

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część I

1. Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie szkoleń dla pracowników Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie z zakresu doskonalenia kompetencji dyspozytorów medycznych oraz osób realizujących zadania związane z zapewnieniem prawidłowego funkcjonowania dyspozytorni medycznych województwa mazowieckiego.

2. Zamawiający przewiduje, że w szkoleniach w poniższych terminach będzie uczestniczyć:

- 30-31 maja 2022 r. nie mniej niż 25 osób, nie więcej niż 45 osób, (w tym: do 40 uczestników i do 5 organizatorów);
- 06-07 czerwca 2022 r. nie mniej niż 25 osób, nie więcej niż 45 osób, (w tym: do 40 uczestników i do 5 organizatorów);
- 09-10 czerwca 2022 r. nie mniej niż 25 osób, nie więcej niż 45 osób, (w tym: do 40 uczestników i do 5 organizatorów);
- 13-14 czerwca 2022 r. nie mniej niż 25 osób, nie więcej niż 45 osób, (w tym: do 40 uczestników i do 5 organizatorów);
- 20-21 czerwca 2022 r. nie mniej niż 25, osób nie więcej niż 45 osób, (w tym: do 40 uczestników i do 5 organizatorów).

Zamawiający szacuje maksymalną liczbę osób, łącznie we wszystkich szkoleniach na 200 uczestników i 25 organizatorów.

Zamawiający dopuszcza, za zgodą Wykonawcy, zmianę terminu szkolenia. Ostateczny termin każdego ze szkoleń Zamawiający potwierdzi nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem każdego ze szkoleń i przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną (e-mail).

3. **Miejsce realizacji:** hotel posiadający kategorię co najmniej 3* zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2017 r. poz. 2166), z bezpłatnymi miejscami parkingowymi, znajdujący się na terenie województwa mazowieckiego, w odległości nie mniejszej niż 25 km od siedziby urzędu (Plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa), liczonej w linii prostej wg serwisu Google Maps. Obiekt nie może znajdować się w granicach administracyjnych m. st. Warszawy. Z uwagi na charakter szkolenia hotel musi być położony w odległości nie mniejszej niż 1 km od źródeł emitujących zanieczyszczenia powietrza atmosferycznego, hałasu i uciążliwego ruchu, od autostrad, dróg ekspresowych i krajowych, tras szybkiego ruchu oraz czynnych torów kolejowych, itp.
4. Nocleg oraz wyżywienie w tym samym hotelu, w którym będą znajdowały się sale konferencyjne.
5. **Uczestnicy szkolenia:** Ostateczną liczbę uczestników Zamawiający określi nie później niż na 5 dni przed rozpoczęciem każdego szkolenia.
6. **Salę szkoleniowe:** cztery klimatyzowane sale konferencyjne wraz z wyposażeniem do dyspozycji uczestników w godzinach prowadzenia zajęć tj.:
- w pierwszym dniu szkolenia od 10.00 do 19.00;
 - oraz w drugim dniu szkolenia w godzinach od 09.00 do 15.30.
- Wielkość sal szkoleniowych:
- jedna sala, która pomieści do 45 osób;
 - 3 sale, które pomieszczą do 15 osób.

Każda sala musi posiadać na każdy dzień szkoleniowy następujące wyposażenie:

- krzesła i stoliki dla uczestników – ustawienie w kształcie litery U;
- możliwość zaciemnienia Sali;
- dostęp do światła naturalnego (dziennego);
- nagłośnienie;
- mikrofony bezprzewodowe (łącznie 2 szt.);
- rzutnik multimedialny;
- sprzęt audiowizualny;
- DVD;
- bezprzewodowy dostęp do Internetu (Wi-Fi);
- komputer przenośny umożliwiający odtwarzanie prezentacji Power Point oraz innych prezentacji w środowisku MS Office;
- tablica typu flipchart wraz z markerami oraz papierem;
- zaplecze sanitarne w pobliżu sali konferencyjnej;
- obsługę techniczną sali w przypadku problemów lub usterek technicznych.

