

Załącznik nr 1 do SWZ

Opis przedmiotu zamówienia

I PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi w postaci przeprowadzenia szkoleń w ramach projektu: „Bezpieczny pacjent – działania na rzecz praw pacjenta w systemie ochrony zdrowia”, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021 – 2027, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027, Działanie 04.15 Skuteczny i odporny system ochrony zdrowia.

Realizacja projektu odbywa się na mocy porozumienia nr FERS.04.15-IP.07 0005.24/3858/2025/134, zawartego dnia 31 lipca 2025 r.

Usługa będzie realizowana od dnia podpisania umowy do 31 marca 2028 r. bądź do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację umowy, w zależności od tego, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze.

Zamówienie składa się z 17 części w tym:

Część 1: Stosowanie prostego języka w urzędzie i kultury komunikacji elektronicznej w kontakcie z pacjentem oraz podmiotem leczniczym

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w zakresie tworzenia zrozumiałych, przejrzystych i przyjaznych komunikatów urzędowych oraz kształtowanie właściwych postaw i umiejętności w obszarze komunikacji elektronicznej, sprzyjających budowaniu zaufania, efektywnej współpracy i pozytywnego wizerunku instytucji w kontaktach z pacjentami i podmiotami leczniczymi. Uczestnicy/uczestniczki powinni poszerzyć swoją wiedzę z zakresu poprawy jakości kontaktu z pacjentami oraz podmiotami leczniczymi poprzez stosowanie prostego języka i właściwych zasad komunikacji online.

Ramowy program szkolenia

- 1) Wprowadzenie do prostego języka.
 - Definicja prostego języka.
 - Dlaczego administracja publiczna wprowadza zasady prostego języka?
 - Korzyści dla obywateli i urzędników (w tym pacjentów).
- 2) Prosty język w administracji publicznej.
 - Cechy charakterystyczne komunikacji urzędowej.
 - Jakie potrzeby informacyjne mają pacjenci i odbiorcy pism urzędowych?
 - Typowe bariery w zrozumieniu komunikatów.
- 3) Najczęstsze błędy w pismach urzędowych i pułapki językowe (w tym analiza przykładów).

4) Zasady prostego języka – elementy tekstu.

Szczegółowe omówienie każdego z elementów tekstu w odniesieniu do elementów takich jak:

- merytoryka;
- struktura;
- przejrzystość;
- relacja z odbiorcą.

5) Zasady prostego języka w różnych formach i dla różnych adresatów. W zależności od typów odbiorców:

- pacjent;
- placówka medyczna;
- ekspert;
- inny urząd administracji publicznej;

Formy korespondencji:

- pismo urzędowe;
- e-mail;
- formularz online;
- korespondencja na czacie;

W ramach tej części – przykłady i omówienie różnic w stylu i języku.

6) Narzędzia do sprawdzania tekstów.

Programy i aplikacje wspierające redakcję i analizę prostego języka.

Wskazówki dotyczące wyboru narzędzi.

7) Wykorzystanie AI w upraszczaniu tekstów.

Przegląd możliwości

Zasady bezpiecznego stosowania AI w administracji.

Jak wykorzystać AI do usprawnienia tekstu, zachowując kontrolę merytoryczną.

8) Warsztaty językowe – praca na prawdziwych dokumentach.

Praca w grupach na przykładowych, zanonimizowanych pismach Rzecznika Praw Pacjenta.

Prezentacja wypracowanych pism

Dyskusja i wymiana doświadczeń.

9) Podsumowanie i wnioski

Powyższe bloki tematyczne szkolenia muszą obejmować nie tylko część wykładową, mającą na celu przekazanie wiedzy, ale też część praktyczną - doskonalenie umiejętności uczestników poprzez pracę na przygotowanych scenariuszach ćwiczeń.

Część 2: Techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze pacjenta i radzenia sobie z pacjentem agresywnym

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności uczestników szkolenia w zakresie skutecznego radzenia sobie z wymagającymi sytuacjami w obsłudze klienta/pacjenta, budowania pozytywnych relacji poprzez stosowanie technik efektywnej komunikacji asertywnej oraz zarządzania własnymi emocjami.

Ramowy program szkolenia

- 1) Znaczenie, korzyści i zasady obsługi klienta w urzędzie.
- 2) Budowanie profesjonalnych relacji z klientem w urzędzie:
 - Efekt pierwszego wrażenia. Budowanie wizerunku specjalisty, wiarygodność
 - Dobre nawyki w obsłudze klienta
 - Czynniki sukcesu w obsłudze klienta
 - Budowanie potrzeb klienta.
- 3) Skuteczna komunikacja z klientem urzędu:
 - Dlaczego warto się dobrze komunikować
 - Stereotypy, nastawianie do rozmówcy, modelowanie nastawiania, automotywacja
 - Przekaz werbalny i niewerbalny
 - Różnice interpersonalne w komunikowaniu się introwertyk/ekstrawertyk, kobieta/mężczyzna
 - Osłabiacze i wzmacniacze komunikacyjne
 - Bariery komunikacyjne.
- 4) Trudne sytuacje w obsłudze klienta:
 - Trudne sytuacje – dlaczego powstają i jak ich uniknąć
 - Typy trudnego klienta i sposoby radzenia sobie z nim
 - Jak zapobiec procesowi „tworzenia” trudnego klienta
 - Współpraca z trudnym klientem – technika, słowa kluczowe
 - Emocje i asertywność w obsłudze klienta.
- 5) Co to jest asertywność?
 - Charakterystyka postawy asertywnej, uległej, agresywnej
 - Skutki zachowań asertywnych, agresywnych, uległych
 - Odkryj swoje mocne strony – diagnoza własnego potencjału
- 6) Praca z „trudnym” klientem:
 - Kiedy klient staje się „trudny”
 - 5 typów „trudnego” klienta
 - Jak sobie poradzić w trudnych sytuacjach
 - Krzywa emocji w czasie - łagodzenie sytuacji i nakierowanie na rozwiązania.
- 7) Asertywna komunikacja:
 - Test zachowań asertywnych
 - Jak asertywnie wyrażać swoje uczucia
 - Asertywna odmowa
 - Asertywna krytyka
 - 3 typy zachowań i ich źródła.

