

Zadanie realizowane w ramach projektu grantowego pn. „Dostępność Plus dla zdrowia” (POWR.05.02.00-00-0044/18) - Działanie 5.2 Działania projakościowe i rozwiązania organizacyjne w systemie ochrony zdrowia ułatwiające dostęp do niedrogich, trwałych oraz wysokiej jakości usług zdrowotnych, Oś priorytetowa V Wsparcie dla obszaru zdrowia, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 - nabór nr 1/POZ/2019

Znak sprawy 6/POZ.236.2019/2022

Złotoryja, 30.09.2022 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE

W imieniu Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej – Przychodnia Rejonowa w Złotoryi, zapraszam do złożenia oferty w ramach postępowania o wartości nieprzekraczającej 130 000 złotych netto, do którego nie stosuje się przepisów ustawy - Prawo zamówień publicznych – art. 2 ust. 1 pkt. 1 (t.j. Dz.U. 2021 poz. 1129 ze zmianami), w ramach komponentu komunikacyjnego w przedsięwzięciu pn.: „Wdrożenie działań projakościowych i rozwiązań organizacyjnych w Przychodni Rejonowej w Złotoryi”, numer umowy o powierzenie grantu UM.POZ.236.2019-00 z dnia 2021.10.08,

na zorganizowanie szkoleń teoretycznych lub/i warsztatów praktycznych dla pracowników Przychodni Rejonowej w Złotoryi

1. Zamawiający:

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej – Przychodnia Rejonowa w Złotoryi,
ul. Kwiska 1, 59-500 Złotoryja
NIP: 6941514390;
REGON: 390632404;
Strona internetowa: <https://www.przychodnia-zlotoryja.pl/>

2. Opis przedmiotu zamówienia:

Zorganizowanie szkoleń teoretycznych lub/i warsztatów praktycznych dotyczących następujących tematów:

L. P.	SYM BOL	NAZWA SZKOLENIA / WARSZTATU	ODBIORCY SZKOLENIA	Ilość dni szkoleń/ warsztatów	łącznie ilość godzin szkolenia	ILOŚĆ OSÓB uczestniczących w szkoleniu	MIEJSCE SZKOLENIA / WARSZTATU
1.	WK 1.1	Szkolenie w formie warsztatowej z zakresu kompetencji społecznych właściwych dla komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami dotyczące stosowania kompetencji menedżerskich w zakresie motywowania pracowników i	Przedstawiciel kadry zarządzającej POZ	2	12	1	Siedziba zamawiającego / lub online

		budowania zespołu przyjaznego osobom ze szczególnymi potrzebami.				
2.	WK 1.1	Szkolenie w formie warsztatowej z zakresu kompetencji społecznych właściwych dla komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami dotyczące aspektów zarządzania w odniesieniu do osób o indywidualnych potrzebach.	Przedstawiciel kadry zarządzającej POZ	2	12	1 Siedziba zamawiającego / lub online
3.	RK 1.2.	Szkolenie z podstawy polskiego języka migowego na poziomie średnio-zaawansowanym (B1), pozwalającym na skomunikowanie się w zakresie podstawowych zagadnień medycznych.	Personel placówki POZ	6	30	2 Siedziba zamawiającego / lub online
4.	RK 2.1	Szkolenie z zakresu umiejętności komunikacji w formie szkolenia teoretycznego oraz warsztatów praktycznych dla pracowników.	Personel placówki POZ	4	16	10 Siedziba zamawiającego / lub online

3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Ad. 1 Warsztaty dotyczące stosowania kompetencji menadżerskich: dwudniowe (po 6 h/dzień) - 1 osoba;

Warsztaty dotyczące stosowania kompetencji menadżerskich w zakresie motywowania pracowników i budowania zespołu przyjaznego osobom ze szczególnymi potrzebami. Warsztaty powinny mieć charakter praktyczny, uwzględniający rzeczywiste sytuacje komunikacyjne mogące wydarzyć się w placówce i dostarczyć wiedzę na temat działań jakie mogą podejmować osoby zarządzające placówką, aby ułatwić personelowi medycznemu komunikację z pacjentem od strony organizacyjnej.

Ad. 2 Szkolenia Kierownika placówki dotyczące aspektów zarządzania: dwudniowe (po 6 h/ na dzień), 1 osoba;

Szkolenia Kierownika placówki dotyczące aspektów zarządzania w odniesieniu do osób o indywidualnych potrzebach. Tematyka szkoleń musi obejmować następujące zagadnienia:

1. Zarządzanie niepełnoprawnością w miejscu pracy.
2. Komunikacja z osobą o indywidualnych potrzebach.
3. Budowanie kultury organizacji placówki pod kątem osób o indywidualnych potrzebach.

