

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny we Wrocławiu ogłasza postępowanie w formie konkursu ofert na wybór wykonawcy na **przygotowanie, organizację i przeprowadzenie szkoleń dla personelu z zakresu komunikacji w ramach grantu Dostępność plus dla zdrowia.**

Na podstawie art. 2 ust 1 Ustawy z dnia 11.02 2019r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. Nr 113 poz. 759 ze zm.), do niniejszego postępowania nie mają zastosowanie przepisy tej ustawy.

WPROWADZENIE

Udzielenie przedmiotowego zamówienia wynika z realizacji projektu pn. „Wdrożenie działań propagacyjnych w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym we Wrocławiu poprzez zwiększenie kompetencji pracowników oraz dostosowanie infrastruktury placówki do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami” realizowanego przy wsparciu finansowym Skarbu Państwa-Ministerstwo Zdrowia w ramach grantu „Dostępność plus dla zdrowia”

Jednym z obszarów, w których wdrażane są działania dotyczące poprawy dostępności Szpitala jest obszar komunikacji z pacjentami ze szczególnymi potrzebami. Realizacja niniejszego zamówienia przyczyni się do wzrostu kompetencji interpersonalnych pracowników.

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na przygotowaniu i przeprowadzeniu dwóch jednodniowych szkoleń dla pracowników medycznych i niemedycznych z zakresu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami¹, w tym osobami z niepełnosprawnościami i osobami starszymi, zapewnienie poczęstunku uczestników szkolenia.

Celem szkoleń jest rozwijanie kompetencji pracowników, w zakresie komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami w tym:

- podniesienie poziomu wiedzy i świadomości uczestników w zakresie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
- wymiana doświadczeń pracowników placówek medycznych w obszarze dostępności;
- uwrażliwienie uczestników na indywidualne potrzeby osób z niepełnosprawnością wynikające z różnych jej typów;
- rozwinięcie umiejętności i kompetencji w zakresie efektywnej komunikacji w kontaktach z pacjentami ze szczególnymi potrzebami.

Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego w mieście Wrocław w różnych terminach.

Liczba uczestników:

- liczba uczestników - 17 osób

¹ Zgodnie z definicją użytą w Ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Przedmiot zamówienia jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój

Szkolenia odbywać się będą w grupach liczących od 8 do 9 uczestników.

Zakres zamówienia to przeprowadzenie 2 szkoleń.

Wykonawca zobowiązany jest prowadzić szkolenie wyłącznie z udziałem osób zgłoszonych przez Zamawiającego. Ostateczna lista osób biorących udział w szkoleniu będzie określona nie później niż 3 dni robocze przed dniem rozpoczęcia szkolenia.

Zakres szkoleń:

Szkolenie nr 1. RK 1.1 Przeszkolenie personelu z zakresu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami (1)

Szkolenia personelu szpitala z zakresu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym we Wrocławiu dla szarego personelu szpitala: rejestratorki, sekretarki medyczne, informatycy, kadra zarządzająca - **8 osób**

Szkolenie pozwoli pracownikom personelu szarego Szpitala, w toku postępowania administracyjnego/technicznego z osobą o szczególnych potrzebach, poznać i rozumieć:

- a. specyfikę komunikacji w poszczególnych grupach pacjentów ze szczególnymi potrzebami,
- b. różnicę pomiędzy komunikacją foniczną (uwzględniając rolę komunikacji werbalnej i niewerbalnej), wizualno-przestrzenną (użycie języka migowego) oraz komunikacją wspomagającą i alternatywną (AAC)
- c. potrzebę dostosowania komunikatu do odbiorcy, uwzględniając jego wiek, zdolności językowe, poznawcze oraz stan emocjonalny,
- d. rolę empatii oraz komunikatów niewerbalnych w prawidłowej komunikacji,
- e. wzorce, definicje i pojęcia w ramach komunikacji werbalnej i niewerbalnej, z naciskiem na komunikację z osobami o szczególnych potrzebach, poznać jakie narzędzia wspierają komunikację i jak dopasować je do potrzeb komunikacyjnych pacjenta,
- f. rolę oznaczeń wizualnych. (w jakich miejscach szpitala powinna być zastosowana oraz w jakiej formie i jakości (w tym rozumienie estetyki i znaczenia kolorów).
- g. zasady oraz narzędzia zarządzania procesowego w celu spełnienia wymagań pacjenta ze szczególnymi potrzebami
- h. źródła wiedzy dotyczące podmiotów świadczących usługi wspierające komunikację z osobami o szczególnych potrzebach np. studia graficzne, drukarnie, agencje reklamowe (dotyczy osób oddelegowanych do zarządzania komunikacją z osobami ze szczególnymi potrzebami).
- i. zakres dokumentu WCAG 2.1
- j. zjawisko sytuacji kryzysowej możliwej do wystąpienia na terenie szpitala oraz jej wpływu na komunikację.