Część 3: Zarządzanie czasem w prowadzeniu postępowań wyjaśniających w sprawach indywidualnych

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 6 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h
III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h
IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h
V grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h
VI grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h
Łącznie jest to 120 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z organizowaniem pracy własnej oraz poznanie zasad wyznaczania celów, planowania, ustalania priorytetów, delegowania zadań, a także radzenia sobie w sytuacjach stresujących w codziennej pracy.

Ramowy program szkolenia

- 1) Wprowadzenie do zarządzania zadaniami w czasie.
- 2) Diagnoza własnego stylu pracy.
- 3) Ustalenie priorytetów.
- 4) Skuteczne wytyczanie celów.
- 5) Planowanie i organizacja czasu w prowadzeniu postępowań wyjaśniających w sprawach indywidualnych.
- 6) Eliminacja złodziei czasu.
- 7) Zarządzanie energią.
- 8) Analiza i wyciąganie wniosków z sukcesów i porażek w przyszłości.

Część 4: Procedura administracyjna: wydawanie decyzji administracyjnych, postępowanie dowodowe oraz zasady formułowania faktycznego i prawnego uzasadnień decyzji administracyjnych

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 3 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 3 dni robocze szkolenia, tj. 30 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 3 dni= 30 h

II grupa 1 zjazd x 3 dni=30 h

III grupa 1 zjazd x 3 dni=30 h

Łącznie jest to 90 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia:

Zapoznanie uczestników z zasadami oraz etapami/czynnościami wchodzącymi w skład postępowania administracyjnego.

Ramowy program szkolenia:

- 1) Zasady postępowania administracyjnego.
- 2) Wszczęcie postępowania administracyjnego:
 - Wszczęcie postępowania na żądanie strony i z urzędu,
 - Data wszczęcia postępowania i jej prawne konsekwencje,
 - Odmowa wszczęcia postępowania.
- 3) Postępowanie wyjaśniające:
 - Czynności techniczne postępowania.
 - 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.),

- Przerwanie toku postępowania - współdziałanie, zawieszenie postępowania, umorzenie postępowania administracyjnego.
- 4) Przygotowanie i wydanie decyzji
- Podstawa faktyczna i prawna rozstrzygnięcia: nakaz rozstrzygnięcia niedających się usunąć wątpliwości faktycznych na korzyść strony, nakaz rozstrzygnięcia niedających się usunąć wątpliwości prawnych na korzyść strony,
 - Elementy i struktura decyzji,
 - Związanie organu decyzją i wykonalność decyzji,
 - Możliwość modyfikacji treści decyzji przez organ, który ją wydał,
 - Modyfikacja decyzji w zakresie wad istotnych decyzji.

Część 5: Kodeks rodzinny i opiekuńczy

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 2 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 40 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia:

Szkolenie ma na celu pogłębienie wiedzy na temat istotnych zagadnień Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, które mają zastosowanie w praktyce szpitala psychiatrycznego. Uczestnicy poznają zarówno kwestie prawne dotyczące władzy rodzicielskiej, opieki nad dzieckiem, jak i procedur związanych z ochroną zdrowia małoletnich.

Ramowy program szkolenia:

- 1) Wprowadzenie do Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego
 - podstawowe założenia i struktura kodeksu
 - rola kodeksu rodzinnego i opiekuńczego w kontekście praw pacjenta w podmiotach leczniczych
- 2) Małżeństwo i rodzina – aspekty materialnoprawne i proceduralne
 - małżeństwo i jego skutki prawne, w tym w kontekście egzekwowania praw pacjenta na podstawie uprawnień współmałżonka/członka rodziny
 - władza rodzicielska: nabycie, wykonywanie i ograniczenie
 - procedury sądowe dotyczące spraw rodzinnych w kontekście pacjentów szpitala psychiatrycznego oraz osoby z zaburzeniami psychicznymi
- 3) Problemy opieki nad dzieckiem i władzy rodzicielskiej
 - reprezentacja dziecka przed sądem i podmiotami leczniczymi
 - ingerencja sądu w wykonywanie władzy rodzicielskiej, w tym umieszczanie dziecka w pieczy zastępczej
 - przysposobienie dziecka i szczególne procedury dotyczące małoletnich w szpitalu psychiatrycznym
- 4) Postępowanie dowodowe i rola opinii biegłego
 - metodologia sporządzania opinii na zlecenie sądu
 - przesłuchiwanie małoletniego pacjenta – zasady i metodyka
 - wykorzystanie opinii biegłego psychiatry i psychologa w sprawach opiekuńczych
- 5) Ochrona zdrowia dziecka i kwestie medyczne. Specyfika ochrony praw małoletnich pacjentów na oddziałach psychiatrycznych
 - zgoda na hospitalizację i czynności nieterapeutyczne wobec małoletnich

- szczególne zasady dotyczące hospitalizacji psychiatrycznej dzieci i młodzieży
 - tajemnica medyczna i prawo dostępu do dokumentacji medycznej małoletniego
 - rola sądu w decyzjach o leczeniu psychiatrycznym małoletnich i relacje z władzą rodzicielską
 - umieszczenie małoletniego pacjenta w domu pomocy społecznej i związane z tym procedury
- 6) Podsumowanie i dyskusja
- omówienie praktyki w sprawach ze złożonym stanem faktycznym
 - dyskusja, pytania i odpowiedzi, wymiana doświadczeń uczestników

Część 6: Wybrane zagadnienia z zakresu prawa pracy

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 1 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

Cel szkolenia:

Szkolenie ma na celu pogłębienie wiedzy na temat istotnych z punktu widzenia BRPP zagadnień Kodeksu pracy, które mają zastosowanie w praktyce.