7. Nocleg dla maksymalnie 225 osób:

- zakwaterowanie w pokojach 1-osobowych lub 2-osobowych do pojedynczego wykorzystania jeden nocleg) dla osób wskazanych przez Zamawiającego, który dopuszcza zmianę ilości noclegów – ostateczną liczbę noclegów Zamawiający określi nie później niż na 5 dni przed każdym szkoleniem i przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną (e-mail);
- zakwaterowanie w pokojach w pierwszym dniu od godziny 14.00, rozpoczęcie szkolenia planowane jest od godziny 10.00, dlatego też Wykonawca zapewni pomieszczenie, w którym uczestnicy szkolenia będą mogli zostawić swoje bagaże do czasu rozpoczęcia doby hotelowej, wykwaterowanie w drugim dniu do godziny 12.00, zakończenie szkolenia planowane jest o godzinie 15.30, dlatego też Wykonawca zapewni pomieszczenie, w którym uczestnicy szkolenia będą mogli zostawić bagaże po wymeldowaniu z pokoi;
- pokoje z łazienkami z pełnym węzłem sanitarnym.

8. Wyżywienie dla maksymalnie 225 osób:

1) **stały serwis kawowy** w dniu pierwszym i drugim (dni szkoleniowe) pobytu składający się z:

- kawy z ekspresu ciśnieniowego z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy;
- herbaty – 4 rodzaje (w tym czarna, owocowa, zielona, miętowa) oraz świeżej cytryny w plasterkach;
- sypkiego cukru w cukiernicach;
- wody mineralnej gazowanej i niegazowanej w butelkach (1 os./min. 0,5 l);
- świeżych owoców sezonowych w całości, min. 3 rodzaje, (1 os./ min. 100 g);
- 100 % soków owocowych – 3 rodzaje (1 os./ min. 200 ml) w dzbankach szklanych;
- mix. różnych ciast (minimum 2 rodzaje, 1 os./min. 150 g) i wybór ciastek (minimum 3 rodzaje, np. ciastka owsiane, pełnoziarniste z suszonymi owocami, bakaliami, orzechami), w tym jeden rodzaj ciasta/ciastek bezglutenowy, bezmleczny, bezcukrowy.

2) jednego śniadania w formie stołu szwedzkiego (w dniu drugim) składające się z:

- kawy z ekspresu ciśnieniowego z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy;
- herbaty – 4 rodzaje (w tym czarna, owocowa, zielona, miętowa) oraz świeżej cytryny w plasterkach;
- sypkiego cukru w cukiernicach;

- wody mineralnej gazowanej i niegazowanej w butelkach (1 os./min. 0,5 l);
 - świeżych owoców sezonowych w całości, min. 3 rodzaje (1 os./ min. 100 g);
 - 100 % soków owocowych – 3 rodzaje (1 os./ min. 200 ml) w dzbankach szklanych;
 - sałatek – minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g);
 - pieczywa ciemnego i jasnego, bezglutenowego – łącznie minimum 150 g na osobę;
 - mleka z płatkami kukurydzianymi, owsianymi, żytnimi itp.;
 - parówek, frankfurterek, jajecznicy (1 os./min. 150 g.);
 - przystawek zimnych składających się m.in. z: talerza wędlin (minimum 3 rodzaje, w tym: szynka, kiełbasa, pasztet, łącznie minimum 150 g wędlin na osobę);
 - wyboru serów, składających się z co najmniej z 4 gatunków - minimum 200 g dla każdej osoby;
 - dżemu, miodu;
 - świeżych warzyw, np. ogórki, pomidory, rzodkiewka, sałata (1 os./min. 100g).
- 3) dwa obiady w formie bufetu (w dniu pierwszym i drugim) składające się z:
- 2 zup do wyboru;
 - przystawek do wyboru – (1 os./min. 200 ml/g);
 - dania głównego na ciepło – minimum 3 rodzaje dań do wyboru - mięsne/rybne/danie mączne np. pierogi (1 os./min. 150 g);
 - surówek – minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g);
 - minimum 2 rodzajów dodatków do wyboru typu: kasza pęczak, jaglana, gryczana, ryż, warzywa gotowane, ziemniaki zapiekane (1 os./min. 150 g);
 - deseru minimum 2 rodzaje do wyboru;
 - kawy z ekspresu ciśnieniowego, herbaty, sypkiego cukru w cukiernicach, cytryny w plasterkach, śmietanki lub mleka do kawy;
 - napojów bezalkoholowych – sok 100 %, min. 3 rodzaje w dzbankach szklanych, woda gazowana i niegazowana w butelkach szklanych.
- 4) jedna kolacja w formie bufetu (w pierwszym dniu szkolenia), składająca się z:
- przystawek zimnych składających się m.in. z: talerza wędlin (minimum 3 rodzaje, w tym szynka, kiełbasa, pasztet, łącznie minimum 150 g wędlin na osobę);
 - wyboru serów, składających się z co najmniej z 4 gatunków - minimum 200 g dla każdej osoby;
 - pieczywa ciemnego, jasnego i bezglutenowego – łącznie minimum 150 g na osobę;
 - dania głównego – porcja dania mięsnego lub rybnego dla każdej osoby (przystawka ciepła i danie główne dla każdej osoby) na bazie następującego rodzaju mięsa: do wyboru wieprzowina z wołowiną (np. gulasz mięsny), filet z indyka lub podobne oraz ryba;
 - warzyw grillowanych, dodatków typu ryż, ziemniaki w całości lub frytki (w ilości minimum 200 g na osobę);
 - warzyw: ogórki kiszzone i marynaty w ilości minimum 200 g na osobę;
 - deseru (w ilości minimum 150 g na osobę);
 - owoców sezonowych świeżych – minimum 3 rodzaje;
 - napojów dostępnych podczas kolacji: herbata bez ograniczeń (czarna lub zielona, lub owocowa do wyboru), kawa bez ograniczeń wraz z dodatkami (mleko, cukier, śmietanka), woda mineralna i soki owocowe do wyboru w co najmniej 2 rodzajach smakowych, dostępne przynajmniej 0,3 l na osobę.

