

Załącznik nr 1 do
zapytania ofertowego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

NA ŚWIADCZENIE USŁUGI ORGANIZACJI SZKOLENIA W ZAKRESIE SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI Z PACJENTEM I JEGO RODZINĄ, W TYM Z PACJENTEM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI, DLA PERSONELU MEDYCZNEGO WOJEWÓDZKIEGO WIELOSPECJALISTYCZNEGO CENTRUM ONKOLOGII I TRAUMATOLOGII IM. M. KOPERNIKA W ŁODZI.

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa zorganizowania szkoleń w zakresie skutecznej komunikacji z pacjentem i jego rodziną, w tym z pacjentem ze szczególnymi potrzebami (np. osoby starsze, dzieci, osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi), sposobów radzenia sobie z trudnym pacjentem, komunikowanie trudnych informacji. (Szkolenia z zakresu radzenia sobie ze stresem są możliwe wyłącznie jako komponent szkoleń dotyczących komunikacji z pacjentem). Ponadto jednym z komponentów wyżej wymienionych szkoleń powinien być blok tematyczny dotyczący „ Znajomości Praw Pacjenta jako niezbędnego elementu sprawnej komunikacji”. Szkolenie ma na celu rozwinięcie kompetencji personelu medycznego na polu komunikacji z pacjentem poprzez nabycie umiejętności kontrolowania własnych emocji oraz poszerzenie wiedzy z zakresu relacji międzyludzkich. Ponadto zdobycie umiejętności w budowaniu relacji z różnymi typami pacjentów i rodziną pacjenta. Celem szkolenia jest uświadomienie personelowi znaczenia jakości komunikacji medycznej z uwzględnieniem znajomości praw pacjenta jako elementu komunikacji.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje kilkukrotne świadczenie usługi szkolenia dla ok. 250 osób z zakresu skutecznej komunikacji z pacjentem i jego rodziną, w tym z pacjentem ze szczególnymi potrzebami(np. osoby starsze, dzieci, osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi), sposobów radzenia sobie z trudnym pacjentem, komunikowanie trudnych informacji, stacjonarnie,

ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź
SEKRETARIAT tel. (42) 689 50 10/fax (42) 689 50 11; CENTRALA tel. (42) 689 50 00
e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, <http://www.kopernik.lodz.pl>
NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 62124015451111000011669957



w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Szkolenie mają odbywać się w formie warsztatów, w terminie ustalonym przez Strony jednak nie później niż do dnia 31.10.2024 r.

3. Na realizację zadania składają się:
 - 1) Zapewnienie personelu do obsługi warsztatów w formie stacjonarnej.
 - 2) Zapewnienie prelegenta/prelegentów szkolenia
 - 3) Przygotowanie materiałów dla uczestników szkolenia jeśli są one konieczne do jego przeprowadzenia
 - 4) Zapewnienie uczestnikom certyfikatów potwierdzających udział w szkoleniu
4. Wykonawca poinformuje zamawiającego o planowanych terminach realizacji szkoleń w terminie 21 dni od dnia zawarcia umowy. Wykonawca musi uzyskać akceptację zaproponowanych terminów przez Zamawiającego. Zamawiający w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania wstępnego harmonogramu, ustali z Wykonawcą ostateczny harmonogram szkoleń.
5. Ostateczny harmonogram realizacji szkoleń Zamawiający prześle na adres e-mail osoby wskazanej w umowie do kontaktów ze strony Wykonawcy. Końcowy termin realizacji wszystkich szkoleń musi nastąpić do dnia o którym mowa w części I pkt 2 OPZ.
6. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić szkolenie wyłącznie z udziałem osób skierowanych przez Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza udziału w szkoleniu innych osób niż skierowane przez Zamawiającego.
7. Warsztaty mają charakter wyłącznie stacjonarny i będą przeprowadzane w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. W szkoleniu mogą brać udział tylko i wyłącznie osoby wskazane przez Zamawiającego. Warunkiem odbycia się pojedynczego szkolenia jest potwierdzenie udziału co najmniej 10 uczestników.
8. Zamawiający przewiduje realizację szkoleń dla łącznie około 25 osób (średnio 20 - 25 uczestników w jednym spotkaniu).
9. Rozliczenie pomiędzy Stronami za szkolenia nastąpi w transzach płatnych po zakończeniu realizacji każdego szkolenia.

II. PLANOWANY ZAKRES TEMATYCZNY

- ✓ Nauka nawiązywania kontaktów z pacjentem w zależności od ich cech interpersonalnych i wieku i głębokości zaburzeń. Omówienie roli indywidualnego podejścia do pacjenta.
- ✓ Wskazanie na błędy w nawiązywaniu kontaktu z pacjentem i jego rodziną
- ✓ Technika aktywnego słuchania
- ✓ Rola empatii w komunikacji z pacjentem
- ✓ Skuteczna komunikacja w zespole medycznym

ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź

SEKRETARIAT tel. (42) 689 50 10/fax (42) 689 50 11; CENTRALA tel. (42) 689 50 00

e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, <http://www.kopernik.lodz.pl>

NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 62124015451111000011669957