Ramowy program szkolenia:

- 1) Ochrona danych o stanie zdrowia pacjenta w miejscu pracy (ograniczony dostęp pracodawcy do informacji medycznych pracownika, co pracodawca ma prawo wiedzieć, a czego nie),
- 2) Prawa pracownika na L4 (ochrona przed zwolnieniem, zakaz dyskryminacji, ograniczenia dotyczące wykonywania zadań),
- 3) Wynagrodzenie podczas choroby i zasiłek chorobowy (wysokość wynagrodzenia, kto jest płatnikiem, okres zasiłkowy),
- 4) Obowiązki pracownika związane ze zwolnieniem lekarskim (termin powiadomienia pracodawcy o nieobecności, kontrola ZUS i pracodawcy podczas zwolnienia),
- 5) Powrót do pracy (badania kontrolne medycyny pracy, okresy ochronne, rozwiązanie umowy o pracę z powodu długotrwałej choroby pracownika),
- 6) Praca z niepełnosprawnością lub chorobą przewlekłą (uprawnienia pracownika, np. czas pracy, przerwy w pracy, praca w godzinach nadliczbowych i porze nocnej),
- 7) Mobbing i rozstrój zdrowia spowodowany mobbingiem (konsekwencje psychiczne i fizyczne, możliwość ubiegania się przez pracownika o zadośćuczynienie i odszkodowanie, ochrona przed mobbingiem jako obowiązek pracodawcy wg Kodeksu pracy),
- 8) Najnowsze zmiany w ustawie Kodeks pracy, w tym związane z wliczeniem nowych okresów do wystugi lat.

Część 7: Egzekucja administracyjna należności pieniężnych

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 3 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 60 godzin dydaktycznych.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i praktyczne umiejętności dotyczące prawidłowego prowadzenia postępowań egzekucyjnych, a także zrozumienie ich zasad i mechanizmów.

Ramowy program szkolenia

- 1) Pojęcie administracyjnego postępowania egzekucyjnego oraz egzekucji administracyjnej.
- 2) Źródła prawa w postępowaniu egzekucyjnym w administracji.
- 3) Zasady ogólne postępowania egzekucyjnego w administracji.
- 4) Zakres podmiotowy i przedmiotowy egzekucji administracyjnej.
- 5) Wszczęcie i przebieg postępowania egzekucyjnego.
- 6) Stadia postępowania egzekucyjnego.
- 7) Czynności poprzedzające wszczęcie egzekucji administracyjnej.
- 8) Wszczęcie egzekucji administracyjnej oraz jej przebieg.
- 9) Termin wszczęcia egzekucji administracyjnej oraz terminy poszczególnych czynności w postępowaniu egzekucyjnym oraz egzekucji administracyjnej.
- 10) Środki egzekucyjne należności pieniężnych (analiza wybranych środków).
- 11) Koszty postępowania egzekucyjnego w administracji.

Część 8: Analiza danych i statystyka

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie 1 szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 5 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

V grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

VI grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

VII grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 140 godzin dydaktycznych.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest przekazanie uczestniczkom/uczestnikom szkolenia wiedzy i praktycznych umiejętności, które pozwolą im na przetwarzanie i interpretowanie danych przy użyciu specjalistycznych narzędzi, tworzenie wizualizacji danych oraz zastosowania wiedzy do rozwiązywania realnych problemów, w tym do wyciągania praktycznych wniosków.

Ramowy program szkolenia

- 1) Efektywne korzystanie z programu Excel.
- 2) Formuły i najczęściej stosowane funkcje.
- 3) Przygotowanie danych do analizy.
- 4) Współpraca w programie Excel i tworzenie arkuszy dla innych użytkowników.
- 5) Tabele przestawne.
- 6) Rozszerzenie możliwości tabel przestawnych.
- 7) Analizy sytuacyjne i optymalizacja.
- 8) Korzystanie z danych zewnętrznych.
- 9) Wizualizacja danych za pomocą formatowania warunkowego.

- 10) Wizualizacja danych za pomocą wykresów.
- 11) Interaktywna analiza scenariuszy – kokpit menedżerski.
- 12) Program musi zawierać min. 50% zajęć praktycznych.

W ramach usługi szkoleniowej Wykonawca zapewni miejsce szkolenia na obszarze Warszawy (w uzasadnionych przypadkach i za zgodą Zamawiającego miejsce szkolenia może być poza Warszawą) wraz z komputerem z odpowiednim oprogramowaniem dla każdej/każdego uczestniczki/uczestnika. Komputer musi być wyposażony w odpowiednie oprogramowanie, w tym co najmniej: system operacyjny WINDOWS oraz oprogramowanie w ramach pakietu Office 365.

Część 9: Zachowania niedyskryminacyjne

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Zapoznanie uczestników z tematyką zachowań dyskryminacyjnych oraz z formami zapobiegania niepożądanym zjawiskom.

Ramowy program szkolenia

- 1) Podstawy prawne i definicje:
 - Pojęcie dyskryminacji, mobbingu, molestowania
 - Przepisy prawa krajowego i międzynarodowego
 - Obowiązki pracodawców i pracowników.
- 2) Mechanizmy i formy dyskryminacji:
 - Dyskryminacja bezpośrednia i pośrednia,
 - Stereotypy i uprzedzenia
 - Mikroagresje i ich wpływ na relacje społeczne.
- 3) Zachowania niedyskryminacyjne w praktyce:
 - Język włączający
 - Dobre praktyki w środowisku pracy
 - Tworzenie polityki równościowej.
- 4) Komunikacja i reagowanie na sytuacje dyskryminacyjne:
 - Strategie interwencji
 - Narzędzia komunikacji asertywnej
 - Praca z przypadkami (case studies).
- 5) Warsztaty i symulacje:
 - Odgrywanie ról i analiza sytuacji
 - Rozwiązywanie konfliktów
 - Ćwiczenia praktyczne.
- 6) Podsumowanie i ewaluacja:
 - Wypracowanie rekomendacji do wdrożenia w praktyce
 - Refleksja uczestników
 - Ankieta oceniająca.

