- b) Programatory lingwistyczne w komunikacji
- c) Programatory pozytywne – baza słów, których należy używać
- d) Programatory negatywne – baza słów, których należy unikać
- e) Techniki kontrolowania przebiegu rozmowy
- f) Aktywne słuchanie i aktywne mówienie
- g) Style społeczne
- h) Koncepcja stylów społecznych według Junga
- i) Autodiagnoza własnego stylu społecznego
- j) Skale opisu (asertywność i spontaniczność)
- k) Typologia stylów społecznych - Wskaźniki behawioralne – po czym rozpoznać styl społeczny
- Feedback
- Komunikacja niewerbalna
- a. Sposoby dbania o właściwą atmosferę wypowiedzi
- b. Emocje w komunikacji interpersonalnej

CZĘŚĆ V ZAMÓWIENIA

Trudny pacjent – techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze pacjenta

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 1 grupy szkoleniowej dla 16 uczestników, przy czym szkolenie obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w grupie może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 20 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3) Ramowy program szkolenia:

- Profesjonalizm w obsłudze trudnego pacjenta:
- aspekty obsługi
 - a) sposoby budowania pozytywnego kontaktu z pacjentem
 - b) zasady kierowania rozmową

- c) nastawienia i uprzedzenia, pierwsze wrażenie
- d) komunikacja a emocje
- e) techniki wywierania wpływu i oddziaływania na pacjenta
- Typologia trudnych pacjentów i jej praktyczne zastosowanie:
 - a. wykorzystanie typologii w procesie obsługi
 - b. charakterystyczne zachowania dla danych typów
 - c. analiza motywów kierujących zachowaniem pacjentów
 - d. identyfikacja pacjenta jako określonego typu i dopasowanie się do niego z procesem komunikacji
 - e. jak zapobiegać procesowi „tworzenia” trudnego pacjenta
 - f. współpraca z trudnym pacjentem- techniki, „zagrywki”, słowa kluczowe
 - g. techniki radzenia sobie z osobą zachowującą się manipulacyjnie
 - h. jak reagować na krytykę
 - i. budowanie relacji
- Konflikt z „trudnym pacjentem”:
 - a) zrozumienie natury konfliktów / style zarządzania konfliktem
 - b) studia przypadków - analiza
- Reklamacja:
 - a. rola obsługi reklamacji w zdobywaniu lojalności pacjenta
 - b. czym jest reklamacja? Dlaczego nie lubimy reklamacji
 - c. Prawne aspekty reklamacji-najnowsze przepisy w praktyce: regulacje prawne, odpowiedzialność usługodawcy/sprzedającego, gwarancje, spory dot. Reklamacji
 - d. Korespondencja z klientem reklamacyjnym (odpowiedź negatywna, odpowiedź pozytywna)
- Analiza własnego funkcjonowania w sytuacjach krytycznych i ukierunkowanie na podejmowanie działań.
- Zwiększenie własnego poziomu zaangażowania

CZĘŚĆ VI ZAMÓWIENIA

Prawa pacjenta a współczesne trendy w Unii Europejskiej - szkolenie rozwijające kompetencje merytoryczne

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 2 grup szkoleniowych po 16 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

II grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

Łącznie dla danej części jest to 40 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3) Ramowy program szkolenia:

- Wizja, cele i wartości w systemie ochrony zdrowia a prawa pacjenta – ustawy regulujące.
- Profilaktyka i zdrowie publiczne. Świadomość i odpowiedzialność.
- Organizacja i zarządzanie opieką zdrowotną, źródła finansowania.
- Organy nadzorujące wykonywanie praw pacjenta w państwach UE.
- Bezpieczeństwo pacjenta.
- Innowacje, technologie, efektywność.
- Zasady refundacji leków.
- Koordynacja a opieka zdrowotna w ramach dyrektywy transgranicznej.
- Podstawy prawne transgranicznej opieki zdrowotnej.
- Zasady udzielania świadczeń w oparciu o przepisy o koordynacji oraz na podstawie dyrektywy transgranicznej. Podstawowe różnice.
- Kontynuacja leczenia rozpoczętego za granicą.
- Zadania informacyjne podmiotów wykonujących działalność leczniczą w kontekście dyrektywy transgranicznej oraz zasady współpracy z KPK i OW NFZ.
- Zwrot kosztów i finansowanie świadczeń udzielanych na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2011/24/UE oraz na podstawie przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego osobom ubezpieczonym w Funduszu - informacje ogólne i obowiązki świadczeniodawców.

