

## Załącznik nr 1 do Umowy

### Opis przedmiotu zamówienia

#### I PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi w postaci przeprowadzenia szkoleń w ramach projektu: „Bezpieczny pacjent – działania na rzecz praw pacjenta w systemie ochrony zdrowia”, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021 – 2027, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027, Działanie 04.15 Skuteczny i odporny system ochrony zdrowia.

Usługa będzie realizowana od dnia podpisania umowy do 31 marca 2028 r. bądź do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację umowy, w zależności od tego, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze.

Zamówienie składa się z 8 części w tym:

#### Część 1: Stosowanie prostego języka w urzędzie i kultury komunikacji elektronicznej w kontakcie z pacjentem oraz podmiotem leczniczym

##### Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

##### Cel szkolenia

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w zakresie tworzenia zrozumiałych, przejrzystych i przyjaznych komunikatów urzędowych oraz kształtowanie właściwych postaw i umiejętności w obszarze komunikacji elektronicznej, sprzyjających budowaniu zaufania, efektywnej współpracy i pozytywnego wizerunku instytucji w kontaktach z pacjentami i podmiotami leczniczymi. Uczestnicy/uczestniczki powinni poszerzyć swoją wiedzę z zakresu poprawy jakości kontaktu z pacjentami oraz podmiotami leczniczymi poprzez stosowanie prostego języka i właściwych zasad komunikacji online.

##### Ramowy program szkolenia

- 1) Wprowadzenie do prostego języka.
  - Definicja prostego języka.
  - Dlaczego administracja publiczna wprowadza zasady prostego języka?
  - Korzyści dla obywateli i urzędników (w tym pacjentów).
- 2) Prostý język w administracji publicznej.
  - Cechy charakterystyczne komunikacji urzędowej.
  - Jaké potrzeby informacyjne mają pacjenci i odbiorcy pism urzędowych?
  - Typowe bariery w zrozumieniu komunikatów.
- 3) Najczęstsze błędy w pismach urzędowych i pułapki językowe (w tym analiza przykładów).
- 4) Zasady prostego języka – elementy tekstu.

Szczegółowe omówienie każdego z elementów tekstu w odniesieniu do elementów takich jak:

  - merytoryka;

- struktura;
  - przejrzystość;
  - relacja z odbiorcą.
- 5) Zasady prostego języka w różnych formach i dla różnych adresatów. W zależności od typów odbiorców:
- pacjent;
  - placówka medyczna;
  - ekspert;
  - inny urząd administracji publicznej;
- Formy korespondencji:
- pismo urzędowe;
  - e-mail;
  - formularz online;
  - korespondencja na czacie;
- W ramach tej części – przykłady i omówienie różnic w stylu i języku.
- 6) Narzędzia do sprawdzania tekstów.  
Programy i aplikacje wspierające redakcję i analizę prostego języka.  
Wskazówki dotyczące wyboru narzędzi.
- 7) Wykorzystanie AI w upraszczaniu tekstów.  
Przegląd możliwości  
Zasady bezpiecznego stosowania AI w administracji.  
Jak wykorzystać AI do usprawnienia tekstu, zachowując kontrolę merytoryczną.
- 8) Warsztaty językowe – praca na prawdziwych dokumentach.  
Praca w grupach na przykładowych, zanonimizowanych pismach Rzecznika Praw Pacjenta.  
Prezentacja wypracowanych pism  
Dyskusja i wymiana doświadczeń.
- 9) Podsumowanie i wnioski

Powyższe bloki tematyczne szkolenia muszą obejmować nie tylko część wykładową, mającą na celu przekazanie wiedzy, ale też część praktyczną - doskonalenie umiejętności uczestników poprzez pracę na przygotowanych scenariuszach ćwiczeń.

## Część 2: Kodeks rodzinny i opiekuńczy

### Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 2 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 40 godzin dydaktycznych szkolenia.

### Cel szkolenia:

Szkolenie ma na celu pogłębienie wiedzy na temat istotnych zagadnień Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, które mają zastosowanie w praktyce szpitala psychiatrycznego. Uczestnicy poznają zarówno kwestie prawne dotyczące władzy rodzicielskiej, opieki nad dzieckiem, jak i procedur związanych z ochroną zdrowia małoletnich.