Część 10: Praca zdalna i zarządzanie w warunkach pracy zdalnej w związku z ogromną liczbą zgłoszeń pacjentów

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 1 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 10 dni roboczych szkolenia, tj. 100 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

Zamawiający zastrzega, że szkolenie może odbywać się w blokach 2-dniowych, 3-dniowych lub 4-dniowych.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest doskonalenie wiedzy i umiejętności uczestników z zagadnieniami dotyczącymi pracy zdalnej, w tym efektywnego organizowania, delegowania, egzekwowania wyników, motywowania i integrowania pracowników. Ponadto celem szkolenia jest doskonalenie komunikacji i jakości współpracy.

Ramowy program szkolenia

- 1) Wprowadzenie do pracy zdalnej i hybrydowej.
- 2) Zarządzanie zespołami zdalnymi.
- 3) Nowe spojrzenie na współpracę i efektywność.
- 4) Skuteczne osiąganie efektów – przywództwo efektywne i empatyczne.
- 5) Motywacja na nowo.
- 6) Ocena Pracy jako szansa motywacji i rozwoju pracownika.
- 7) Skuteczne podejmowanie decyzji.
- 8) Zarządzanie wynikami w organizacji.

Część 11: Gwarantowane świadczenia medyczne w kontekście migracji i cudzoziemców

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 5 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 h

V grupa 1 zjazd x 2 dni = 20 h

łącznie jest to 100 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest zapoznanie z przepisami prawa oraz praktycznymi wyjaśnieniami w zakresie gwarantowanych świadczeń medycznych w kontekście migracji i cudzoziemców.

Ramowy program szkolenia

- 1) Omówienie podstaw prawnych i aktów powszechnie obowiązujących.
- 2) Rys historyczny.
- 3) Słowniczek pojęć.
- 4) Umowy i porozumienia dwustronne zawarte przez RP z państwami trzecimi.
- 5) Finansowanie leczenia cudzoziemców w Polsce zasady i rodzaje:
 - Podstawy prawne
 - Cudzoziemcy objęci ubezpieczeniem w NFZ
 - Cudzoziemcy z krajów UE/EFTA
 - Cudzoziemcy spoza UE/EFTA (bez ubezpieczenia NFZ)
 - Cudzoziemcy w strzeżonych ośrodkach
 - Uczniowie i studenci.

- Rodzaje świadczeń gwarantowanych i opieka zdrowotna w kontekście cudzoziemców. Przykłady i kazusy.

Część 12: Pierwsza pomoc i stosowanie przymusu bezpośredniego w podmiotach leczniczych

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie 1 szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu udzielania pierwszej pomocy w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia oraz stosowania przymusu bezpośredniego wobec pacjentów, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi i zasadami bezpieczeństwa.

Ramowy program szkolenia

- 1) Przepisy prawne
- 2) Motywacja do udzielania pierwszej pomocy
- 3) Bezpieczeństwo własne
- 4) Zabezpieczenie miejsca wypadku
- 5) Ewakuacja z zagrożonego miejsca
- 6) Skuteczne wzywanie pomocy
- 7) Kontrola podstawowych funkcji życiowych
- 8) Resuscytacja krążeniowo-oddechowa (reanimacja)
- 9) Udrażnianie dróg oddechowych
- 10) Złamania, zwichnięcia, skręcenia, oparzenia, porażenie prądem
- 11) Nagłe zachorowania: zawał serca, astma, padaczka, cukrzyca
- 12) Skład i sposoby wykorzystania apteczek
- 13) Ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem fantomów i AED.
- 14) Podstawy prawne stosowania przymusu bezpośredniego wobec pacjentów
- 15) Podstawowe pojęcia związane z przymusem bezpośrednim, w tym z tym wynikającym z ustawy o ochronie zdrowia psychicznego: definicja, rodzaje (np. przymus fizyczny/przytrzymanie i unieruchomienie, przymusowe podanie leków, izolacja)
- 16) Rola przymusu bezpośredniego, w odniesieniu do procesu leczniczego
- 17) Przymus bezpośredni wynikający z innych przepisów prawa niż ustawa o ochronie zdrowia psychicznego, osoby uprawnione do jego zastosowania
- 18) Przepisy prawne regulujące stosowanie przymusu bezpośredniego wobec osób z zaburzeniami psychicznymi (ustawa o ochronie zdrowia psychicznego, ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, rekomendacje Europejskiego Komitetu Prewencji Tortur (CPT) oraz innych instytucji międzynarodowych)
- 19) Zasady stosowania przymusu bezpośredniego
- 20) Przestanki stosowania przymusu bezpośredniego: zagrożenie dla zdrowia pacjenta, innych pacjentów lub personelu.
- 21) Ocena stanu zdrowia pacjenta – kiedy i jak określić, że sytuacja wymaga zastosowania przymusu bezpośredniego
- 22) Kroki przed zastosowaniem przymusu bezpośredniego (próba zastosowania alternatywnych metod np. farmakoterapia, deeskalacja).