Godziny wszystkich posiłków Zamawiający określi nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem poszczególnych szkoleń i przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną (e-mail). Na każdy dzień szkolenia musi być przygotowane inne menu. Wykonawca zapewni niezbędną zastawę szklaną lub porcelanową oraz niezbędne sztuce metalowe w liczbie co najmniej odpowiadającej liczbie uczestników podczas każdego posiłku. Zamawiający nie dopuszcza użycia sztuców oraz naczyń jednorazowych. Wykonawca musi zapewnić obsługę kelnerską oraz porządek i czystość w trakcie całego szkolenia. Wszystkie posiłki muszą być przygotowane ze świeżych produktów oraz przygotowane w dniu podania.

9. Zakres merytoryczny szkoleń

Godzina	Tytuł	Liczba godzin dydaktycznych (1 godz. = 45 min.)	Maksymalna liczba uczestników			
			grupa A	grupa B	grupa C	grupa D
Dzień 1						
10:30-12:00	Pacjent pediatryczny w zgłoszeniach alarmowych	2	40			
12:00-19:00	Skuteczna komunikacja w pracy dyspozytora medycznego	6	10	10	X	X
	Obsługa zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznych w województwie mazowieckim – studia przypadku		X	X	10	10
Dzień 2						
09:00-15:30	Skuteczna komunikacja w pracy dyspozytora medycznego	6	X	X	10	10
	Obsługa zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznych w województwie mazowieckim – studia przypadku		10	10	X	X

1) Pacjent pediatryczny w zgłoszeniach alarmowych

Cel: Pogłębienie i aktualizacja wiedzy z zakresu postępowania z pacjentem pediatrycznym w trakcie kontaktu telefonicznego podczas obsługi zgłoszeń alarmowych. Doskonalenie umiejętności w zakresie podejmowania decyzji zadysponowaniu lub odmowie zadysponowania ZRM. Przekazywanie wytycznych i instrukcji odnośnie udzielania pierwszej pomocy.

Szczegółowe zagadnienia:

- Padaczka a drgawki gorączkowe u dziecka – różnicowanie w pracy dyspozytora medycznego;
- Farmakologia – co można zlecić do podania przez telefon?;
- Zatrucia;
- Bóle brzucha – różnicowanie;
- Zapalenie krtani – różnicowanie, stan nagły;
- Inne – propozycja Wykonawcy.

Forma szkolenia: wykład, prezentacja multimedialna, dyskusja, inne – propozycja Wykonawcy

Czas szkolenia: 2 godziny dydaktyczne

Liczba wykładowców: 2

Liczba osób w grupie: do 40 osób

Wymagania dotyczące prowadzących szkolenie: lekarz pediatra posiadający co najmniej 3-letnie doświadczenie w zawodzie oraz minimum roczne doświadczenie zawodowe w pracy w szpitalnym oddziale ratunkowym w okresie ostatnich 5 lat oraz w prowadzeniu szkoleń.