**Ramowy program szkolenia:**

- 1) Wprowadzenie do Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego
  - podstawowe założenia i struktura kodeksu
  - rola kodeksu rodzinnego i opiekuńczego w kontekście praw pacjenta w podmiotach leczniczych
- 2) Małżeństwo i rodzina – aspekty materialnoprawne i proceduralne
  - małżeństwo i jego skutki prawne, w tym w kontekście egzekwowania praw pacjenta na podstawie uprawnień współmałżonka/członka rodziny
  - władza rodzicielska: nabycie, wykonywanie i ograniczenie
  - procedury sądowe dotyczące spraw rodzinnych w kontekście pacjentów szpitala psychiatrycznego oraz osoby z zaburzeniami psychicznymi
- 3) Problemy opieki nad dzieckiem i władzy rodzicielskiej
  - reprezentacja dziecka przed sądem i podmiotami leczniczymi
  - ingerencja sądu w wykonywanie władzy rodzicielskiej, w tym umieszczanie dziecka w pieczy zastępczej
  - przysposobienie dziecka i szczególne procedury dotyczące małoletnich w szpitalu psychiatrycznym
- 4) Postępowanie dowodowe i rola opinii biegłego
  - metodologia sporządzania opinii na zlecenie sądu
  - przesłuchiwanie małoletniego pacjenta – zasady i metodyka
  - wykorzystanie opinii biegłego psychiatry i psychologa w sprawach opiekuńczych
- 5) Ochrona zdrowia dziecka i kwestie medyczne. Specyfika ochrony praw małoletnich pacjentów na oddziałach psychiatrycznych
  - zgoda na hospitalizację i czynności nieterapeutyczne wobec małoletnich
  - szczególne zasady dotyczące hospitalizacji psychiatrycznej dzieci i młodzieży
  - tajemnica medyczna i prawo dostępu do dokumentacji medycznej małoletniego
  - rola sądu w decyzjach o leczeniu psychiatrycznym małoletnich i relacje z władzą rodzicielską
  - umieszczenie małoletniego pacjenta w domu pomocy społecznej i związane z tym procedury
- 6) Podsumowanie i dyskusja
  - omówienie praktyki w sprawach ze złożonym stanem faktycznym
  - dyskusja, pytania i odpowiedzi, wymiana doświadczeń uczestników

**Część 3: Analiza danych i statystyka****Przedmiot zamówienia**

Organizacja i przeprowadzenie 1 szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 7 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

V grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

VI grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

VII grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 140 godzin dydaktycznych.

**Cel szkolenia**

Celem szkolenia jest przekazanie uczestniczkom/uczestnikom szkolenia wiedzy i praktycznych umiejętności, które pozwolą im na przetwarzanie i interpretowanie danych przy użyciu specjalistycznych narzędzi, tworzenie wizualizacji danych oraz zastosowania wiedzy do rozwiązywania realnych problemów, w tym do wyciągania praktycznych wniosków.

#### **Ramowy program szkolenia**

- 1) Efektywne korzystanie z programu Excel.
- 2) Formuły i najczęściej stosowane funkcje.
- 3) Przygotowanie danych do analizy.
- 4) Współpraca w programie Excel i tworzenie arkuszy dla innych użytkowników.
- 5) Tabele przestawne.
- 6) Rozszerzenie możliwości tabel przestawnych.
- 7) Analizy sytuacyjne i optymalizacja.
- 8) Korzystanie z danych zewnętrznych.
- 9) Wizualizacja danych za pomocą formatowania warunkowego.
- 10) Wizualizacja danych za pomocą wykresów.
- 11) Interaktywna analiza scenariuszy – kokpit menedżerski.
- 12) Program musi zawierać min. 50% zajęć praktycznych.

W ramach usługi szkoleniowej Wykonawca zapewni miejsce szkolenia na obszarze Warszawy (w uzasadnionych przypadkach i za zgodą Zamawiającego miejsce szkolenia może być poza Warszawą) wraz z komputerem z odpowiednim oprogramowaniem dla każdej/każdego uczestniczki/uczestnika. Komputer musi być wyposażony w odpowiednie oprogramowanie, w tym co najmniej: system operacyjny WINDOWS oraz oprogramowanie w ramach pakietu Office 365.