- ✓ Forma przekazywania trudnych informacji
 - Zwrócenie uwagi na słowa oraz ton głosu
 - Omówienie zasad skutecznej argumentacji, w tym klarowność i przejrzystość wypowiedzi
 - Umiejętność stawiania pytań
 - Komunikaty budujące zaufanie
- ✓ Komunikacja werbalna i niewerbalna
 - Odległość w kontaktach interpersonalnych
 - Mimika twarzy
 - Postawa ciała
 - Gestykulacja
 - Gesty wzmacniające wypowiedz
- ✓ 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:
 - Przykłady trudnych sytuacji
 - Reagowanie na emocje pacjentów
 - Umiejętność reagowania w sytuacjach konfliktowych
 - Jak uniknąć eskalacji konfliktu
 - Jak wygaszać emocje w sytuacji konfliktowej
 - Jak i kiedy przyznać pacjentowi rację
 - Typy kłopotliwych pacjentów: pacjent roszczeniowy, rozczarowany, zagubiony, pacjent starszy, pacjent upośledzony umysłowo
 - Jak sprawnie odczytywać emocje pacjentów
 - Jak sobie radzić z pacjentem agresywnym
 - Jak reagować gdy pacjent płacze
- ✓ Jakość obsługi pacjenta-korzyści dla Szpitala i jego pracowników
- ✓ Problem wypalenia zawodowego i jego wpływ na zdrową komunikację
- ✓ Korzyści wynikające z nawiązywania poprawnych relacji z pacjentem
- ✓ Budowanie pozytywnego nastawienia
- ✓ Regulacje dotyczące Praw Pacjenta w tym dokumentacja medyczna i Prawo Pacjenta do jej uzyskania
- ✓ Roszczenia pacjenta w przypadku naruszenia jego praw w tym odpowiedzialność lekarza za naruszenie Praw Pacjenta
- ✓ Tajemnica Medyczna



- ✓ Prawo Pacjenta do odmowy udzielenia pomocy – przyczyny zaniechania pomocy leżące po stronie pacjenta. Prawo Pacjenta do wyrażenia zgody na wykonanie zabiegu leczniczego.

III. WYMOGI DOTYCZĄCE PRELEGENTÓW

Osoby skierowane przez wykonawcę do przeprowadzenia szkolenia muszą spełniać minimalne warunki wskazane w pkt VI ust. 1b Zapytania ofertowego.

IV. W RAMACH ZAMÓWIENIA WYKONAWCA ZOBOWIĄZANY JEST:

1. Przedstawić szczegółowy program szkolenia, w terminie nie później niż 21 dni przed realizacją pierwszego szkolenia. Wykonawca po konsultacji z Zamawiającym przedstawi program szkolenia opierający się na zakresie merytorycznym i ramach czasowych przedstawionych w OPZ. Ostateczna wersja programu musi uzyskać akceptację Zamawiającego. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową na adres wskazany przez Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach zamawiający dopuszcza możliwość modyfikacji 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.
2. Merytorycznie przygotować materiały szkoleniowe i przekazać je Zamawiającemu w terminie nie później niż 21 dni przed realizacją pierwszego szkolenia, chyba że nie są one konieczne do jego przeprowadzenia. Ostateczna wersja programu musi uzyskać akceptację Zamawiającego. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową na adres wskazany przez Zamawiającego.
W dniu szkolenia Wykonawca ma dostarczyć na miejsce szkolenia wydrukowane materiały i niezbędne akcesoria (długopisy, mazaki, flipchart).
3. Na przygotowanych i dostarczonych przez Zamawiającego listach obecności zebrać podpisy od uczestników szkolenia, a następnie niezwłocznie po zakończeniu szkolenia przekazać je Zamawiającemu.
4. Przygotować po każdym szkoleniu raport podsumowujący, sporządzony na podstawie anonimowych ankiet wypełnionych przez uczestników szkolenia. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi

ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź

SEKRETARIAT tel. (42) 689 50 10/fax (42) 689 50 11; CENTRALA tel. (42) 689 50 00

e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, <http://www.kopernik.lodz.pl>

NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 62124015451111000011669957



w wersji elektronicznej w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany raport będzie stanowił podstawę do sporządzenia przez Zamawiającego Protokołu odbioru, który jest warunkiem wystawienia faktury.

5. Przekazać uczestnikom po zakończeniu szkolenia zaświadczenia/certyfikaty uczestnictwa w szkoleniu (według wzoru Wykonawcy).
6. Pozostawać w stałym kontakcie z Zamawiającym. Przekazywać bieżące uwagi i sugestie odnośnie tematyki i przebiegu szkoleń. Informować o pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji szkoleń.
7. Wyjaśniać i konsultować wszelkie zgłaszane w trakcie i po zakończeniu szkoleń zapytania, sugestie, niejasności i błędy.

V. ZAMAWIAJACY ZOBOWIĄZANY JEST:

1. Udostępnić sale do przeprowadzenia szkolenia
2. Zapewnić podstawowy sprzęt audiowizualny (rzutnik, ekran) uzgodniony wcześniej z Wykonawcą.
3. Przygotować i wydrukować listy obecności na poszczególne szkolenia.

VI. W DNIU SZKOLENIA TRENER ZOBOWIĄZANY JEST DO:

1. Przybycia na miejsce szkolenia odpowiednio wcześniej, tak aby sprawdzić sale szkoleniową pod kątem ustawień, sprawdzić poprawność działania sprzętów (laptop, rzutnik, ekran) i przygotować sale pod kątem prowadzonego szkolenia.
2. Posiadać ze sobą wszelkie niezbędne materiały i sprzęt (laptop) konieczne do przeprowadzenia szkolenia.
3. Rozpocząć szkolenie zgodnie z ustalonym harmonogramem.

ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź
SEKRETARIAT tel. (42) 689 50 10/fax (42) 689 50 11; CENTRALA tel. (42) 689 50 00
e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, <http://www.kopernik.lodz.pl>
NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 6212401545111000011669957



ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź
SEKRETARIAT tel. (42) 689 50 10/fax (42) 689 50 11; CENTRALA tel. (42) 689 50 00
e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, <http://www.kopernik.lodz.pl>
NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. OŁÓDŹ 62124015451111000011669957