2) Skuteczna komunikacja w pracy dyspozytora medycznego

Cel: Doskonalenie umiejętności komunikacji z klientem zewnętrznym (zgłaszającym telefonicznie zdarzenie na numer alarmowy) oraz z pozostałymi członkami zespołu w kontekście następujących zagadnień:

- umiejętność przeprowadzenia wywiadu zgodnie z wytycznymi oraz algorytmem zbierania wywiadu medycznego (na podstawie art. 27 ust. 6 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym Dz.U. z 2021 r. poz. 2053 z późn. zm.) w trakcie kontaktu z klientem trudnym, konfliktowym i niewspółpracującym lub małoletnim;
- umiejętność kontrolowania emocji i prowadzenia rozmowy zgodnie z zasadami kultury osobistej jako sposobu efektywnego uzyskania celu jakim jest właściwie zebrany wywiad i związana z nim decyzja o dalszym postępowaniu;
- umiejętności postępowania z klientem trudnym, konfliktowym i niewspółpracującym oraz sposoby redukcji stresu z tym związanego, jak również obciążenia psychicznego związanego z przyjmowaniem zgłoszeń w sytuacjach związanych z zagrożeniem życia i zdrowia;
- doskonalenie współpracy w zespole, wspólne motywowanie się i przestrzeganie wytycznych jako narzędzi do osiągnięcia celu, jakim jest bezpieczeństwo zarówno osób których dotyczą zgłoszenia alarmowe, jak i osób przyjmujących zgłoszenia;
- dążenie do osiągnięcia maksymalnego efektu – precyzyjnego, sprawnego i właściwego zebrania wywiadu i przekazania zaleceń – poprzez wyeliminowanie nieprawidłowości w komunikacji oraz sprawne rozwiązywanie potencjalnych konfliktów, jako najprostszej drogi do osiągnięcia celu.

Szczegółowe zagadnienia:

- Techniki skutecznej komunikacji i sposoby eliminacji najczęstszych błędów komunikacyjnych;
- Techniki prowadzenia rozmów z trudnymi klientami (klient chory, niepełnosprawny, zestresowany, chory psychicznie, odurzony, **małoletni**);
- Metody radzenia sobie ze stresem w kontakcie z trudnym klientem;
- Sposoby kontroli własnych emocji i wpływanie na emocje drugiej strony;
- Sposoby rozwijania kompetencji związanych z współpracą w grupie i wspólnym osiąganiu celów;
- Inne – propozycja Wykonawcy.

Forma szkolenia: wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej – do 30%, ćwiczenia, praca w grupach, studium przypadku i scenki, dyskusja (inne – propozycja Wykonawcy) co najmniej 70%.

Czas szkolenia: 6 godzin dydaktycznych (1 grupa), 2 grupy pierwszego dnia i 2 grupy drugiego dnia szkolenia – łącznie w trakcie jednego szkolenia 24 godziny dydaktyczne.

Liczba osób w grupie: do 10 osób – 2 grupy pierwszego dnia i 2 grupy drugiego dnia szkolenia – łącznie do 40 osób.

Liczba wykładowców: 2 (po 1 na grupę – pierwszego i drugiego dnia)

Wymagania dotyczące prowadzących szkolenie: psycholog z minimum 3-letnim doświadczeniem zawodowym oraz co najmniej rocznym doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń w obszarze komunikacji z trudnym klientem oraz pracy w zespole.

Wymagania pożądane: posiadanie doświadczenia w prowadzeniu szkoleń w powyższym zakresie w sektorze ochrony zdrowia.

3) Obsługa zgłoszeń wpływających do dyspozytorni medycznych w województwie mazowieckim – studia przypadku

Cel: Zwiększenie świadomości dyspozytorów w zakresie błędów w komunikacji z rozmówcą, poprawa efektywność w działaniu i zredukowanie negatywnych nawyków i zachowań oraz utrwalenie zasad wynikających z algorytmu zbierania wywiadu medycznego.

Szczegółowe zagadnienia:

- Odsłuchiwanie przygotowanych przez zamawiającego nagrań (materiał dostarczy Zamawiający).
- Analiza odsłuchanego materiału wraz z oceną postępowania dyspozytora medycznego w świetle zapisów z algorytmu zbierania wywiadu medycznego.

Forma szkolenia: część merytoryczna: ćwiczenia, praca w grupach, studium przypadku i scenki, dyskusja, (inne – propozycja Wykonawcy) – 100 %.

Czas szkolenia: 6 godzin dydaktycznych (1 grupa), 2 grupy pierwszego dnia i 2 grupy drugiego dnia szkolenia – łącznie w trakcie jednego szkolenia 24 godziny dydaktyczne.