Zadanie nr 2. WK 3.1 Szkolenia wz. kompetencji społecznych w obszarze komunikacji (1)

Szkolenia pracowników służące wsparciu kompetencji w zakresie właściwej komunikacji w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym we Wrocławiu dla białego personelu szpitala: personel medyczny - lekarze, pielęgniarki, położne, rehabilitanci oraz przedstawiciel kadry menadżerskiej – **9 osób**

Szkolenie pozwoli pracownikom personelu białego Szpitala, w toku postępowania z osobą o szczególnych potrzebach w procesie profilaktyki, diagnostyki i terapii, poznać i rozumieć:

- a. specyfikę komunikacji w poszczególnych grupach pacjentów ze szczególnymi potrzebami, różnicę pomiędzy komunikacją foniczną (uwzględniając rolę komunikacji werbalnej i niewerbalnej), wizualno-przestrzenną (użycie języka migowego) oraz komunikacją wspomagającą i alternatywną (AAC)
- b. potrzebę dostosowania komunikatu do odbiorcy, uwzględniając jego wiek, zdolności językowe, poznawcze oraz stan emocjonalny,
- c. rolę empatii oraz komunikatów niewerbalnych w prawidłowej komunikacji,
- d. wzorce, definicje i pojęcia w ramach komunikacji werbalnej i niewerbalnej, z naciskiem na komunikację z osobami o szczególnych potrzebach, poznać jakie narzędzia wspierają komunikację i jak dopasować je do potrzeb komunikacyjnych pacjenta,
- e. rolę oznaczeń wizualnych. (w jakich miejscach szpitala powinna być zastosowana oraz w jakiej formie i jakości (w tym rozumienie estetyki i znaczenia kolorów).
- f. zasady oraz narzędzia zarządzania procesowego w celu spełnienia wymagań pacjenta ze szczególnymi potrzebami
- g. rozumieć potrzeby komunikacyjne osób w kryzysie zdrowia psychicznego, przejawiających zaburzenia psychosomatyczne, zaburzenia psychiczne oraz osób w spektrum autyzmu (ASD)
- h. swoje kompetencje komunikacyjne i wynikające z tego możliwości i ograniczenia.

Zakres szkolenia powinien również odnosić się do Standardów Dostępności Szpitali, które zostały stworzone na potrzeby projektu. Poniżej link do dokumentu zamieszczony na stronie szpitala:

<https://wssk.wroc.pl/projekt-dostepnosc-plus-dla-zdrowia-finansowany-z-funduszy-europejskich-na-poprawe-dostepnosci-swiadczen-dla-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami>

Ponadto prezentowane treści merytoryczne powinny być zgodne z zakresem wynikającym z Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz *Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się, Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.*

Wykonawca przeprowadzi szkolenie według autorskiego, opracowanego przez niego programu, uwzględniającego wskazany zakres merytoryczny. Program szkolenia będzie zawierał zbiorczą informację nt. ilości czasu poświęconego na poszczególne zagadnienia w ramach każdego z bloków tematycznych, układu poszczególnych zagadnień itp. Program szkolenia zostanie opracowany przez Wykonawcę. Program szkolenia będzie podlegał akceptacji Zamawiającego.

2. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

Wykonawca zobowiązany jest:

1. Do zapewnienia całodziennego serwisu kawowego podczas szkolenia, obejmującego:

- Kawę (rozpuszczalną, mieloną, z ekspresu),
- dodatki typu: mleko do kawy, świeża cytryna w plasterkach, cukier,
- herbatę w torebkach, minimum trzy rodzaje, w tym owocowe
- gorąca woda w parnikach do zaparzania kawy i herbaty
- wodę gazowaną i niegazowaną,
- 2 rodzaje soków,
- Ciasta i ciastka, minimum 3 rodzaje (1 os./min. 100 g),

- przerwę śniadaniową serwowaną przez 0,5 godziny spotkania (do uzgodnienia z Zamawiającym), w trakcie której dostępne będą kanapki konferencyjne/ bankietowe dekorowane (min. 3 szt. na osobę), z pieczywem mieszanym (min. 3 rodzaje pieczywa: razowe, żytnie z ziarnami, pszenne), masłem (nie dopuszcza się produktów masłopodobnych) z co najmniej 4 składnikami jednocześnie (nie wlicza się w nie dekoracji) np. z wędliną, łososiem wędzonym, serem żółtym i pleśniowym (nie dopuszcza się wyrobów seropodobnych), warzywami, dopuszcza się możliwość stosowania jajka; kanapki dekorowane np. oliwkami, marynowaną pieczarką, cytryną, suszonym pomidorem, koperkiem, rzodkiewką, szczypiorkiem, natką pietruszki itp., nie dopuszcza się możliwości dekorowania kanapek majonezem, sosem majonezowym lub sosami np. tatarskim, tysiąca wysp, (waga jednej kanapki – co najmniej 60 g).

