

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa przeprowadzenia szkolenia z efektywnej komunikacji realizowanego w ramach projektu pn. „ Zdrowy pracownik w Uzdrawisku Goczałkowice - Zdrój Sp. z o.o.” w Uzdrawisku Goczałkowice – Zdrój Sp. z o.o. mieszczącym się w Goczałkowicach – Zdroju przy ul. Uzdrawiskowej 54. Szczegółowy zakres usługi określa w załączniku nr 2 do zaproszenia.

Kody CPV:

80500000-9 Usługi szkoleniowe

80511000-9 Usługi szkolenia personelu

80570000-0 Usługi szkolenia w dziedzinie rozwoju osobistego

2. Szkolenie z efektywnej komunikacji:

2.1. Szkolenie skierowane będzie do 75 osób - (Pielęgniarki, fizjoterapeuci, Pracownicy administracji, pracownicy działu obsługi medycznej, pracownicy działu obsługi, sprzedaży i marketingu), którzy podczas wykonywania obowiązków mają kontakt z pacjentem.

Plan ramowy szkolenia w wymiarze 1 dnia szkoleniowego x 8 godzin lekcyjnych w grupach 8 -12 osobowych. Zaplanowano maksymalnie 7 edycji szkoleniowych.

Zakres tematyczny szkolenia obejmować będzie w szczególności:

- Techniki asertywności
- Kompetencje komunikacji międzyludzkiej
- Radzenie sobie z trudnym pacjentem
- Budowanie porozumienia
- Radzenie sobie ze stresem podczas trudnej rozmowy.

2.2. Podczas szkolenia zostaną rozwinięte kompetencje komunikacyjne i psychologiczne personelu na polu komunikacji pomiędzy sobą oraz z pacjentem, z uwzględnieniem technik asertywności, rozwiązywania konfliktów.

-Style i standardy komunikacyjne w kontakcie z pacjentem

-Trudny pacjent i pacjent, który sprawia problemy komunikacyjne

-Subiektywne i obiektywne wyznaczniki „trudności” pacjenta.

-Trudne rozmowy – komunikacja bezpośrednia i telefoniczna. -Najczęstsze typy kłopotliwych pacjentów i podstawowe zasady w kontaktach z nimi.

-Podstawowe zagrywki emocjonalne pacjentów. Jak na nie na bieżąco odpowiadać?

-Pułapki psychologiczne w relacjach z określonymi typami trudnych pacjentów.

-Dyskusja: trudni pacjenci na Twoim oddziale. Które typy sprawiają największe problemy i dlaczego?

-Psychologia w kontakcie z pacjentem

-Początek rozmowy z pacjentem i budowanie porozumienia

-Obsługa pacjenta w praktyce – generalne zasady

- Komunikacja z dzieckiem
- Właściwa komunikacja z osobami starszymi i chorymi
- Sytuacje konfliktowe i radzenie sobie ze zdenerwowanym pacjentem
- Radzenie sobie ze stresem w pracy z pacjentem
- Ćwiczenia praktyczne

Szkolenie zostanie podzielone na grupy dostosowane dla poszczególnych szczebli i uwzględnia specyfikę pracy.

2.3. Zamawiający zastrzega, iż podana ilość osób do przeszkolenia jest ilością szacunkową i może ulec zmniejszeniu maksymalnie o 10% (5 osób). Jeżeli w trakcie wykonywania zamówienia okaże się, że ilość osób będzie mniejsza niż podana w postępowaniu jak również w zawartej umowie, wykonawca nie będzie z tego tytułu rościł żadnych roszczeń w stosunku do Zamawiającego. Zamawiający pokryje koszty tylko za faktyczną ilość osób, które odbyły szkolenie w trakcie realizacji zamówienia.