Liczba osób w grupie: do 10 osób – 2 grupy pierwszego dnia i 2 grupy drugiego dnia szkolenia – łącznie do 40 osób.

Liczba wykładowców: 2 (po 1 na grupę – pierwszego i drugiego dnia).

Wymagania dotyczące prowadzących szkolenie: ratownik medyczny lub pielęgniarka systemu PRM posiadający minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe w pracy na stanowisku dyspozytora medycznego oraz roczne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń.

UWAGA: wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wykładowców oraz zapewnienia im zakwaterowania i wyżywienia w takim samym zakresie jak uczestnikom szkolenia.

10. Obowiązki Wykonawcy:

- Nie później niż w ciągu 10 dni od dnia zawarcia umowy Zamawiający wraz z Wykonawcą dostosują scenariusze oraz przekazane materiały (prezentacje multimedialne oraz wszelkie materiały dydaktyczne/szkoleniowe, ćwiczenia praktyczne) do wymagań poszczególnych szkoleń.

Uwaga: Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnego wprowadzania modyfikacji przesłanych materiałów przed ostateczną akceptacją.

- Realizacja szkolenia musi być zgodna z zaakceptowanym przez Zamawiającego scenariuszem.
- Zapewnienie odpowiednio wykwalifikowanych wykładowców (przedłożenie kopii dokumentów potwierdzających kwalifikacje i doświadczenie oraz podpisanego przez wykładowcę zaproponowanego przez wykonawcę, oświadczenia o wyrażeniu zgody przez wykładowcę na realizację szkolenia).
- Przygotowanie i przesłanie końcowych wersji prezentacji multimedialnych oraz wszelkich materiałów dydaktycznych/szkoleniowych, ćwiczeń praktycznych do akceptacji

Zamawiającego drogą elektroniczną nie później, niż 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia w pierwszym terminie.

- Przygotowanie i dostarczenie materiałów szkoleniowych dla wszystkich uczestników szkolenia w formie papierowej oraz elektronicznej nośniku (CD lub dysk USB) dla Zamawiającego.
- Zapewnienie każdemu uczestnikowi szkolenia materiałów do notowania (notatnik formatu A5, min. 30-kartkowy, klejony od góry oraz długopis z metalowym korpusem w kolorze czarnym).
- Zapewnienie certyfikatów ukończenia szkolenia dla uczestników. Wykonawca przekaze Zamawiającemu certyfikaty uczestników w formie papierowej wraz z całością dokumentacji poszkoleniowej. Wykonawca prześle Zamawiającemu wzór certyfikatu do akceptacji, nie później niż 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia w pierwszym terminie.

Część II:

1. Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie szkoleń dla pracowników Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie z zakresu doskonalenia kompetencji głównych dyspozytorów medycznych, zastępców Głównych dyspozytorów medycznych oraz osób realizujących zadania związane z zapewnieniem prawidłowego funkcjonowania dyspozytorni medycznych województwa mazowieckiego.

Przedmiotem zamówienia **nie jest** impreza turystyczna w rozumieniu ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. *o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych* (Dz.U. z 2022 r. poz. 511).

2. Zamawiający przewiduje, że w szkoleniach w poniższych terminach będzie uczestniczyć:

- 02-03 czerwca 2022 r. nie mniej niż 15 osób, nie więcej niż 30 osób (w tym: do 27 uczestników i do 3 organizatorów);
- 28-29 czerwca 2022 r. nie mniej niż 15 osób, nie więcej niż 30 osób (w tym: do 27 uczestników i do 3 organizatorów).

Zamawiający szacuje maksymalną liczbę osób, łącznie we wszystkich szkoleniach na 54 uczestników i 6 organizatorów.

Zamawiający dopuszcza, za zgodą Wykonawcy, zmianę terminu szkolenia. Ostateczny termin każdego ze szkoleń Zamawiający potwierdzi nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem każdego ze szkoleń i przekaze Wykonawcy drogą elektroniczną (e-mail).

3. Miejsce realizacji: hotel posiadający kategorię co najmniej 3* zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. *w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów w których są świadczone usługi hotelarskie* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2166), z bezpłatnymi miejscami parkingowymi, znajdujący się na terenie województwa mazowieckiego, w odległości nie mniejszej niż 25 km od siedziby urzędu (Plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa), liczonej w linii prostej wg serwisu Google Maps. Obiekt nie może znajdować się w granicach administracyjnych m. st. Warszawy. Z uwagi na charakter szkolenia hotel musi być położony w odległości nie mniejszej niż 1 km od źródeł emitujących zanieczyszczenia powietrza atmosferycznego, hałasu i uciążliwego ruchu, od autostrad, dróg ekspresowych i krajowych, tras szybkiego ruchu oraz czynnych torów kolejowych, itp.