Szkolenia powinny mieć charakter warsztatowy, a ich celem ma być zaprezentowanie praktycznych narzędzi i sposobów komunikacji w codziennych sytuacjach.

Ad. 3 Szkolenie z podstawy polskiego języka migowego: 30 h - co daje 6 dni szkoleniowych po 5 h dziennie dla 1 grupy 2-osobowej

Szkolenie z podstawy polskiego języka migowego na poziomie średnio-zaawansowanym (B1), pozwalającym na skomunikowanie się w zakresie podstawowych zagadnień medycznych.

Szkolenie, w szczególności dla wybranych osób pracujących w punkcie rejestracji oraz wybranej kadry medycznej, powinno zapewnić znajomość podstaw polskiego języka migowego, w tym w zakresie podstawowej terminologii medycznej, pozwalające na komunikowanie i odebranie najczęstszych komunikatów do i od osób z niepełnosprawnością słuchu. Rekomenduje się, jeśli jest to

możliwe, by ww. personel opanował posługiwanie się polskim językiem migowym na poziomie średnio-zaawansowanym (B1), pozwalającym na skomunikowanie się w zakresie podstawowych zagadnień medycznych.

Ad. 4 Szkolenie z zakresu umiejętności komunikacji dla pracowników w formie szkolenia on-line: łącznie 16 h - co daje 4 dni szkoleniowe po 4 h dziennie dla 1 grupy 10 osobowej;

Szkolenie należy przeprowadzić w taki sposób, aby nie zakłócić pracy placówki (wskazany jest podział na mniejsze grupy osób biorących udział w szkoleniu).

Szkolenie teoretyczne oraz warsztaty praktyczne dla wybranych członków personelu powinno określać typy osób ze szczególnymi potrzebami uwzględniające szerokie spectrum zachowań i reakcji. Na warsztatach powinny być odgrywane scenki rodzajowe symulujące prawdziwe sytuacje z jakimi może spotkać się personel, w tym sytuacje kryzysowe. Szkoleniem powinni zostać objęci co najmniej wybrani pracownicy punktu rejestracji oraz kadry medycznej.

Personel placówki, w szczególności rejestratorki, powinni posiadać następujący zakres umiejętności właściwych dla komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami:

- 1) Rozpoznać potrzeby komunikacyjne pacjenta.
- 2) Wykorzystać wiedzę nt. dopasowania komunikacji do potrzeb poszczególnych grup pacjentów.
- 3) W sposób refleksyjny/empatyczny potrafić dopasować sposób komunikacji.
- 4) Wykorzystać wiedzę nt. sposobów komunikacji z uwzględnieniem podziału na komunikację foniczną, wizualno-przestrzenną oraz wspomagającą i alternatywną.
- 5) Dostosować komunikat do potrzeb pacjenta z uwzględnieniem jego wieku, możliwości językowych, poznawczych oraz stanu emocjonalnego.
- 6) Okazać empatię oraz kontrolować i odpowiednio stosować komunikację werbalną i niewerbalną.
- 7) Korzystać ze źródeł w samodzielny sposób w celu podniesienia swoich kompetencji w zakresie komunikacji.
- 8) Korzystać z narzędzi ułatwiających komunikację adekwatnie do potrzeb pacjenta.
- 9) Stosować i korzystać z oznaczeń wizualnych. Zarządzać przestrzenią wizualną w placówce w sposób efektywny (tzn. dający konkretne efekty na poziomie właściwych/pożądanych zachowań osób ze szczególnymi potrzebami).
- 10) Korzystać z umiejętności komunikacyjnych z uwzględnieniem specyfiki placówki oraz występujących w niej sytuacji kryzysowych.
- 11) Korzystać ze swojej wiedzy w zakresie umiejętności komunikacyjnych a w przypadku wystąpienia problemów potrafić się wycofać i znaleźć rozwiązanie/ skorzystać z pomocy osób bardziej kompetentnych. W razie potrzeby kierować osobę ze szczególnymi potrzebami do pozostałego personelu (lekarz, pielęgniarka) z umiejętnością przekazania zwięzłej informacji, oczekiwanej przez pacjenta.
- 12) Koncentrować w krótkim czasie uwagę osób ze szczególnymi potrzebami na proponowanym wsparciu/rozwiązaniu.
- 13) Zarządzać pozostałym personelem (dot. osób oddelegowanych do zarządzania komunikacją z osobami ze szczególnymi potrzebami) w zakresie efektywnej komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami w tym: umiejętnie komunikować zadania oraz rozumieć na czym polega efektywny feedback.