Serwis kawowy (z wyłączeniem kanapek) powinien być dostępny przez całą długość trwania szkolenia. Wykonawca zapewnia serwis sprzątający po zakończonej przerwie kawowej.

2. Do przedstawienia autorskiego programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych w terminie do 14 dni od momentu podpisania umowy. Akceptacja tych dokumentów przez Zamawiającego jest niezbędna do rozpoczęcia realizacji szkoleń.
3. Do przygotowania oraz dostarczenia materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika oraz jednego egzemplarza do archiwizacji projektu (konspekt, notes, długopis), w tym przesłania w formie elektronicznej programu oraz treści materiałów szkoleniowych na co najmniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia. Listę uczestników szkolenia Zamawiający przekazuje Wykonawcy nie później niż 3 dni robocze przed terminem szkolenia
4. Do przygotowania i dostarczenia zaświadczeń/certyfikatów potwierdzających udział w szkoleniu dla wszystkich uczestników.
5. Do przekazania uczestnikom, w dniu każdego szkolenia, do wypełnienia ankiety oceniającej szkolenie oraz przekazania w terminie 5 dni roboczych po każdym szkoleniu jej wyników Zamawiającemu.
6. Do przekazania list obecności z podpisami uczestników oraz kopii zaświadczeń o ukończeniu szkolenia w terminie 5 dni roboczych od daty zakończenia szkolenia.

Przedmiot zamówienia jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój. W związku z powyższym wszystkie materiały (papierowe oraz elektroniczne) muszą zawierać system identyfikacji wizualnej, zgodny z zasadami z Księgi identyfikacji wizualnej znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności na lata 2014 - 2020. Ze względu na charakter materiałów możliwe jest zmniejszenie logotypów przy zachowaniu proporcji i układu. Ciąg logotypów powinien być umieszczony w miejscu widocznym.

<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/ksiega-identyfikacji-wizualnej-znaku-marki-fundusze-europejskie-i-znakow-programow-polityki-spojnosci-na-lata-2014-2020/>

Minimalne wymagania dotyczące szkolenia

- Wykonawca w ciągu dnia szkoleniowego przeprowadzi 8 godzin szkoleniowych
- Za godzinę szkoleniową uważa się 45 minut.

- Do czasu szkolenia nie wliczamy przerw na kawę.
- Szkolenie powinno składać się z części teoretycznej i warsztatowej.

Termin szkoleń

Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji Przedmiotu zamówienia w ciągu 10 tygodni od dnia podpisania umowy

Zamawiający poinformuje Wykonawcę o terminie każdego ze szkoleń na nie później niż 15 dni roboczych przed planowaną datą szkolenia.

Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji szkoleń w dniach roboczych: od poniedziałku do piątku, w następującym przedziale czasowym:

dzień – 8.00 – 16.00

Podane godziny są przybliżonym czasem trwania szkoleń i mogą ulec zmianie, ale z zachowaniem liczby godzin szkoleniowych.

3. WYMAGANIA UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. Dysponowanie co najmniej dwiema osobami zaliczanymi do kadry szkoleniowej, które posiadają odpowiednie certyfikaty trenerskie (należy dołączyć dokumenty poświadczające)
2. Posiadanie uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania
3. Wymaga się przedstawienia potwierdzenia przeprowadzenia przynajmniej pięciu szkoleń grupowych (dla. Min. 8 osób) o tematyce zgodnej z przedmiotem zamówienia w okresie ostatnich 2 lat

4. KRYTERIA OCENY

100% CENA

5. ROZLICZANIE USŁUG

1. Usługi będą rozliczane w ramach wynagrodzenia za przeprowadzenie szkolenia (iloczyn liczby przeszkolonych uczestników i stawki określonej w Umowie).
2. Podstawę odbioru Usług stanowią protokoły odbioru.
3. Płatność za usługi dokonywana będzie za przeprowadzone i przyjęte przez Zamawiającego w danym miesiącu szkolenia. Płatność nastąpi w terminie do 30 dni od dnia doręczenia prawidłowo wystawionej faktury Zamawiającemu. Szczegółowe zasady dotyczące płatności wynagrodzenia za realizację zamówienia zostały określone w Umowie.
4. Oferent zobligowany jest do wskazania ceny za całościowe wykonanie zamówienia oraz z podaniem ceny za przeszkolenie 1 uczestnika.

Rzeczywiste całkowite wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania niniejszego Zamówienia uzależnione będzie od liczby przeszkolonych uczestników i stanowić będzie sumę należnych Wykonawcy wynagrodzeń z tytułu wykonania Umowy.

6. TERMIN SKŁADANIA OFERT

Termin składania ofert upływa w dniu 01.04.2022r. godz. 14.00