

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. Szkolenie ma na celu rozwinięcie kompetencji personelu medycznego w zakresie komunikacji z pacjentem poprzez nabycie umiejętności kontrolowania własnych emocji oraz poszerzenie wiedzy dotyczącej relacji międzyludzkich.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje kilkukrotne świadczenie usługi szkolenia dla minimum 100 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. Szkolenie będzie odbywało się stacjonarnie, w formie jednodniowych warsztatów, w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, w terminie ustalonym przez Strony jednak nie później niż do dnia 30.11.2023 r.
3. Czas trwania szkolenia do 7 godzin zegarowych.
4. 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

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](mailto:szpital@kopernik.lodz.pl), <http://www.kopernik.lodz.pl>

NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 6212401545111000011669957



- 4) Zapewnienie uczestnikom certyfikatów potwierdzających udział w szkoleniu
5. Wykonawca poinformuje zamawiającego o planowanych terminach realizacji szkoleń w terminie 7 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.
6. 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.
7. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić szkolenie wyłącznie z udziałem osób skierowanych przez Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza udziału w szkoleniu innych osób niż skierowane przez Zamawiającego.
8. Warsztaty mają charakter wyłącznie stacjonarny i będą przeprowadzane w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Warunkiem odbycia się pojedynczego szkolenia jest potwierdzenie udziału co najmniej 10 uczestników.
9. Zamawiający przewiduje realizację szkoleń dla minimum 100 osób (średnio 15 - 20 uczestników w jednym spotkaniu).
10. 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, wieku i głębokości zaburzeń. Omówienie roli indywidualnego podejścia do pacjenta.
- ✓ Wskazanie na błędy w nawiązywaniu kontaktu z pacjentem i jego rodziną
- ✓ Technika aktywnego słuchania
- ✓ Skuteczna komunikacja w zespole medycznym
- ✓ 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



- 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
- ✓ Rola indywidualnego podejścia do pacjenta
- ✓ Problem wypalenia zawodowego i jego wpływ na zdrową komunikację
- ✓ Znaczenie jakości obsługi pacjenta – korzyści dla placówki i pracowników

### 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 7 dni przed realizacją pierwszego szkolenia. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym skonsultuje i zaproponuje program szkolenia opierający się na zakresie merytorycznym i ramach czasowych przedstawionych w OPZ. Ostateczna wersja programu musi

---

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](mailto:szpital@kopernik.lodz.pl), <http://www.kopernik.lodz.pl>  
 NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 62124015451111000011669957



uzyskać akceptację Zamawiającego. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. 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 7 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.  
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 w wersji elektronicznej w terminie 3 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 :**

1. Przybyć 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. Punktualnie rozpocząć szkolenia.

---

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](mailto:szpital@kopernik.lodz.pl), <http://www.kopernik.lodz.pl>

NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. OŁÓDŹ 62124015451111000011669957