Wszystkie szkolenia/warsztaty muszą dostarczyć personelowi POZ następującą wiedzę i kompetencje w zakresie komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami:

- 1) Poznanie specyfiki komunikacji w poszczególnych grupach pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

- 2) Scharakteryzowanie i rozpoznanie poszczególnych grup pacjentów ze szczególnymi potrzebami oraz poznanie prawidłowych aspektów dotyczących komunikacji z tymi osobami.
- 3) Poznanie różnicy pomiędzy komunikacją foniczną (uwzględniając rolę komunikacji werbalnej i niewerbalnej), wizualno-przestrzenną (użycie polskiego języka migowego) oraz komunikacją wspomagającą i alternatywną (AAC – ang. Augmentative and alternative communication).
- 4) Poznanie potrzeby dostosowania komunikatu do odbiorcy np. tekst łatwy do czytania i zrozumienia (Easy to Read), uwzględniając jego wiek, zdolności językowe, poznawcze oraz stan emocjonalny.
- 5) Poznanie roli empatii oraz komunikatów niewerbalnych w prawidłowej komunikacji.
- 6) Poznanie wzorców, definicji i pojęć w ramach komunikacji werbalnej i niewerbalnej, z naciskiem na komunikację z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- 7) Wiedzę, z jakich źródeł może czerpać wiadomości, w celu podnoszenia kompetencji i samorozwoju w zakresie komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- 8) Rozpoznanie źródła wiedzy dot. podmiotów świadczących usługi wspierające komunikację z osobami ze szczególnymi potrzebami np. studia graficzne, drukarnie, agencje reklamowe (dot. osób oddelegowanych do zarządzania komunikacją z osobami ze szczególnymi potrzebami).
- 9) Wiedzę, jakie narzędzia wspierają komunikację i jak dopasować je do potrzeb komunikacyjnych pacjenta.
- 10) Poznanie i zrozumienie zjawisk sytuacji kryzysowych możliwych do wystąpienia na terenie placówki medycznej oraz jej wpływu na komunikację.
- 11) Poznanie swoich kompetencji komunikacyjnych i wynikających z tego możliwości i ograniczeń.
- 12) Preferowane jest przeprowadzenie części szkolenia w grupach warsztatowych, w czasie których uczestnicy będą mieli przygotować rozwiązania włączające dla konkretnej grupy osób z niepełnosprawnościami.
- 13) Z racji tego, iż świadomość nt. komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami jest bardzo zróżnicowana zależy nam, aby szkolenie stało się szansą wymiany doświadczeń między uczestnikami – platformą do wyrażenia obaw i przestrzenia, która pozwoli na wspólne szukanie rozwiązań.

4. Sposób kontaktu z Zamawiającym, w tym uzyskania informacji dotyczących przedmiotu zamówienia

Informacji dotyczących przedmiotu zamówienia udziela: Agnieszka Djorić tel.: 661 343 227

e-mail: spzoz@przychodnia-zlotoryja.pl;

lub poprzez https://platformazakupowa.pl/pn/przychodnia_zlotoryja;

Wyślij pytanie do Zamawiającego

5. Termin i miejsce wykonania zamówienia:

- 1) podpisanie umowy w terminie 3 dni roboczych od chwili wyboru oferty;
- 2) Termin realizacji szkoleń do 8 tygodni, licząc od dnia podpisania umowy.

6. Kryteria wyboru oferty i sposób oceny ofert:

Cena – 100%

Do realizacji niniejszego zamówienia zostanie wybrany Wykonawca, który złoży ofertę z najniższą ceną spośród ważnych ofert.