4. Nocleg oraz wyżywienie w tym samym hotelu, w którym będzie znajdowała się sala konferencyjna.

5. **Uczestnicy szkolenia:** Ostateczną liczbę uczestników Zamawiający określi nie później niż na 5 dni przed rozpoczęciem każdego szkolenia.

6. **Sala szkoleniowa:** klimatyzowana sala konferencyjna, która pomieści do 30 osób, wraz z wyposażeniem do dyspozycji uczestników w godzinach prowadzenia zajęć tj.:

- w pierwszym dniu szkolenia od 11.00 do 19.00;
- oraz w drugim dniu szkolenia w godzinach od 10.00 do 13.00.

Sala musi posiadać na każdy dzień szkoleniowy następujące wyposażenie:

- krzesła i stoliki dla uczestników – ustawienie w kształcie litery U;
- możliwość zaciemnienia Sali;
- dostęp do światła naturalnego (dziennego);
- nagłośnienie;
- mikrofony bezprzewodowe (łącznie 5 szt.);
- rzutnik multimedialny;
- sprzęt audiowizualny;
- DVD;
- **bezprzewodowy dostęp do Internetu (Wi-Fi) o przepustowości umożliwiającej przeprowadzenie w drugim dniu szkolenia spotkania online z ordynatorami szpitalnych oddziałów ratunkowych województwa mazowieckiego (około 30) oraz możliwość podłączenia do internetu za pomocą kabla (RJ-45);**
- komputer przenośny umożliwiający odtwarzanie prezentacji Power Point oraz innych prezentacji w środowisku MS Office;
- tablica typu flipchart wraz z markerami oraz papierem;
- zaplecze sanitarne w pobliżu sali konferencyjnej;
- obsługę techniczną sali w przypadku problemów lub usterek technicznych.

7. **Nocleg dla maksymalnie 60 osób:**

- zakwaterowanie w pokojach 1-osobowych lub 2-osobowych do pojedynczego wykorzystania jeden nocleg) dla osób wskazanych przez Zamawiającego, który dopuszcza zmianę ilości noclegów – ostateczną liczbę noclegów Zamawiający określi nie później niż na 5 dni przed każdym szkoleniem i przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną (e-mail);
- zakwaterowanie w pokojach w pierwszym dniu od godziny 14.00, rozpoczęcie szkolenia planowane jest od godziny 11.00, dlatego też Wykonawca zapewni pomieszczenie, w którym uczestnicy szkolenia będą mogli zostawić swoje bagaże do czasu rozpoczęcia doby hotelowej, wykwaterowanie w drugim dniu do godziny 12.00, zakończenie szkolenia planowane jest o godzinie 13.00, dlatego też Wykonawca zapewni pomieszczenie, w którym uczestnicy szkolenia będą mogli zostawić bagaże po wymeldowaniu z pokoi;
- pokoje z łazienkami z pełnym węzłem sanitarnym.

8. **Wyżywienie dla maksymalnie 60 osób:**

5) **stały serwis kawowy** w dniu pierwszym i drugim (dni szkoleniowe) pobytu składający się z:

- kawy z ekspresu ciśnieniowego z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy;
- herbaty – 4 rodzaje (w tym czarna, owocowa, zielona, miętowa) oraz świeżej cytryny w plasterkach;
- sypkiego cukru w cukiernicach;