2.4. Obowiązki Wykonawcy:

- a) Szkolenie będzie prowadzone w formie wykładów, pokazów, prezentacji multimedialnych, dyskusji;
- b) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić sprzęt niezbędny do przeprowadzenia szkoleń tj.: ekran, rzutnik, projektor multimedialny i laptop;
- c) Zamawiający wymaga, aby osoba przeprowadzająca szkolenia cechowała się kulturą osobistą oraz przestrzegała zasad higieny osobistej.
- d) Wykonawca dostarczy każdemu uczestnikowi szkolenia przed jego rozpoczęciem materiały szkoleniowe zaakceptowane przez Zamawiającego, tj.: skrypt lub podręcznik o tematyce szkolenia, teczkę konferencyjną – sztywną, wykonaną z mocnego poliestru, która uniemożliwi zniszczenie materiałów szkoleniowych, teczka, powinna umożliwić przechowywanie wszystkich materiałów szkoleniowych wraz z notesem oraz przyborami biurowymi, sposób zamknięcia na gumkę lub klips, notes a4, przybory piśmiennicze (długopis, zakreślacz);
- e) Wykonawca przeprowadzi szkolenie zgodnie z zaakceptowanym przez Zamawiającego programem szkolenia. Szkolenie zakończone zostanie pisemnym testem weryfikującym nabyte umiejętności w zakresie tematyki szkolenia.
- f) Wykonawca będzie prowadził dokumentację szkolenia, tj.:
 - dziennik zajęć, listy obecności z każdego dnia kursu, listę odbioru usługi cateringowej, listy odbioru materiałów szkoleniowych, listę odbioru zaświadczeń / certyfikatów ukończenia kursu oraz ankiety oceniającej szkolenie. Oryginały wymienionych dokumentów Wykonawca prześle Zamawiającemu po zakończeniu każdej edycji szkolenia;
 - sporządzi dokumentację fotograficzną z każdej edycji szkolenia, obejmującą co najmniej dwie fotografie, które Wykonawca prześle Zamawiającemu po zakończeniu każdej edycji szkolenia;
 - wystawi dla każdego uczestnika, w dwóch egzemplarzach (oryginał + kopia) imienne zaświadczenie o ukończeniu kursu oraz certyfikat. Wykonawca prześle Zamawiającemu kopie zaświadczeń oraz certyfikatów uczestników szkolenia potwierdzone za zgodność z oryginałem;
 - przygotuje na podstawie zebranych ankiet raportu podsumowującego szkolenie, uwzględniającego m.in. informacje organizacyjne, liczbę uczestników

szkolenia, zbiorcze dane dotyczące jakości i oceny szkolenia. Wykonawca prześle raport ze szkolenia Zamawiającemu wraz z oryginałami ankiet.

g) Wykonawca w terminie do 7 dni po zawarciu umowy przedstawi Zamawiającemu do akceptacji:

- Szczegółowy program szkolenia, zawierający tematy i przeznaczony na nie czas;
- Materiały szkoleniowe, w tym skrypt lub podręcznik o tematyce kursu, teczkę konferencyjną, notes, przybory piśmiennicze;
- Opracowany wzór anonimowej ankiety ex-post (oceniającej jakość kursy, organizację szkolenia);
- Wzór zaświadczenia o ukończeniu kursu, który powinien zawierać: temat szkolenia, termin, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, podpis i pieczęć Wykonawcy szkolenia, nazwę projektu i logotypy projektu;
- Wzór certyfikatu z ukończonego kursu.

2.5. Zamawiający może zgłosić uwagi w terminie do 3 dni od daty ich otrzymania. Tylko po akceptacji przez Zamawiającego powyższych materiałów możliwa jest realizacja szkolenia w ustalonym terminie. Wykonawca prześle Zamawiającemu jeden egzemplarz zaakceptowanych powyżej materiałów dotyczących szkolenia.

2.6. Zamawiający wymaga aby wszystkie wytworzone i dostarczone przez Wykonawcę w czasie realizacji zamówienia dokumenty i materiały były oznakowane w sposób trwały zgodnie z wytycznymi do których podano link. Wzór wytycznych dotyczących oznakowania przedstawiony został na stronie https://rpo.slaskie.pl/czytaj/zasady_promocji_od_1_stycznia_2018. Oznakowanie ma mieć charakter stały. Zamawiający nie dopuszcza oznakowania żadnych elementów i dokumentów za pomocą taśmy klejącej.

2.7. Dodatkowo wszystkie materiały drukowane winny być oznaczone nazwą projektu oraz hasłem „Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020.

2.8. Sala szkoleniowa zostanie udostępniona Wykonawcy przez Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego.

2.9. Ponadto, obowiązki Wykonawcy związane z realizacją zamówienia określa także załączony do zaproszenia załącznik nr 3 - wzór umowy.

2.10. Zadanie realizowane jest w ramach projektu pn. „Zdrowy pracownik Uzdrowiska Goczałkowice - Zdrój Sp. z o.o.”

2.11. Projekt jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020, dla osi priorytetowej: VIII. Regionalne kadry gospodarki opartej na wiedzy dla działania: 8.3. Poprawa dostępu do profilaktyki, diagnostyki i rehabilitacji leczniczej ułatwiającej pozostanie w zatrudnieniu i powrót do pracy dla poddziałania: 8.3.2. Realizowanie aktywizacji zawodowej.