#### **Część 4: Pierwsza pomoc i stosowanie przymusu bezpośredniego w podmiotach leczniczych**

##### **Przedmiot zamówienia**

Organizacja i przeprowadzenie 1 szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

##### **Cel szkolenia**

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu udzielania pierwszej pomocy w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia oraz stosowania przymusu bezpośredniego wobec pacjentów, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi i zasadami bezpieczeństwa.

##### **Ramowy program szkolenia**

- 1) Przepisy prawne
- 2) Motywacja do udzielania pierwszej pomocy
- 3) Bezpieczeństwo własne
- 4) Zabezpieczenie miejsca wypadku
- 5) Ewakuacja z zagrożonego miejsca
- 6) Skuteczne wzywanie pomocy
- 7) Kontrola podstawowych funkcji życiowych
- 8) Resuscytacja krążeniowo-oddechowa

- 9) Udrażnianie dróg oddechowych
- 10) Złamania, zwichnięcia, skręcenia, oparzenia, porażenie prądem
- 11) Nagłe zachorowania: zawał serca, astma, padaczka, cukrzyca
- 12) Skład i sposoby wykorzystania apteczek
- 13) Ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem fantomów monitorujących prowadzoną resuscytację i AED.
- 14) Podstawy prawne stosowania przymusu bezpośredniego wobec pacjentów
- 15) Podstawowe pojęcia związane z przymusem bezpośrednim, w tym z tym wynikającym z ustawy o ochronie zdrowia psychicznego: definicja, rodzaje (np. przymus fizyczny/przytrzymanie i unieruchomienie, przymusowe podanie leków, izolacja)
- 16) Rola przymusu bezpośredniego, w odniesieniu do procesu leczniczego
- 17) Przymus bezpośredni wynikający z innych przepisów prawa niż ustawa o ochronie zdrowia psychicznego, osoby uprawnione do jego zastosowania
- 18) Przepisy prawne regulujące stosowanie przymusu bezpośredniego wobec osób z zaburzeniami psychicznymi (ustawa o ochronie zdrowia psychicznego, ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, rekomendacje Europejskiego Komitetu Prewencji Tortur (CPT) oraz innych instytucji międzynarodowych)
- 19) Zasady stosowania przymusu bezpośredniego
- 20) Przestanki stosowania przymusu bezpośredniego: zagrożenie dla zdrowia pacjenta, innych pacjentów lub personelu.
- 21) Ocena stanu zdrowia pacjenta – kiedy i jak określić, że sytuacja wymaga zastosowania przymusu bezpośredniego
- 22) Kroki przed zastosowaniem przymusu bezpośredniego (próba zastosowania alternatywnych metod np. farmakoterapia, deeskalacja).
- 23) Procedura podejmowania decyzji o zastosowaniu przymusu bezpośredniego w oparciu o diagnozę, konsultację z lekarzem i ocenę stanu pacjenta.
- 24) Obowiązki dokumentacyjne i informacyjne przed zastosowaniem przymusu bezpośredniego.
- 25) Zasady stosowania przymusu bezpośredniego (kryteria proporcjonalności, konieczności i czasowości, rola personelu medycznego i administracyjnego w monitorowaniu stosowania przymusu bezpośredniego, ochrona godności pacjenta podczas stosowania przymusu bezpośredniego).
- 26) Ocena procedur działania w kontekście realizacji praw pacjenta podczas zastosowania przymusu bezpośredniego
- 27) Obowiązki Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego (zadania rzecznika w zakresie monitorowania zgodności stosowania przymusu bezpośredniego z prawem i procedurami, interwencje w sytuacjach niewłaściwego stosowania przymusu bezpośredniego np. skargi pacjentów, interwencje kontrolne).
- 28) Ocena Procedury postępowania personelu podczas stosowania przymusu bezpośredniego
- 29) Dokumentowanie decyzji o zastosowaniu przymusu bezpośredniego.
- 30) Monitorowanie efektów interwencji i okresowa ocena stanu pacjenta.
- 31) Organizowanie wsparcia i pomocy dla pacjenta po zakończeniu interwencji (np. wsparcie psychologiczne, rehabilitacja)
- 32) Ocena realizacji innych praw pacjenta w trakcie stosowania przymusu bezpośredniego.
- 33) Przykłady zastosowania przymusu bezpośredniego w praktyce (omówienie przypadków stosowania przymusu bezpośredniego wobec osób z zaburzeniami psychicznymi, w szczególności w oddziałach psychiatrycznych, detoksykacji oraz leczenia zespołów abstynencyjnych; analiza decyzji podjętych przez personel medyczny w kontekście zgodności z obowiązującymi przepisami i zasadami etycznymi.
- 34) Ocena monitorowania stosowania przymusu bezpośredniego (procedury i metody weryfikacyjne- jak oceniać zgodność działania z przepisami i standardami).
- 35) Rozpatrywanie skarg (procedura składania skarg przez pacjentów i ich rodziny, metody skutecznego rozpatrywania skarg związanych z przymusem bezpośrednim).