- 23) Procedura podejmowania decyzji o zastosowaniu przymusu bezpośredniego w oparciu o diagnozę, konsultację z lekarzem i ocenę stanu pacjenta.
- 24) Obowiązki dokumentacyjne i informacyjne przed zastosowaniem przymusu bezpośredniego.
- 25) Zasady stosowania przymusu bezpośredniego (kryteria proporcjonalności, konieczności i czasowości, rola personelu medycznego i administracyjnego w monitorowaniu stosowania przymusu bezpośredniego, ochrona godności pacjenta podczas stosowania przymusu bezpośredniego).
- 26) Ocena procedur działania w kontekście realizacji praw pacjenta podczas zastosowania przymusu bezpośredniego
- 27) Obowiązki Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego (zadania rzecznika w zakresie monitorowania zgodności stosowania przymusu bezpośredniego z prawem i procedurami, interwencje w sytuacjach niewłaściwego stosowania przymusu bezpośredniego np. skargi pacjentów, interwencje kontrolne).
- 28) Ocena Procedury postępowania personelu podczas stosowania przymusu bezpośredniego
- 29) Dokumentowanie decyzji o zastosowaniu przymusu bezpośredniego.
- 30) Monitorowanie efektów interwencji i okresowa ocena stanu pacjenta.
- 31) Organizowanie wsparcia i pomocy dla pacjenta po zakończeniu interwencji (np. wsparcie psychologiczne, rehabilitacja)
- 32) Ocena realizacji innych praw pacjenta w trakcie stosowania przymusu bezpośredniego.
- 33) Przykłady zastosowania przymusu bezpośredniego w praktyce (omówienie przypadków stosowania przymusu bezpośredniego wobec osób z zaburzeniami psychicznymi, w szczególności w oddziałach psychiatrycznych, detoksykacji oraz leczenia zespołów abstynencyjnych; analiza decyzji podjętych przez personel medyczny w kontekście zgodności z obowiązującymi przepisami i zasadami etycznymi.
- 34) Ocena monitorowania stosowania przymusu bezpośredniego (procedury i metody weryfikacyjne- jak oceniać zgodność działania z przepisami i standardami).
- 35) Rozpatrywanie skarg (procedura składania skarg przez pacjentów i ich rodziny, metody skutecznego rozpatrywania skarg związanych z przymusem bezpośrednim).

Część 13: Konsultacje społeczne, etyka

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z zasadami, metodami i narzędziami prowadzenia konsultacji społecznych oraz skutecznej komunikacji z interesariuszami.

Ramowy program szkolenia

- 1) Podstawy konsultacji społecznych
 - Definicja, cele i znaczenie konsultacji
 - Regulacje prawne dotyczące konsultacji społecznych
 - Rola administracji i organizacji społecznych
- 2) Metody i narzędzia konsultacji
 - Spotkania otwarte, panele obywatelskie, ankiety
 - Platformy cyfrowe i narzędzia online
 - Ewaluacja skuteczności konsultacji

- 3) Etyka w procesach społecznych i zawodowych
 - Podstawowe zasady etyczne
 - Etyka w administracji publicznej
 - Przeciwdziałanie konfliktowi interesów
- 4) Komunikacja i angażowanie interesariuszy
 - Techniki skutecznej komunikacji
 - Radzenie sobie z oporem i konfliktami
 - Budowanie zaufania społecznego
- 5) Warsztaty praktyczne
 - Symulacje konsultacji społecznych
 - Analiza studiów przypadków
 - Opracowanie modelu etycznych standardów w praktyce
- 6) Podsumowanie i ewaluacja
 - Rekomendacje i wnioski
 - Refleksja uczestników
 - Ankieta oceniająca.

Część 14: Detencja dzieci i młodzieży

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 3 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 60 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

- 1) Pogłębione poznanie ram prawnych i praktyki stosowania leczniczych środków zabezpieczających wobec dzieci i młodzieży.
- 2) Zapoznanie z zasadami funkcjonowania oddziałów i ośrodków psychiatrii sądowej dla dzieci i młodzieży.
- 3) Zapoznanie z rolą Komisji psychiatrycznej ds. środka leczniczego oraz działalnością KOPSN w Garwolinie.
- 4) Omówienie standardów ochrony małoletnich w psychiatrii sądowej.

Ramowy program szkolenia

- 1) Specyfika leczniczych środków zabezpieczających stosowanych wobec nieletnich oraz przesłanki ich stosowania
- 2) Ramy prawne detencji oraz analiza porównawcza detencji dorosłych oraz dzieci i młodzieży
 - Konstytucja RP i prawa dziecka
 - Ustawa o ochronie zdrowia psychicznego
 - Kodeks karny i k.p.k., k.k.w.
 - Kodeks rodzinny i opiekuńczy
 - Standardy międzynarodowe (Konwencja o prawach dziecka, rekomendacje Rady Europy i Komitetu Praw Dziecka ONZ)
- 3) Ustawa o wspieraniu i resocjalizacji nieletnich
 - cele i założenia ustawy
 - środki wychowawcze, poprawcze i lecznicze
 - procedury kierowania do zakładów o wzmocnionym i maksymalnym zabezpieczeniu
- 4) Komisja psychiatryczna ds. środka leczniczych środków zabezpieczających dla dzieci i młodzieży

- podstawa prawna i skład komisji
 - zadania i tryb pracy komisji
- 5) Oddziały psychiatryczne sądowe dla dzieci i młodzieży w warunkach wzmocnionego zabezpieczenia
- przeznaczenie i charakterystyka oddziałów wzmocnionych
 - standardy funkcjonowania i różnice wobec oddziałów maksymalnych
 - wyzwania praktyczne i etyczne
- 6) Krajowy Ośrodek Psychiatrii Sądowej dla Nieletnich w Garwolinie
- charakterystyka placówki i jej specyfika
 - warunki maksymalnego zabezpieczenia
 - KOPSN jako ośrodek referencyjny i siedziba Komisji
- 7) Standardy ochrony małoletnich
- geneza i zakres obowiązków podmiotów leczniczych
 - standardy ochrony małoletnich, weryfikacja personelu, procedury reagowania.
- 8) Rola rzecznika praw pacjenta w psychiatrii sądowej dzieci i młodzieży
- kompetencje rzecznika wobec małoletnich pacjentów
 - procedury interwencyjne i nadzór nad stosowaniem środków przymusu.
 - współpraca z sądami, kuratorami, komisją psychiatryczną
 - przykłady możliwych działań interwencyjnych.

Część 15: Skuteczna komunikacja, w tym komunikacja międzypokoleniowa w relacji RPP – pacjent - podmiot leczniczy

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest wzmocnienie umiejętności jasnego, empatycznego i efektywnego porozumiewania się z uwzględnieniem różnic pokoleniowych w kontaktach pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta z pacjentami oraz przedstawicielami podmiotów leczniczych.