CZĘŚĆ VII ZAMÓWIENIA

Analiza danych i statystyka

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 2 grup szkoleniowych po 12 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

II grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

Łącznie dla danej części jest to 40 godzin dydaktycznych szkolenia.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta (między innymi dla osób analizujących dane w BRPP)

3) Ramowy program szkolenia:

- Efektywne korzystanie z Excela.
- Formuły i najczęściej stosowane funkcje.
- Przygotowanie danych do analizy.
- Współpraca w Excelu i tworzenie arkuszy dla innych użytkowników.
- Tabele przestawne.
- Rozszerzenie możliwości tabel przestawnych.
- Analizy sytuacyjne i optymalizacja.
- Korzystanie z danych zewnętrznych.
- Pobieranie i przekształcanie danych z użyciem Power Query.
- Wizualizacja danych za pomocą formatowania warunkowego.
- Wizualizacja danych za pomocą wykresów.
- Interaktywna analiza scenariuszy – kokpit menedżerski.

Program musi zawierać min. 50% zajęć praktycznych.

W ramach usługi szkoleniowej Wykonawca zapewni komputer przenośny (laptop) z odpowiednim oprogramowaniem dla każdego uczestnika/czki. Komputer musi być wyposażony w odpowiednie oprogramowanie w tym co najmniej: system operacyjny WINDOWS 10 oraz oprogramowanie w ramach pakietu Office 365.

CZĘŚĆ VIII ZAMÓWIENIA**MS Excel średniozaawansowany – szkolenie dla osób raportujących i przygotowujących analizy****1) Przedmiot Zamówienia**

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 3 grup szkoleniowych po 12 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

II grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

III grupa 1 zjazd x 2 dni = 20hd

Łącznie dla danej części jest to 60 godzin dydaktycznych szkolenia.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3) Ramowy program szkolenia:

- Powtórzenie podstaw programu Excel.
- Formuły.
- Nazywanie komórek.
- Formatowanie warunkowe.
- Obiekt tabela.
- Walidacja danych.
- Sortowanie danych i filtry.
- Listy niestandardowe.
- Narzędzia danych.
- Sumy częściowe.
- Sprawdzanie i poprawianie formuł.
- Praca z wykresami.
- Tabele przestawne i wykresy przestawne.
- Tworzenie tabel przestawnych.
- Obliczenia.
- Tworzenie wykresów przestawnych.
- Formatowanie.
- Zarządzanie skoroszytami.
- Tworzenie szablonów.
- Współdzielenie plików.
- Zarządzanie zmianami.
- Ochrona zakresów skoroszytów i arkuszy.

Program musi zawierać min. 50% zajęć praktycznych.

W ramach usługi szkoleniowej Wykonawca zapewni komputer przenośny (laptop) z odpowiednim oprogramowaniem dla każdego uczestnika. Komputer musi być wyposażony w odpowiednie oprogramowanie w tym co najmniej: system operacyjny WINDOWS 10 oraz oprogramowanie w ramach pakietu Office 365.

CZĘŚĆ IX ZAMÓWIENIA

Stosowanie coachingu jako narzędzia monitorującego przestrzeganie Standardów Obsługi Pacjenta

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 1 grupy szkoleniowej, liczącej 16 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia obejmuje dwa zjazdy po 2 dni robocze szkolenia tj. 40 godzin dydaktycznych:

I grupa 2 zjazdy x 2 dni = 40 hd

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w grupie może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta (między innymi dla koordynatorów, trenerów, kierowników, naczelników).