Powyższe bloki tematyczne szkolenia muszą obejmować nie tylko część wykładową, mającą na celu

przekazanie wiedzy, ale też część praktyczną - doskonalenie umiejętności uczestników poprzez przygotowanie scenariuszy ćwiczeń. W programie szkolenia uwzględnić należy też tzw. icebreakery, czyli ćwiczenia w formie gier integracyjnych/zabaw, które pomagają przełamać bariery komunikacyjne w zespole oraz jednostajność wykładu. Ćwiczenia te szczególnie pomocne są w początkowej fazie szkolenia (mają na celu budowanie dobrej atmosfery spotkania oraz wzajemne poznanie się uczestników).

W związku z powyższym, Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania scenariuszy dla ćwiczeń.

## **Część 5: Konsultacje społeczne, etyka**

### **Przedmiot zamówienia**

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

### **Cel szkolenia**

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z zasadami, metodami i narzędziami prowadzenia konsultacji społecznych oraz skutecznej komunikacji z interesariuszami.

### **Ramowy program szkolenia**

- 1) Podstawy konsultacji społecznych
  - Definicja, cele i znaczenie konsultacji
  - Regulacje prawne dotyczące konsultacji społecznych
  - Rola administracji i organizacji społecznych
- 2) Metody i narzędzia konsultacji
  - Spotkania otwarte, panele obywatelskie, ankiety
  - Platformy cyfrowe i narzędzia online
  - Ewaluacja skuteczności konsultacji
- 3) Etyka w procesach społecznych i zawodowych
  - Podstawowe zasady etyczne
  - Etyka w administracji publicznej
  - Przeciwdziałanie konfliktowi interesów
- 4) Komunikacja i angażowanie interesariuszy
  - Techniki skutecznej komunikacji
  - Radzenie sobie z oporem i konfliktami
  - Budowanie zaufania społecznego
- 5) Warsztaty praktyczne
  - Symulacje konsultacji społecznych
  - Analiza studiów przypadków
  - Opracowanie modelu etycznych standardów w praktyce
- 6) Podsumowanie i ewaluacja
  - Rekomendacje i wnioski
  - Refleksja uczestników
  - Ankieta oceniająca.

## **Część 6: Detencja dzieci i młodzieży**

### **Przedmiot zamówienia**

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 3 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 60 godzin dydaktycznych szkolenia.

### **Cel szkolenia**

- 1) Pogłębione poznanie ram prawnych i praktyki stosowania leczniczych środków zabezpieczających wobec dzieci i młodzieży.
- 2) Zapoznanie z zasadami funkcjonowania oddziałów i ośrodków psychiatrii sądowej dla dzieci i młodzieży.
- 3) Zapoznanie z rolą Komisji psychiatrycznej ds. środka leczniczego oraz działalnością KOPSN w Garwolinie.
- 4) Omówienie standardów ochrony małoletnich w psychiatrii sądowej.