Szkolenia mają służyć efektywnej wymianie informacji oraz zapobieganiu nieporozumieniom wynikającym z różnic komunikacyjnych między pokoleniami.

Uczestnicy/uczestniczki powinni podnieść kompetencje interpersonalne w zakresie skutecznej i dostosowanej do odbiorcy komunikacji, sprzyjającej budowaniu zaufania i lepszej współpracy podczas rozwiązywania problemów pacjentów.

Ramowy program szkolenia

- 1) Formułowanie jednoznacznych przekazów.
- 2) Skuteczna komunikacja.
 - Techniki aktywnego słuchania (Parafraza, klaryfikacja, podsumowania)
 - Poziom umiejętności – narzędzia komunikacyjne
 - Programatory lingwistyczne w komunikacji
 - Programatory pozytywne – baza słów, których należy używać, w tym w komunikacji międzypokoleniowej
 - Programatory negatywne – baza słów, których należy unikać, w tym w komunikacji

- międzypokoleniowej
- Techniki kontrolowania przebiegu rozmowy
- Aktywne słuchanie i aktywne mówienie
- Style społeczne
- Koncepcja stylów społecznych według Junga
- Autodiagnoza własnego stylu społecznego
- Skale opisu (asertywność i spontaniczność)
- Typologia stylów społecznych - Wskaźniki behawioralne – po czym rozpoznać styl społeczny

3) Komunikacja niewerbalna

- Sposoby dbania o właściwą atmosferę wypowiedzi
- Emocje w komunikacji interpersonalnej

4) Omówienie sposobów radzenia sobie podczas kontaktu z pacjentami oraz ich bliskimi (rodziną) w tym omówienie:

- Trudnych sytuacji.
- Reagowanie na emocje i zażalenia.
- Pułapki psychologiczne w relacjach z określonymi typami pacjentów.
- Umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych (w jaki sposób nie doprowadzić do eskalacji konfliktu z pacjentem? Jak wygasić emocje, gdy już konflikt wybuchł?).
- Omówienie emocji na linii podmiot leczniczy - pacjent/pacjentka — RPP

Powyższe bloki tematyczne szkolenia muszą obejmować nie tylko część wykładową, mającą na celu przekazanie wiedzy, ale też część praktyczną - doskonalenie umiejętności uczestników poprzez przygotowanie scenariuszy ćwiczeń z technik komunikacji.

W programie szkolenia uwzględnić należy też tzw. icebreakery, czyli ćwiczenia w formie gier integracyjnych/zabaw, które pomagają przełamać bariery komunikacyjne w zespole oraz jednostajność wykładu. Ćwiczenia te szczególnie pomocne są w początkowej fazie szkolenia (mają na celu budowanie dobrej atmosfery spotkania oraz wzajemne poznanie się uczestników).

W związku z powyższym, Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania scenariuszy dla ćwiczeń.

Część 16: Kontrola w administracji publicznej (uprawnienia kontrolującego oraz prawa i obowiązki kontrolowanego)

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

Podniesienie poziomu wiedzy uczestników/uczestniczek w zakresie prawidłowego przygotowania, prowadzenia i dokumentowania czynności kontrolnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki oraz standardami kontroli wewnętrznej.

Ramowy program szkolenia

- 1) Podstawy prawne podjęcia kontroli przez uprawnione organy;
- 2) organizacja i logistyka realizacji danego zadania kontrolnego (uprawnienia kontrolujących przez rozpoczęciem kontroli);

- 3) zawiadomienie o kontroli (forma, termin),
- 4) upoważnienia do przeprowadzenia kontroli (wymagane elementy, możliwość kopiowania);
- 5) prawa i obowiązki kontrolera,
- 6) prawa i obowiązki kierownika jednostki kontrolowanej,
- 7) prawa i obowiązki pracownika jednostki kontrolowanej,
- 8) czynności kontrolne – techniki kontroli (czego może żądać kontroler i w jakiej formie);
- 9) środki dowodowe przeprowadzane w ramach czynności kontrolnych;
- 10) protokoły i notatki służbowe sporządzane w ramach czynności kontrolnych;
- 11) współpraca z podmiotami trzecimi i dostęp do tych informacji przez kontrolowanego;
- 12) projekt wystąpienia pokontrolnego (zakres przedmiotowy, tryb opracowania i przekazania kierownikowi jednostki kontrolowanej);
- 13) udział byłych pracowników w postępowaniu kontrolnym;
- 14) wystąpienie kontrolne (elementy, terminy do zapoznania się i zgłaszania sprostowań i uwag);
- 15) prawo do zgłoszenia zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego (osoby uprawnione, tryb);
- 16) rozpatrywanie zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego (tryb wniesienia zastrzeżeń, osoby uprawnione, zakres przedmiotowy dostępu do dokumentacji, znaczenie oddalenia, odrzucenia, uwzględnienia w całości lub w części złożonych zastrzeżeń);
- 17) możliwości odwoławcze;
- 18) informacja o sposobie wykonania zaleceń, wykorzystania wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości;
- 19) prowadzenie dokumentacji kontrolnej w sposób elektroniczny.
- 20) stanowisko do zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego.

Część 17: Kontakt z pacjentem – szkolenie z zasad dobrej komunikacji

Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników podmiotów leczniczych w wymiarze 70 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

Łącznie jest to 1400 godzin dydaktycznych szkolenia.

Cel szkolenia

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 70 grup szkoleniowych dla łącznie ok. 1400 uczestników / uczestniczek. Każdy dzień szkolenia będzie trwał 10 h dydaktycznych + ½ h przerwy obiadowej + 2 przerwy x 15 minut.