3) Ramowy program szkolenia:

- Wprowadzenie do coachingu
- Warsztat coacha
- Zagadnienia organizacyjne
 - a) Ćwiczenia i narzędzia do samoopisu
 - b) Metafory, wizualizacje, skalowanie
 - c) Gry i gadżety coachingowe
 - d) Narzędzia służące do uruchomienia działania
 - e) Narzędzia dobre do pracy z relacjami i komunikacją
 - f) Wsparcie osób w przechodzeniu zmiany
 - g) Zaplecze coacha
 - h) Przekazywanie informacji zwrotnej w coachingu, feedback
 - i) Coaching a delegowanie i motywowanie pozafinansowe
 - j) Coaching z udziałem i bez udziału przełożonego
 - k) Narzędzia wykorzystywane w rozwoju pracowników
 - l) Sposób tworzenia planu treningowego i jego wdrażanie oraz bieżący nadzór
 - m) Tworzenie planów rozwojowych dla podwładnych
 - 1. Najważniejszy cel coachingu: wspomaganie zmiany
 - a. Praca z przekonaniami i strefą komfortu
 - b. Praca na emocjach i poczucie sprawstwa
 - c. Motywacja i automotywacja w procesie coachingu
 - d. Problem - cel - efekt w coachingu

- e. Praca z oporem
 - f. Rodzaje pytań, umiejętność słuchania i techniki konwersacyjne
 - g. Obszary o które pyta coach – matryca pracy coacha
 - h. Trudności i zagrożenia
- Ewaluacja

CZĘŚĆ X ZAMÓWIENIA

Ochrona danych osobowych pacjentów w pracy BRPP

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 5 grup szkoleniowych, liczących po 25 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia obejmuje 1 dzień roboczy tj. 10 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

II grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

III grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

IV grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

V grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

Łącznie dla danej części jest to 50 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 35 osób.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że w tym przypadku szkolenia dla wszystkich grup będą odbywały się w ciągu dwóch następujących po sobie dni roboczych tj:

Pierwszy dzień – równoległe szkolenie dla 3 grup

Drugi dzień – równoległe szkolenie dla 2 grup

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3) Ramowy program szkolenia:

- Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych medycznych.
- Status administratora, współadministratora i podmiotu przetwarzającego w procesach przetwarzania danych osobowych medycznych.
- Podstawy prawne dostępu do danych osobowych medycznych przez pracowników i współpracowników podmiotu leczniczego.
- Prawo do ochrony danych osobowych w przepisach:
 - a. ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz aktach wykonawczych do niej,

- b. ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych,
- c. ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia,
- d. ustawy o ochronie zdrowia psychicznego,
- e. o tajemnicy zawodowej osób przetwarzających danych osobowe medyczne.
- Praktyczne aspekty realizacji przez podmiot leczniczy ochrony danych osobowych medycznych w fazie projektowania oraz domyślnej ochrony danych osobowych medycznych.
- Analiza ryzyka i ocena skutków dla ochrony danych osobowych w działalności podmiotów leczniczych.
- Realizacja przez pacjentów praw podmiotów danych osobowych medycznych.
- E-zdrowie a bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych medycznych, w tym dopuszczalność przetwarzania danych osobowych w ramach:
 - a. telemedycyny i zdalnej opieki medycznej,
 - b. uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji,
 - c. Internetu Rzeczy.
- Ochrona danych osobowych medycznych wykorzystywanych do badań naukowych.
- Orzecznictwo polskich i unijnych organów nadzorczych oraz sądów w zakresie danych medycznych, w szczególności przetwarzania danych osobowych przez podmioty lecznicze.