### **Ramowy program szkolenia**

- 1) Specyfika leczniczych środków zabezpieczających stosowanych wobec nieletnich oraz przesłanki ich stosowania
- 2) Ramy prawne detencji oraz analiza porównawcza detencji dorosłych oraz dzieci i młodzieży
  - Konstytucja RP i prawa dziecka
  - Ustawa o ochronie zdrowia psychicznego
  - Kodeks karny i k.p.k., k.k.w.
  - Kodeks rodzinny i opiekuńczy
  - Standardy międzynarodowe (Konwencja o prawach dziecka, rekomendacje Rady Europy i Komitetu Praw Dziecka ONZ)
- 3) Ustawa o wspieraniu i resocjalizacji nieletnich
  - cele i założenia ustawy
  - środki wychowawcze, poprawcze i lecznicze
  - procedury kierowania do zakładów o wzmocnionym i maksymalnym zabezpieczeniu
- 4) Komisja psychiatryczna ds. środka leczniczych środków zabezpieczających dla dzieci i młodzieży
  - podstawa prawna i skład komisji
  - zadania i tryb pracy komisji
- 5) Oddziały psychiatryczne sądowe dla dzieci i młodzieży w warunkach wzmocnionego zabezpieczenia
  - przeznaczenie i charakterystyka oddziałów wzmocnionych
  - standardy funkcjonowania i różnice wobec oddziałów maksymalnych
  - wyzwania praktyczne i etyczne
- 6) Krajowy Ośrodek Psychiatrii Sądowej dla Nieletnich w Garwolinie
  - charakterystyka placówki i jej specyfika
  - warunki maksymalnego zabezpieczenia
  - KOPSN jako ośrodek referencyjny i siedziba Komisji
- 7) Standardy ochrony małoletnich
  - geneza i zakres obowiązków podmiotów leczniczych
  - standardy ochrony małoletnich, weryfikacja personelu, procedury reagowania.
- 8) Rola rzecznika praw pacjenta w psychiatrii sądowej dzieci i młodzieży
  - kompetencje rzecznika wobec małoletnich pacjentów
  - procedury interwencyjne i nadzór nad stosowaniem środków przymusu.
  - współpraca z sądami, kuratorami, komisją psychiatryczną
  - przykłady możliwych działań interwencyjnych.

Powyższe bloki tematyczne szkolenia muszą obejmować nie tylko część wykładową, mającą na celu przekazanie wiedzy, ale też część praktyczną - doskonalenie umiejętności uczestników poprzez przygotowanie scenariuszy ćwiczeń.

W programie szkolenia uwzględnić należy też tzw. icebreakery, czyli ćwiczenia w formie gier integracyjnych/zabaw, które pomagają przełamać bariery komunikacyjne w zespole oraz jednostajność wykładu. Ćwiczenia te szczególnie pomocne są w początkowej fazie szkolenia (mają na celu budowanie dobrej atmosfery spotkania oraz wzajemne poznanie się uczestników).

W związku z powyższym, Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania scenariuszy dla ćwiczeń.

## **Część 7: Kontrola w administracji publicznej (uprawnienia kontrolującego oraz prawa i obowiązki kontrolowanego)**

### **Przedmiot zamówienia**

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

Łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

### **Cel szkolenia**

Podniesienie poziomu wiedzy uczestników/uczestniczek w zakresie prawidłowego przygotowania, prowadzenia i dokumentowania czynności kontrolnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki oraz standardami kontroli wewnętrznej.

### **Ramowy program szkolenia**

- 1) Podstawy prawne podjęcia kontroli przez uprawnione organy;
- 2) organizacja i logistyka realizacji danego zadania kontrolnego (uprawnienia kontrolujących przez rozpoczęciem kontroli);
- 3) zawiadomienie o kontroli (forma, termin),
- 4) upoważnienia do przeprowadzenia kontroli (wymagane elementy, możliwość kopiowania);
- 5) prawa i obowiązki kontrolera,
- 6) prawa i obowiązki kierownika jednostki kontrolowanej,
- 7) prawa i obowiązki pracownika jednostki kontrolowanej,
- 8) czynności kontrolne – techniki kontroli (czego może żądać kontroler i w jakiej formie);
- 9) środki dowodowe przeprowadzane w ramach czynności kontrolnych;
- 10) protokoły i notatki służbowe sporządzane w ramach czynności kontrolnych;
- 11) współpraca z podmiotami trzecimi i dostęp do tych informacji przez kontrolowanego;
- 12) projekt wystąpienia pokontrolnego (zakres przedmiotowy, tryb opracowania i przekazania kierownikowi jednostki kontrolowanej);
- 13) udział byłych pracowników w postępowaniu kontrolnym;
- 14) wystąpienie kontrolne (elementy, terminy do zapoznania się i zgłaszania sprostowań i uwag);
- 15) prawo do zgłoszenia zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego (osoby uprawnione, tryb);
- 16) rozpatrywanie zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego (tryb wniesienia zastrzeżeń, osoby uprawnione, zakres przedmiotowy dostępu do dokumentacji, znaczenie oddalenia, odrzucenia, uwzględnienia w całości lub w części złożonych zastrzeżeń;
- 17) możliwości odwoławcze;
- 18) informacja o sposobie wykonania zaleceń, wykorzystania wniosków lub przyczynach ich niewykorzystania albo o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości;
- 19) prowadzenie dokumentacji kontrolnej w sposób elektroniczny.