Ramowy program szkolenia

- 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.
- Wskazanie na błędy w nawiązywaniu kontaktów z pacjentem.
- 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.
- Komunikacja werbalna i niewerbalna.
 - Strefy odległości w kontaktach interpersonalnych.
 - Mimika twarzy.
 - Postawa ciała.
 - Gesty.
 - Skuteczne budowanie wizerunku a mowa ciała.
 - Gesty wzmacniające wypowiedź.
- Typologia osobowości pacjenta oraz komunikowania się z nim. Jak zidentyfikować typ osobowości pacjenta i dostosować do niego przekaz werbalny, niewerbalny i argumenty.
- 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 wygasic 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 z niepełnosprawnością, pacjent o postawie roszczeniowej, rozczarowany 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.

Powyższe bloki tematyczne szkolenia muszą obejmować nie tylko część wykładową, mającą na celu przekazanie wiedzy, ale też część praktyczną - doskonalenie umiejętności uczestników poprzez przygotowanie scenariuszy ćwiczeń z technik komunikacji.

W programie szkolenia uwzględnić należy też tzw. icebreakery, czyli ćwiczenia w formie gier integracyjnych/zabaw, które pomagają przełamać bariery komunikacyjne w zespole oraz jednostajność wykładu. Ćwiczenia te szczególnie pomocne są w początkowej fazie szkolenia (mają na celu budowanie dobrej atmosfery spotkania oraz wzajemne poznanie się uczestników).

W związku z powyższym, Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania scenariuszy dla ćwiczeń.

II INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE DOTYCZĄCE WSZYSTKICH CZĘŚCI ZAMÓWIENIA

1) Grupa docelowa

w zakresie części 1-16: pracownicy i współpracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta;

w zakresie części 17: pracownicy podmiotów leczniczych, w tym kadra zarządzająca, administracyjna, pracownicy rejestracji, osoby pełniące funkcję pełnomocnika do spraw praw pacjentów, pracownicy organów założycielskich dla podmiotów leczniczych oraz prowadzący podmioty lecznicze, inni pracownicy sektora ochrony zdrowia

2) Liczebność grup szkoleniowych:

Grupa szkoleniowa liczyć będzie średnio około 20 osób.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w grupie szkoleniowej może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 40 osób.*

*w zakresie realizacji **Części 8 zamówienia tj. Analiza danych i statystyka**, liczebność grupy szkoleniowej nie przekroczy 20 osób.

3) Planowany termin szkoleń:

Zakłada się realizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 31.03.2028 r.

Wstępny harmonogram szkoleń stanowi Załącznik nr 2 do SWZ. Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą potwierdzi daty realizacji szkoleń:

- a) w terminie 15 dni od zawarcia umowy w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2026 r.;
- b) w terminie do 15 grudnia 2026 r. w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2027 r.;
- c) w terminie do 15 grudnia 2027 r. w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2028 r.

Zamawiający wskaże Wykonawcy ostateczne daty realizacji szkoleń w terminie 14 dni kalendarzowych przed planowaną datą szkolenia. Dopuszcza się wskazanie ostatecznej daty szkolenia w terminie krótszym niż 14 dni w przypadku akceptacji przez Wykonawcę.

Zamawiający zastrzega możliwość zmiany liczby grup/edycji szkoleniowych. Zmiana harmonogramu szkoleń nie wymaga zmiany umowy.

4) Czas trwania jednego szkolenia:

Jedna edycja szkolenia obejmuje od 2 dni roboczych do 10 dni roboczych po 10 godz. dydaktycznych tj. łącznie od 20 do 100 godzin dydaktycznych. Zamawiający zastrzega możliwość organizacji szkoleń w następujących po sobie blokach 2-dniowych.

5) Miejsce realizacji szkoleń:

Szkolenia zostaną przeprowadzone w formie stacjonarnych spotkań, w miejscu wskazanym przez Zamawiającego*. Szkolenia odbywać się będą na terenie całej Polski (między innymi miasta wojewódzkie).

W terminie 7 dni przed realizacją szkolenia Zamawiający poinformuje w formie elektronicznej Wykonawcę o miejscu realizacji szkolenia.

*w zakresie realizacji **Części 8 zamówienia tj. Analiza danych i statystyka**, szkolenia zostaną przeprowadzone w formie stacjonarnych spotkań w miejscu zaproponowanym przez Wykonawcę na terenie Warszawy, przy użyciu sprzętu zapewnionego przez Wykonawcę.

6) W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest:

- a) Przedstawić szczegółowy **program szkolenia**, w terminie nie później niż 21 dni przed realizacją pierwszej edycji szkolenia. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym skonsultuje i zaproponuje program szkolenia opierając się na zakresie merytorycznym zawartym w 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.

- b) Merytorycznie przygotować **materiały szkoleniowe** na podstawie wskazanych ramowych programów szkolenia i przekazać je Zamawiającemu nie później niż 14 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 ma 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 przeźroczysta na pierwszej stronie oraz kartonowa podkładka na ostatniej stronie,
- Wykonawca przy opracowywaniu materiałów szkoleniowych zobowiązany jest do stosowania standardu cyfrowego z Załącznika nr 2 do Wytycznych dotyczących zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.
- c) 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 w formie elektronicznej, na podane podczas rekrutacji adresy mailowe lub w formie zabezpieczonego linka podanego na czacie podczas szkolenia.
- d) 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 w formie ustalonej z Zamawiającym i przesłać je Zamawiającemu drogą elektroniczną w terminie 5 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia.
- e) Zebrać podpisy uczestników/uczestniczek szkolenia na **liście obecności** (otrzymanej od Zamawiającego), a następnie przekazać niezwłocznie po szkoleniu oryginały list obecności Zamawiającemu.

- f) Po ukończeniu szkolenia przekazać uczestnikom/uczestniczkom **zaświadczenia/certyfikaty uczestnictwa** w szkoleniu (otrzymane od Zamawiającego).
- g) Oznakować miejsca szkolenia materiałami otrzymanymi od Zamawiającego (oznakowanie dotyczące dofinansowania szkolenia ze środków FERS).
- h) 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.
- i) Poniść koszt dojazdu i powrotu ze szkolenia trenera oraz koszty jego noclegu i wyżywienia podczas szkolenia stacjonarnego.
- j) **Poinformować** uczestników/uczestniczki szkolenia, **że szkolenie jest współfinansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021-2027**, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027.
- k) Zapewnić **możliwość 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.