CZĘŚĆ XI ZAMÓWIENIA

Zarządzanie sobą w czasie

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 5 grup szkoleniowych, liczących po 25 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia obejmuje 1 dzień roboczy tj. 10 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

II grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

III grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

IV grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

V grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

Łącznie dla danej części jest to 50 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 30 osób.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że w tym przypadku szkolenia dla wszystkich grup będą odbywały się w ciągu dwóch następujących po sobie dni roboczych tj:

Pierwszy dzień – równoległe szkolenie dla 2 grup

Drugi dzień – równoległe szkolenie dla 3 grup

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3) Ramowy program szkolenia:

- Umiejętność radzenia sobie z dużą ilością zadań przy ograniczeniach czasowych
- Prawidłowa priorytetyzacja zadań
- Umiejętność radzenia sobie z zadaniami nagłymi i niestandardowymi
- Prawidłowa kontrola stresu
- Umiejętność pracy pod wpływem stresu
- Budowanie zachowań asertywnych oraz postaw proaktywnych ze zrozumieniem wymogów coraz szybszego wykonywania zleconych zadań
- Moje mocne i słabe strony w zarządzaniu czasem.
- Pożeracze czasu – czym są, jak je wykrywać i eliminować.
- Czas i organizacja – czym jest „czas” i czym tak naprawdę zarządzamy.
- Odkładanie zadań tzw. „otwarte pętle” – czym skutkuje, dlaczego męczymy i jak nie odkładać.
- Planowanie czyli kontrola nad wydarzeniami – jak skutecznie planować krótko- i długoterminowo.
- Macierz Eisenhowera – priorytety zadań, zadania ważne i pilne.
- Zasada Pareto – skuteczność działań.
- Higiena pracy i odpoczynku – jak pracuje nasz umysł i jak to wykorzystać.
- Skuteczność na co dzień – algorytm prostych działań.
- Prawa skutecznego panowania nad czasem.

CZĘŚĆ XII ZAMÓWIENIA

Warsztat z technik przesłuchań

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 1 grupy szkoleniowej dla 12 uczestników, przy czym szkolenie obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w grupie może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 20 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta (m.in. pracownicy departamentu prawnego)

3) Ramowy program szkolenia:

- Wybrane umiejętności praktyczne

Podstawy komunikacji werbalnej i pozawerbalnej.

Fakty a nadinterpretacji

Protokołowanie przebiegu czynności przesłuchania.

- Umiejętność prowadzenia rozmów i przesłuchań.

Umiejętność słuchania i obserwowania

Pytania, jako podstawowe narzędzie przesłuchania

Techniki przesłuchań, umiejętność protokołowania zeznań

- Wykrywanie kłamstw w trakcie przesłuchań.

- Analiza behawioralna

Wskaźniki analizy zachowań.

Strategie obronne.

Analiza wypowiedzi.

- Symulacja rozpraw.

Program musi zawierać min. 40% zajęć praktycznych.

CZĘŚĆ XIII ZAMÓWIENIA

Wydawanie decyzji administracyjnych, postępowanie dowodowe oraz zasady formułowania faktycznego i prawnego uzasadnień decyzji administracyjnych

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 1 grupy szkoleniowej dla 6 uczestników, przy czym szkolenie obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w grupie może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 15 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta (m. in. pracownicy departamentu postępowań wyjaśniających)

3) Ramowy program szkolenia:

- Wszczęcie postępowania:
 - a. Wszczęcie postępowania na żądanie strony i z urzędu
 - b. Data wszczęcia postępowania i jej prawne konsekwencje
 - c. Odmowa wszczęcia postępowania
- Postępowanie wyjaśniające
 - a. Czynności techniczne postępowania
 - b. Czynności organu prowadzącego postępowanie – wstępna ocena stanu faktycznego, stan prawny a zakres postępowania dowodowego, czynności dowodowe organu, ocena faktów, wskazanie niespełnionych przesłanek do wydania decyzji zgodnej z żądaniem strony (art. 79a k.p.a.), poświadczanie odpisów oryginałów dokumentów (art. 76a § 2b i § 3 k.p.a.)
 - c. Przerwanie toku postępowania - współdziałanie, zawieszenie postępowania, umorzenie postępowania administracyjnego.
- Przygotowanie i wydanie decyzji
 - a. Podstawa faktyczna i prawna rozstrzygnięcia: nakaz rozstrzygania niedających się usunąć wątpliwości faktycznych na korzyść strony, nakaz rozstrzygania niedających się usunąć wątpliwości prawnych na korzyść strony
 - b. Elementy i struktura decyzji
 - c. Związanie organu decyzją i wykonalność decyzji
 - d. Możliwość modyfikacji treści decyzji przez organ, który ją wydał
 - e. Modyfikacja decyzji w zakresie wad istotnych decyzji