20) stanowisko do zastrzeżeń do projektu wystąpienia pokontrolnego.

## Część 8: Zachowania niedyskryminacyjne

### Przedmiot zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie szkolenia dla pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w wymiarze 4 edycji, przy czym jedna edycja szkolenia dla jednej grupy szkoleniowej obejmuje 2 dni robocze szkolenia, tj. 20 godzin dydaktycznych, po 10 godzin dydaktycznych każdego dnia.

I grupa 1 zjazd x 2 dni= 20 h

II grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

III grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

IV grupa 1 zjazd x 2 dni=20 h

łącznie jest to 80 godzin dydaktycznych szkolenia.

### Cel szkolenia

Zapoznanie uczestników z tematyką zachowań dyskryminacyjnych oraz z formami zapobiegania niepożądanym zjawiskom.

### Ramowy program szkolenia

- 1) Podstawy prawne i definicje:
  - Pojęcie dyskryminacji, mobbingu, molestowania
  - Przepisy prawa krajowego i międzynarodowego
  - Obowiązki pracodawców i pracowników.
- 2) Mechanizmy i formy dyskryminacji:
  - Dyskryminacja bezpośrednia i pośrednia,
  - Stereotypy i uprzedzenia
  - Mikroagresje i ich wpływ na relacje społeczne.
- 3) Zachowania niedyskryminacje w praktyce:
  - Język włączający
  - Dobre praktyki w środowisku pracy
  - Tworzenie polityki równościowej.
- 4) Komunikacja i reagowanie na sytuacje dyskryminacyjne:
  - Strategie interwencji
  - Narzędzia komunikacji asertywnej
  - Praca z przypadkami (case studies).
- 5) Warsztaty i symulacje:
  - Odgrywanie ról i analiza sytuacji
  - Rozwiązywanie konfliktów
  - Ćwiczenia praktyczne.
- 6) Podsumowanie i ewaluacja:
  - Wypracowanie rekomendacji do wdrożenia w praktyce
  - Refleksja uczestników
  - Ankieta oceniająca.

Powyższe bloki tematyczne szkolenia muszą obejmować nie tylko część wykładową, mającą na celu przekazanie wiedzy, ale też część praktyczną - doskonalenie umiejętności uczestników poprzez przygotowanie scenariuszy ćwiczeń.

W programie szkolenia uwzględnić należy też tzw. icebreakery, czyli ćwiczenia w formie gier

integracyjnych/zabaw, które pomagają przełamać bariery komunikacyjne w zespole oraz jednostajność wykładu. Ćwiczenia te szczególnie pomocne są w początkowej fazie szkolenia (mają na celu budowanie dobrej atmosfery spotkania oraz wzajemne poznanie się uczestników).

W związku z powyższym, Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania scenariuszy dla ćwiczeń.

## II INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE DOTYCZĄCE WSZYSTKICH CZĘŚCI ZAMÓWIENIA

### 1) Grupa docelowa

Pracownicy i współpracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta;

### 2) Liczebność grup szkoleniowych:

Grupa szkoleniowa liczyć będzie średnio około 20 osób.

Zamawiający zastrzega, że liczba osób w grupie szkoleniowej może nieznacznie się różnić, przy czym wielkość pojedynczej grupy nie przekroczy 40 osób.\*

\*w zakresie realizacji **Części 3 zamówienia tj. Analiza danych i statystyka**, liczebność grupy szkoleniowej nie przekroczy 20-25 osób.

### 3) Planowany termin szkoleń:

Zakłada się realizację szkoleń w okresie od dnia podpisania umowy do 31.03.2028 r.

Wstępny harmonogram szkoleń stanowi Załącznik nr 2 do SWZ. Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą potwierdzi daty realizacji szkoleń:

- a) w terminie 15 dni od zawarcia umowy w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2026 r.;
- b) w terminie do 15 grudnia 2026 r. w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2027 r.;
- c) w terminie do 15 grudnia 2027 r. w przypadku szkoleń przewidzianych do realizacji w 2028 r.