7) W ramach zamówienia Zamawiający:

- a) Zapewni salę szkoleniową z odpowiednim wyposażeniem technicznym (projektor, ekran, laptop, flipchart, markery) dostosowaną do liczby uczestników/uczestniczek szkolenia. *
- b) Zapewni nocleg (wraz ze śniadaniem) pomiędzy dniami szkoleniowymi i wyżywienie dla uczestników/uczestniczek szkolenia (przerwy kawowe, obiad, kolacja dla osób korzystających z noclegu).

*w zakresie realizacji **Części 8 zamówienia tj. Analiza danych i statystyka**, szkolenia zostaną przeprowadzone przy użyciu sprzętu zapewnionego przez Wykonawcę. W ramach usługi szkoleniowej Wykonawca zapewni komputer) z odpowiednim oprogramowaniem dla każdej/każdego uczestniczki/uczestnika. Komputer musi być wyposażony w odpowiednie oprogramowanie, w tym co najmniej: system operacyjny WINDOWS oraz oprogramowanie w ramach pakietu Office 365.

8) Podczas szkolenia Trener zobowiązany jest do:

- a) Przybycia 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.
- b) Reagowania na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników/uczestniczki szkolenia.

9) Wymagania względem podmiotu składającego ofertę:

- a) **Dla każdej Części zamówienia nr: 1, 2, 9, 12, 13, 15:**
 - 1. Posiadanie co najmniej 3-letniego doświadczenia w prowadzeniu działalności szkoleniowej.
 - 2. Zapewnienie co najmniej **czterech** trenerów do przeprowadzenia szkolenia, przy czym każdy z trenerów musi wykazać, że:
 - posiada minimum 5-letnie doświadczenie trenerskie,

- przeprowadził w ciągu ostatnich 3 lat co najmniej 10 szkoleń (obejmujących łącznie min. 300 godzin dydaktycznych) dla co najmniej 100 osób (łącznie), w tym:
 - szkolenia realizowane były dla administracji publicznej, zaś grupę szkoleniową stanowili pracownicy administracji publicznej.
 - szkolenia dotyczyły zagadnień z zakresu objętego *Ramowym programem szkolenia* właściwej części zamówienia.

b) Dla każdej Części zamówienia nr: 3, 8, 11, 14, 16:

1. Posiadanie co najmniej 3-letniego doświadczenia w prowadzeniu działalności szkoleniowej.
2. Zapewnienie trenera do przeprowadzenia szkolenia, przy czym trener musi wykazać, że:
 - posiada minimum 5-letnie doświadczenie trenerskie,
 - przeprowadził w ciągu ostatnich 3 lat co najmniej 10 szkoleń (obejmujących łącznie min. 300 godzin dydaktycznych) dla co najmniej 100 osób (łącznie), w tym:
 - szkolenia realizowane były dla administracji publicznej, zaś grupę szkoleniową stanowili pracownicy administracji publicznej.
 - szkolenia dotyczyły zagadnień z zakresu objętego *Ramowym programem szkolenia* właściwej części zamówienia.

c) Dla każdej Części zamówienia nr: 4, 5, 6, 7:

1. Posiadanie co najmniej 3-letniego doświadczenia w prowadzeniu działalności szkoleniowej.
2. Zapewnienie trenera do przeprowadzenia szkolenia, przy czym trener musi wykazać, że:
 - posiada co najmniej stopień naukowy doktora nauk prawnych lub wykonuje zawód: radcy prawnego lub adwokata lub prokuratora lub sędziego,
 - posiada minimum 5-letnie doświadczenie trenerskie,
 - przeprowadził w ciągu ostatnich 3 lat co najmniej 10 szkoleń (obejmujących łącznie min. 300 godzin dydaktycznych) dla co najmniej 100 osób (łącznie), w tym:
 - szkolenia realizowane były dla administracji publicznej, zaś grupę szkoleniową stanowili pracownicy administracji publicznej.
 - szkolenia dotyczyły zagadnień z zakresu objętego *Ramowym programem szkolenia* właściwej części zamówienia.

d) Dla Części zamówienia nr 10:

1. Posiadanie co najmniej 3-letniego doświadczenia w prowadzeniu działalności szkoleniowej.
2. Zapewnienie trenera do przeprowadzenia szkolenia, przy czym trener musi wykazać, że:
 - posiada minimum 5-letnie doświadczenie trenerskie,
 - przeprowadził w ciągu ostatnich 3 lat co najmniej 20 szkoleń (obejmujących łącznie min. 300 godzin dydaktycznych) dla co najmniej 200 osób (łącznie), w tym:
 - szkolenia realizowane były dla administracji publicznej, zaś grupę szkoleniową stanowili pracownicy administracji publicznej.
 - szkolenia dotyczyły zagadnień z zakresu objętego *Ramowym programem szkolenia* części zamówienia nr 10.

e) W Części zamówienia nr 17:

1. Posiadanie co najmniej 3-letniego doświadczenia w prowadzeniu działalności szkoleniowej.
2. Zapewnienie co najmniej **trzech** trenerów do przeprowadzenia szkolenia, przy czym każdy z trenerów musi wykazać, że:
 - posiada minimum 5-letnie doświadczenie trenerskie,

- przeprowadził w ciągu ostatnich 3 lat co najmniej 20 szkoleń (obejmujących łącznie min. 300 godzin dydaktycznych) dla co najmniej 300 osób (łącznie), w tym:
 - szkolenia realizowane były dla pracowników podmiotów leczniczych,
 - szkolenia dotyczyły zagadnień z zakresu objętego *Ramowym programem szkolenia* części zamówienia nr 17.