

## 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.

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:**

- 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. Sale 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, jagłana, 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 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 merytoryczny szkoleń

Godzina	Tytuł	Liczba godzin dydaktycznych (1 godz. = 45 min.)	Maksymalna liczba uczestników			
			grupa A	grupa B	grupa C	grupa D
<b>Dzień 1</b>						
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
<b>Dzień 2</b>						
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 wpływania 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 25 osób (w tym: do 20 uczestników i do 5 organizatorów);
- 28-29 czerwca 2022 r. nie mniej niż 15 osób, nie więcej niż 25 osób (w tym: do 20 uczestników i do 5 organizatorów).

**Zamawiający szacuje maksymalną liczbę osób, łącznie we wszystkich szkoleniach na 40 uczestników i 10 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;
- **beprzewodowy 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 50 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 prześle 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 50 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, 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).

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 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 szkolenia 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 tematyczny szkolenia

<i>Godzina</i>	<i>Tytuł</i>	<i>Liczba godzin dydaktycznych (1 godz. = 45 min.)</i>	<i>Maksymalna liczba uczestników</i>
<b><i>Dzień 1</i></b>			
<i>11:00-19:00</i>	Skuteczna współpraca i zarządzanie zespołem	6	20
<b><i>Dzień 2</i></b>			
<i>10:00-13:00</i>	Wideokonferencja z ordynatorami szpitalnych oddziałów ratunkowych w województwie mazowieckim	3	20

### **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 20 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.