Zamawiający wskaże Wykonawcy ostateczne daty realizacji szkoleń w terminie 14 dni kalendarzowych przed planowaną datą szkolenia. Dopuszcza się wskazanie ostatecznej daty szkolenia w terminie krótszym niż 14 dni w przypadku akceptacji przez Wykonawcę.

Zamawiający zastrzega możliwość zmiany liczby grup/edycji szkoleniowych. Zmiana harmonogramu szkoleń nie wymaga zmiany umowy.

### 4) Czas trwania jednego szkolenia:

Jedna edycja szkolenia obejmuje od 2 dni roboczych do 4 dni roboczych po 10 godz. dydaktycznych tj. łącznie od 20 do 40 godzin dydaktycznych. Zamawiający zastrzega możliwość organizacji szkoleń w następujących po sobie blokach 2-dniowych.

### 5) Miejsce realizacji szkoleń:

Szkolenia zostaną przeprowadzone w formie stacjonarnych spotkań, w miejscu wskazanym przez Zamawiającego\*. Szkolenia odbywać się będą na terenie całej Polski (między innymi miasta wojewódzkie).

W terminie 7 dni przed realizacją szkolenia Zamawiający poinformuje w formie elektronicznej Wykonawcę o miejscu realizacji szkolenia.

\*w zakresie realizacji **Części 8 zamówienia tj. Analiza danych i statystyka**, szkolenia zostaną przeprowadzone w formie stacjonarnych spotkań w miejscu zaproponowanym przez Wykonawcę na terenie Warszawy, przy użyciu sprzętu zapewnionego przez Wykonawcę.

### 6) W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest:

- a) Przedstawić szczegółowy **program szkolenia**, w terminie nie później niż 21 dni przed realizacją pierwszej edycji szkolenia. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym skonsultuje i zaproponuje program szkolenia opierając się na zakresie merytorycznym zawartym w OPZ. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną propozycję programu szkolenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od dnia otrzymania uwag. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych od otrzymania ostatecznej wersji programu szkolenia dokona jego akceptacji. Forma przedstawienia – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający dopuszcza modyfikację 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 oraz wprowadzenie nowych regulacji prawnych dotyczących omawianych zagadnień.
- b) Merytorycznie przygotować **materiały szkoleniowe** na podstawie wskazanych ramowych programów szkolenia i przekazać je Zamawiającemu nie później niż 14 dni roboczych przed pierwszą edycją szkolenia. Jednocześnie Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji materiału szkoleniowego w sytuacji zmiany przepisów/ nowych Wytycznych etc. w zakresie zagadnień poruszanych na szkoleniu. Materiały szkoleniowe muszą być odpowiednio oznakowane, zgodnie z obowiązującą wizualizacją, której wzór przekaże Zamawiający. Przygotowane materiały szkoleniowe będą przesłane do akceptacji. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania propozycji Wykonawcy. Ostateczną wersję materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag (również w wersji edytowalnej). Forma przedstawienia propozycji materiałów – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową, forma akceptacji lub zgłaszania uwag – wersja elektroniczna przesłana drogą mailową. Wykonawca ma obowiązek wydrukować i powielić materiały w liczbie odpowiadającej liczbie uczestników/uczestniczek szkolenia, dostarczyć je na miejsce szkolenia i rozdać materiały uczestnikom/uczestniczkom. Materiały drukowane mają być wg następujących założeń:
- wydruk czarno-biały, z wyjątkiem grafik kolorowych nieczytelnych w wydruku czarno-białym, dwustronny,
  - w przypadku prezentacji – max. 2 slajdy na stronie,
  - bindowane, termobindowane lub spięte za pomocą listwy wsuwanej + dodatkowa folia przeźroczysta na pierwszej stronie oraz kartonowa podkładka na ostatniej stronie,
- Wykonawca przy opracowywaniu materiałów szkoleniowych zobowiązany jest do stosowania standardu cyfrowego z Załącznika nr 2 do Wytycznych dotyczących zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.
- c) Przygotować i przeprowadzić **testy wiedzy** (ok. 7-10 pytań, zgodnie ze wzorem udostępnionym przez Zamawiającego) na początku każdego szkolenia stacjonarnego (pre-test) oraz na jego zakończenie (post-test) i przekazać je wraz z ankietami ewaluacyjnymi Zamawiającemu. Podczas szkolenia online testy wiedzy zostaną przekazane uczestnikom w formie elektronicznej, na podane podczas rekrutacji adresy mailowe lub w formie zabezpieczonego linka podanego na czacie podczas szkolenia.
- d) Na zakończenie szkolenia, przeprowadzić **ankiety ewaluacyjne** (zgodnie ze wzorem udostępnionym przez Zamawiającego) wśród uczestników/uczestniczek. Wykonawca ma także obowiązek przygotować **zestawienie zbiorcze** podsumowujące wyniki ankiet w formie ustalonej z Zamawiającym i przesłać je Zamawiającemu drogą elektroniczną w terminie 5 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia. W przypadku kiedy, średnia ocena trenera wyrażona w ankietach ewaluacyjnych będzie poniżej oceny 4.1 Wykonawca zobowiązany jest do zmiany trenera na osobę o co najmniej takich samych kwalifikacjach jak trener oceniony w toku badania ofert.