CZĘŚĆ XIV ZAMÓWIENIA

Zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej oraz jej kontrola

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 2 grup szkoleniowych po 16 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia tj. 20 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

II grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 hd

Łącznie dla danej części jest to 40 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

2) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3) Ramowy program szkolenia:

- Elektroniczna dokumentacja medyczna – akty prawne określające zakres i sposób prowadzenia dokumentacji medycznej w podmiotach leczniczych
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/24/UE z dnia 9 marca 2011 r. w sprawie stosowania praw pacjentów w transgranicznej opiece zdrowotnej – możliwości wyzwania dla polskiego sektora ochrony zdrowia
- Wytyczne ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia – wymagania w stosunku do podmiotów leczniczych (
 - standaryzacja identyfikowalności pacjenta,
 - identyfikacji personelu medycznego,
 - skierowań,
 - kodów jednostek chorobowych w dokumentacji medycznej ,
 - identyfikacji podmiotu leczniczego)
- Dokumenty medyczne wg rozporządzenia o dokumentacji medycznej:
 - a) konieczne elementy zawarte w dokumentacji medycznej
 - b) dokumentacja medyczna w badaniach klinicznych
 - c) dokumentacja medyczna w medycynie pracy 5. Bezpieczeństwo danych elektronicznych – wdrożenie systemowej ochrony danych cyfrowych w podmiocie leczniczym
- Bezpieczeństwo danych elektronicznych – wdrożenie systemowej ochrony danych cyfrowych w podmiocie leczniczym.
- Bezpieczeństwo danych osobowych i danych wrażliwych pacjentów
- (warunki i okres przechowywania dokumentacji medycznej,

- udostępnianie dokumentacji medycznej,
- dokumentowanie zgód na leczenie)
- Autoryzowanie dokumentacji medycznej.
- Zewnętrzne prowadzenie elektronicznej dokumentacji medycznej –możliwości i przeszkody.
- Elektroniczna dokumentacja medyczna
- Kontrola dokumentacji medycznej przez RPP oraz organ rejestrowy i tworzący:
 - a. Działalność lecznicza jako działalność regulowana
 - b. Podstawy prawne do przeprowadzenia kontroli
 - c. Kryterium legalności przeprowadzenia kontroli
 - d. Przygotowanie kontroli podmiotu leczniczego
 - e. Zawiadomienie o przeprowadzeniu kontroli
 - f. Uprawnienia osoby dokonującej kontroli
 - g. Obowiązki kontrolowanego.
- Rozpoczęcie kontroli
Dokumentacja, wymagania,
- respektowanie przez placówkę praw pacjenta,
- Obowiązki informacyjne podmiotu leczniczego,
- Decyzje, zezwolenia na prowadzenie działalności,
- Dokumentacja medyczna jako element kontroli (
- Prowadzenie dokumentacji medycznej,
- Dokumentacja wewnętrzna i
- zewnętrzna,
- Oświadczenia pacjenta,
- Zgoda na leczenie)
- Udostępnianie dokumentacji medycznej,
- Zakończenie kontroli (Protokół z przeprowadzonej kontroli, Zalecenie pokontrolne, Obowiązki podmiotu leczniczego wynikające z ustawy o prawach pacjent, Monitorowanie wykonania zaleceń pokontrolnych)

CZĘŚĆ XV ZAMÓWIENIA

Efektywna praca zdalna

1) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 6 grup szkoleniowych, liczących po 20 uczestników/czek, przy czym jedna edycja szkolenia obejmuje 1 dzień roboczy tj. 10 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

II grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

III grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

IV grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

V grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

VI grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

Łącznie dla danej części jest to 60 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że w tym przypadku szkolenia dla wszystkich grup będą odbywały się w ciągu dwóch następujących po sobie dni roboczych tj:

Pierwszy dzień – równoległe szkolenie dla 3 grup

Drugi dzień – równoległe szkolenie dla 3 grup

2) **Grupa docelowa**

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

3) **Ramowy program szkolenia:**

- Zasady pracy zdalnej.
- Ergonomia miejsca pracy, dobór sprzętu.
- Godziny pracy – kontrakt i prawo pracy.
- Wygodne i dostępne narzędzia do komunikacji z innymi członkami zespołu.
- Metody organizacji czasu pracy w warunkach pracy zdalnej.
- Zasady spotkań przy pracy zdalnej – Teams, Live webinar oraz komunikatory.
- Organizacja przepływu informacji – przydatne aplikacje np. Trello, Mural.
- Analiza własnego funkcjonowania w sytuacjach krytycznych i ukierunkowanie na podejmowanie działań.
- Zwiększenie własnego poziomu zaangażowania
- Interakcje z domownikami
- Potrzeby psychologiczne w pracy zdalnej.
- Integracja. Gry integracyjne online.

CZĘŚĆ XVI ZAMÓWIENIA

Prawa pacjenta i prawa lekarza – roszczenia pacjentów

4) Przedmiot Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla 6 grup szkoleniowych, liczących po 20 uczestników, przy czym jedna edycja szkolenia obejmuje 1 dzień roboczy tj. 10 godzin dydaktycznych:

I grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

II grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

III grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

IV grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

V grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10 hd

VI grupa 1 zjazd x 1 dzień = 10hd

Łącznie dla danej części jest to 60 godzin dydaktycznych szkolenia.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w poszczególnych grupach może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 25 osób.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że w tym przypadku szkolenia dla wszystkich grup będą odbywały się w ciągu dwóch następujących po sobie dni roboczych tj:

Pierwszy dzień – równoległe szkolenie dla 3 grup

Drugi dzień – równoległe szkolenie dla 3 grup

5) Grupa docelowa

Odbiorcą szkolenia jest są pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta

6) Ramowy program szkolenia:

- Czynniki warunkujące przestrzeganie praw pacjenta w miejscu udzielania świadczeń
 - a. Znajomość zasad udzielania świadczeń opieki zdrowotnej
 - b. Znajomość działania instytucji systemu zdrowotnego i instytucji około - systemowych
 - c. Wiedza i kompetencje w polityce informacyjnej podmiotu
 - d. Obowiązujące procedury w procesie udzielania świadczeń
- Zdefiniowanie najczęściej pojawiających się barier w respektowaniu uprawnień pacjentów
- Ograniczenie praw pacjenta w sytuacjach szczególnych, w szczególności w stanie zagrożenia epidemicznego
- Przegląd wybranych praw pacjenta określonych ustawą istotnych ze względu na specyfikę rodzaju udzielanych świadczeń, w tym praw pacjenta psychiatrycznej opieki zdrowotnej (
- prawo do świadczeń zdrowotnych,

- do wyrażania zgody,
- do informacji, do dokumentacji,
- do poszanowania intymności, godności i życia rodzinnego)
- Przegląd wybranych przypadków.
- Ochrona prawa pacjenta i rola RPP.
- Zadania i kompetencje oraz specyfika pracy Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego.
- Pragmatyka postępowania wnioskowo-skargowego w ochronie uprawnień pacjentów.
- Partnerstwo instytucjonalne w ochronie praw pacjenta (rola pełnomocników ds. pacjenta).
- Rola i podmiotowość organizacji pozarządowych w ochronie praw pacjentów.
- Katalog dobrych praktyk – prezentacja wzorców.
- Prawa lekarza.
- Obsługa pacjenta roszczeniowego.