7. Miejsce, sposób i termin składania ofert:

Ofertę – zgodnie załączonym wzorem należy składać w terminie do dnia **07.10.2022 r. godz.: 10:00** na https://platformazakupowa.pl/pn/przychodnia_zlotoryja lub za pośrednictwem poczty

elektronicznej: e-mail: spzoz@przychodnia-zlotoryja.pl, z zaznaczeniem nr sprawy **6/POZ.236.2019/2022.**

8. Informacje dodatkowe

- a) Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia niniejszego postępowania bez podania przyczyny na każdym etapie jego trwania.
- b) Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawcy do złożenia wyjaśnień, w tym wyjaśnień rażąco niskiej ceny lub uzupełnienia oferty oraz poprawy oczywistych omyłek pisarskich, rachunkowych i innych nie wpływających na zmianę treści oferty.
- c) Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania do wyjaśnień i uzupełnień wyłącznie Wykonawcy, którego oferta jest najtańsza.
- d) Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia oferty, jeżeli:
 - a. jej treść nie odpowiada treści niniejszego Zapytania ofertowego,
 - b. jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
 - c. zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia,
- e) Dopuszcza się możliwość negocjacji z Wykonawcami, którzy złożyli oferty w odpowiedzi na Zapytanie ofertowe
- f) Powyższe zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do udzielenia zamówienia.
- g) Wykonawcy, których oferty nie zostaną wybrane nie mogą zgłaszać żadnych roszczeń względem SPZOZ Przychodnia Rejonowa w Złotoryi, z tytułu otrzymania niniejszego zapytania ofertowego oraz przygotowania i złożenia oferty.

9. Wymagania wobec Wykonawców:

- 1) W ramach realizacji zadania Wykonawca zagwarantuje wykwalifikowaną kadre, która zapewni właściwe i bezpieczne warunki realizacji zadania. Trener prowadzący szkolenie obligatorjnie będzie posiadał wykształcenie wyższe/zawodowe lub certyfikat/zaświadczenie/inne dokumenty umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia oraz doświadczenie umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia.
- 2) Wykonawca zapewni odpowiednie narzędzia do przeprowadzenia szkolenia; w przypadku prowadzenia szkoleń on-line Wykonawca dopasuje odpowiednią platformę do możliwości Zamawiającego.
- 3) Opracowanie przez Wykonawcę następujących materiałów szkoleniowych (w formie elektronicznej) i przekazanie Zamawiającemu do akceptacji na 7 dni kalendarzowych przed terminem szkolenia:
 - a) Konspektu szkolenia,
 - b) Materiałów dla uczestników
 - c) Wzór certyfikatu ukończenia szkolenia
- 4) Wykonawca zapewni materiały oznakowane zgodnie z wytycznymi Zamawiającego
- 5) Trener prowadzący będzie prowadził listę obecności uczestników na której uczestnicy poświadczą obecność własnoręcznym podpisem, którą przekaże Zamawiającemu najpóźniej 1 dzień po zakończeniu szkolenia.
- 6) Wykonawca poświadczy udział uczestników w szkoleniu na zaświadczeniach /certyfikatach ukończenia szkolenia zatwierdzonych przez zamawiającego.

10. Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- Administratorem Państwa danych osobowych będzie SP ZOZ Przychodnia Rejonowa w Złotoryi ul. Kwiska 1, 59-500 Złotoryja.
- W SP ZOZ Przychodnia Rejonowa w Złotoryi powołany jest Inspektor Ochrony Danych Osobowych (IOD) - Adres e-mail: iod@przychodnia-zlotoryja.pl
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Zakup i wdrożenie e-rejestracji wraz z systemem kompleksowego zarządzania, na potrzeby Przychodni Rejonowej w Złotoryi” – znak sprawy 4/POZ.236.2019/2022 prowadzonym FORMIE Zapytania ofertowego, a w przypadku danych osobowych przekazanych przez Wykonawcę, którego oferta została wybrana - także na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b), w celu zawarcia i realizacji umowy o zamówienie publiczne;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie osoby lub podmioty, uprawnione na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub zawartych umów powierzenia z administratorem;
- Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do zrealizowania celu, w jakim je pozyskano w tym przechowywane zgodnie z przepisami dotyczącymi archiwizacji danych u administratora;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pani/Pan:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych ;
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO ;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO, (a w przypadku Wykonawcy, którego oferta została wybrana i z którym Zamawiający zawrze umowę - także art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

11. Wykluczenia wykonawców:

Na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, zwana dalej „ustawą”, która została w dniu 15 kwietnia 2022 r. ogłoszona w Dzienniku Ustaw pod poz. 835. z **postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, konkursu lub zapytania ofertowego, wyklucza się:**

- a) wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;

b) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;

c) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

Załączniki:

1. Formularz ofertowy
2. Wzór umowy

Zamawiający

Kierownik
SP ZOZ Przychodnia Rejonowa w Złotoryi
- Ireneusz Żurawski -