- wody mineralnej gazowanej i niegazowanej w butelkach (1 os./min. 0,5 l);
 - świeżych owoców sezonowych w całości, min. 3 rodzaje, (1 os./ min. 100 g);
 - 100 % soków owocowych – 3 rodzaje (1 os./ min. 200 ml) w dzbankach szklanych;
 - mix. różnych ciast (minimum 2 rodzaje, 1 os./min. 150 g) i wybór ciastek (minimum 3 rodzaje, np. ciastka owsiane, pełnoziarniste z suszonymi owocami, bakaliami, orzechami), w tym jeden rodzaj ciasta/ciastek bezglutenowy, bezmleczny, bezcukrowy;
- 6) jednego śniadania w formie stołu szwedzkiego (w dniu drugim) składające się z:
- kawy z ekspresu ciśnieniowego z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy;
 - herbaty – 4 rodzaje (w tym czarna, owocowa, zielona, miętowa) oraz świeżej cytryny w plasterkach;
 - sypkiego cukru w cukiernicach;
 - wody mineralnej gazowanej i niegazowanej w butelkach (1 os./min. 0,5 l);
 - świeżych owoców sezonowych w całości, min. 3 rodzaje (1 os./ min. 100 g);
 - 100 % soków owocowych – 3 rodzaje (1 os./ min. 200 ml) w dzbankach szklanych;
 - sałatek – minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g);
 - pieczywa ciemnego i jasnego, bezglutenowego – łącznie minimum 150 g na osobę;
 - mleka z płatkami kukurydzianymi, owsianymi, żytnimi itp.;
 - parówek, frankfurterek, jajecznic (1 os./min. 150 g.);
 - przystawek zimnych składających się m.in. z: talerza wędlin (minimum 3 rodzaje, w tym: szynka, kiełbasa, pasztet, łącznie minimum 150 g wędlin na osobę);
 - wyboru serów, składających się z co najmniej z 4 gatunków - minimum 200 g dla każdej osoby;
 - dżemu, miodu;
 - świeżych warzyw, np. ogórki, pomidory, rzodkiewka, sałata (1 os./min. 100g).
- 7) dwa obiady w formie bufetu (w dniu pierwszym i drugim) składające się z:
- 2 zup do wyboru;
 - przystawek do wyboru – (1 os./min. 200 ml/g);
 - dania głównego na ciepło – minimum 3 rodzaje dań do wyboru - mięsne/rybne/danie mączne np. pierogi (1 os./min. 150 g);
 - surówek – minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g);
 - minimum 2 rodzajów dodatków do wyboru typu: kasza pęczak, jaglana, gryczana, ryż, warzywa gotowane, ziemniaki zapiekane (1 os./min. 150 g);
 - deseru minimum 2 rodzaje do wyboru;
 - kawy z ekspresu ciśnieniowego, herbaty, sypkiego cukru w cukiernicach, cytryny w plasterkach, śmietanki lub mleka do kawy;
 - napojów bezalkoholowych – sok 100 %, min. 3 rodzaje w dzbankach szklanych, woda gazowana i niegazowana w butelkach szklanych.
- 8) jedna kolacja w formie bufetu (w pierwszym dniu szkolenia), składająca się z:
- przystawek zimnych składających się m.in. z: talerza wędlin (minimum 3 rodzaje, w tym szynka, kiełbasa, pasztet, łącznie minimum 150 g wędlin na osobę);
 - wyboru serów, składających się z co najmniej z 4 gatunków - minimum 200 g dla każdej osoby;
 - pieczywa ciemnego, jasnego i bezglutenowego – łącznie minimum 150 g na osobę;
 - dania głównego – porcja dania mięsnego lub rybnego dla każdej osoby (przystawka ciepła i danie główne dla każdej osoby) na bazie następującego rodzaju mięsa: do

wyboru wieprzowina z wołowiną (np. gulasz mięsny), filet z indyka lub podobne oraz ryba;

- warzyw grillowanych, dodatków typu ryż, ziemniaki w całości lub frytki (w ilości minimum 200 g na osobę);
- warzyw: ogórki kiszone i marynaty w ilości minimum 200 g na osobę;
- deseru (w ilości minimum 150 g na osobę);
- owoców sezonowych świeżych – minimum 3 rodzaje;
- napojów dostępnych podczas kolacji: herbata bez ograniczeń (czarna lub zielona, lub owocowa do wyboru), kawa bez ograniczeń wraz z dodatkami (mleko, cukier, śmietanka), woda mineralna i soki owocowe do wyboru w co najmniej 2 rodzajach smakowych, dostępne przynajmniej 0,3 l na osobę.

Godziny wszystkich posiłków Zamawiający określi nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem poszczególnych szkolenia i przekaze Wykonawcy drogą elektroniczną (e-mail). Na każdy dzień szkolenia musi być przygotowane inne menu. Wykonawca zapewni niezbędną zastawę szklaną lub porcelanową oraz niezbędne sztuce metalowe w liczbie co najmniej odpowiadającej liczbie uczestników podczas każdego posiłku. Zamawiający nie dopuszcza użycia sztućców oraz naczyń jednorazowych. Wykonawca musi zapewnić obsługę kelnerską oraz porządek i czystość w trakcie całego szkolenia. Wszystkie posiłki muszą być przygotowane ze świeżych produktów oraz przygotowane w dniu podania.