- e) Zebrać podpisy uczestników/uczestniczek szkolenia na **liście obecności** (otrzymanej od Zamawiającego), a następnie przekazać niezwłocznie po szkoleniu oryginały list obecności Zamawiającemu.
- f) Po ukończeniu szkolenia przekazać uczestniczkom/uczestnikom **zaświadczenia/certyfikaty uczestnictwa** w szkoleniu (otrzymane od Zamawiającego).
- g) Oznakować miejsca szkolenia materiałami otrzymanymi od Zamawiającego (oznakowanie dotyczące dofinansowania szkolenia ze środków FERS).
- h) Sporządzić **raport podsumowujący szkolenie**, zgodnie z wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Raport sporządzony przez trenera, który przeprowadził szkolenie, w wersji elektronicznej powinien zostać przekazany Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych każdorazowo po zakończeniu szkolenia. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi w wersji elektronicznej w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania raportu. Zaakceptowany przez Zamawiającego w formie elektronicznej raport będzie stanowił podstawę do sporządzenia przez Zamawiającego Protokołu odbioru, który jest warunkiem wystawienia faktury/rachunku.
- i) ponieść koszt dojazdu i powrotu ze szkolenia trenera oraz koszty jego noclegu i wyżywienia podczas szkolenia stacjonarnego.
- j) **Poinformować** uczestników/uczestniczki szkolenia, **że szkolenie jest współfinansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021-2027**, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027.
- k) Zapewnić **możliwość konsultowania** z trenerem omawianych zagadnień. Uczestnicy/uczestniczki będą mogli zadawać pytania trenerowi za pośrednictwem poczty elektronicznej w okresie 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia każdej edycji szkolenia. Trener zobowiązany jest udzielić odpowiedzi w ciągu 10 dni na zadane pytanie.

#### 7) W ramach zamówienia Zamawiający:

- a) Zapewni salę szkoleniową z odpowiednim wyposażeniem technicznym (projektor, ekran, laptop, flipchart, markery) dostosowaną do liczby uczestników/uczestniczek szkolenia. \*
- b) Zapewni nocleg (wraz ze śniadaniem) pomiędzy dniami szkoleniowymi i wyżywienie dla uczestników/uczestniczek szkolenia (przerwy kawowe, obiad, kolacja dla osób korzystających z noclegu).

\*w zakresie realizacji **Części 3 zamówienia tj. Analiza danych i statystyka**, szkolenia zostaną przeprowadzone przy użyciu sprzętu zapewnionego przez Wykonawcę. W ramach usługi szkoleniowej Wykonawca zapewni komputer) z odpowiednim oprogramowaniem dla każdej/każdego uczestniczki/uczestnika. Komputer musi być wyposażony w odpowiednie oprogramowanie, w tym co najmniej: system operacyjny WINDOWS oraz oprogramowanie w ramach pakietu Office 365.

#### 8) Podczas szkolenia Trener zobowiązany jest do:

- a) Przybycia na miejsce szkolenia co najmniej 1h przed godziną rozpoczęcia szkolenia wskazaną w programie szkoleniowym, sprawdzić salę szkoleniową pod kątem ustawienia, sprawdzić poprawność działania sprzętu (laptop, rzutnik, ekran), przygotować salę do prowadzonych zajęć.
- b) Reagowania na uwagi zgłaszane przez Zamawiającego oraz uczestników/uczestniczki szkolenia.