9. Zakres tematyczny szkolenia

<i>Godzina</i>	<i>Tytuł</i>	<i>Liczba godzin dydaktycznych (1 godz. = 45 min.)</i>	<i>Maksymalna liczba uczestników</i>
Dzień 1			
11:00-19:00	Skuteczna współpraca i zarządzanie zespołem	6	27
Dzień 2			
10:00-13:00	Wideokonferencja z ordynatorami szpitalnych oddziałów ratunkowych w województwie mazowieckim	3	27

Skuteczna współpraca i zarządzanie zespołem

Cel: Doskonalenie umiejętności GDM i zastępców GDM w zakresie zarządzania pracą dyspozytorów medycznych przyjmujących i wysyłających oraz egzekwowania realizacji zadań zgodnie z wytycznymi i wyznaczonymi celami.

Szczegółowe zagadnienia:

- komunikacja w zespole – usprawnienie procesu i wyeliminowanie podstawowych błędów;
- umiejętność koordynowania realizacji zadań i równomiernego obciążania pracą członków zespołu;
- budowanie środowiska skoncentrowanego na realizacji celu oraz sprawnym rozwiązywaniu konfliktów;

- metody usprawnienia komunikacji z trudnym klientem (reprezentowanym przez personel podmiotów leczniczych, w szczególności szpitalnych oddziałów ratunkowych) oraz sposoby radzenia sobie ze stresem wynikających z tych sytuacji;
- Inne – propozycja Wykonawcy.

Forma szkolenia: wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej – do 30%, **ćwiczenia i testy pozwalające zweryfikować umiejętności kierownicze uczestników**, praca w grupach, studium przypadku i scenki, dyskusja (inne – propozycja Wykonawcy) co najmniej 70%.

Czas szkolenia: 6 godzin dydaktycznych

Liczba osób w grupie: do 27 osób

Liczba wykładowców: 2

Wymagania dotyczące prowadzących szkolenie: psycholog z minimum 3-letnim doświadczeniem zawodowym oraz co najmniej rocznym doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń w obszarze komunikacji z trudnym klientem oraz współpracy w zespole.

Wymagania pożądane: posiadanie doświadczenia w prowadzeniu szkoleń w powyższym zakresie w sektorze ochrony zdrowia.

10. Obowiązki Wykonawcy:

- Nie później niż w ciągu 10 dni od dnia zawarcia umowy Zamawiający wraz z Wykonawcą dostosują scenariusze oraz przekazane materiały (prezentacje multimedialne oraz wszelkie materiały dydaktyczne/szkoleniowe, ćwiczenia praktyczne) do wymagań poszczególnych szkoleń.

Uwaga: Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnego wprowadzania modyfikacji przesłanych materiałów przed ostateczną akceptacją.

- Realizacja szkolenia musi być zgodna z zaakceptowanym przez Zamawiającego scenariuszem.
- Zapewnienie odpowiednio wykwalifikowanych wykładowców (przedłożenie kopii dokumentów potwierdzających kwalifikacje i doświadczenie oraz podpisanego przez wykładowcę zaproponowanego przez wykonawcę, oświadczenia o wyrażeniu zgody przez wykładowcę na realizację szkolenia).
- Przygotowanie i przesłanie końcowych wersji prezentacji multimedialnych oraz wszelkich materiałów dydaktycznych/szkoleniowych, ćwiczeń praktycznych do akceptacji Zamawiającego drogą elektroniczną nie później, niż 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia w pierwszym terminie.
- Przygotowanie i dostarczenie materiałów szkoleniowych dla wszystkich uczestników szkolenia w formie papierowej oraz elektronicznej nośniku (CD lub dysk USB) dla Zamawiającego.
- Zapewnienie każdemu uczestnikowi szkolenia materiałów do notowania (notatnik formatu A5, min. 30-kartkowy, klejony od góry oraz długopis z metalowym korpusem w kolorze czarnym).
- Zapewnienie certyfikatów ukończenia szkolenia dla uczestników. Wykonawca przekaze Zamawiającemu certyfikaty uczestników w formie papierowej wraz z całością dokumentacji poszkoleniowej. Wykonawca prześle Zamawiającemu wzór certyfikatu do akceptacji, nie później niż 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia w pierwszym terminie.