

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### WYBÓR DORADCY DS. DOSTĘPNOŚCI

#### Przyjęte definicje:

**Dni** – dni kalendarzowe;

**Dokument w formie elektronicznej** – dokument w postaci elektronicznej opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym;

**Wnioskodawca/Grantobiorca** – placówka świadcząca ambulatoryjną opiekę specjalistyczną (AOS), która ubiega się o grant na realizację zadań objętych wnioskiem grantowym w naborze prowadzonym w ramach Projektu albo uzyskał taki grant;

**Grantodawca/ Zamawiający/ MZ** – Ministerstwo Zdrowia (Departament Innowacji);

**AOS** – Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna

**Projekt** – projekt pn. *Dostępność Plus dla AOS*, współfinansowany ze środków Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego;

**Projekt grantowy** - przedsięwzięcie realizowane przez Grantobiorcę, polegające na wdrożeniu Standardu Dostępności AOS,

**Standardy Dostępności POZ i szpitali** – dokumenty MZ przygotowane odrębnie dla placówek POZ i szpitali, w których określono w sposób funkcjonalny warunki dostępności odpowiednio placówek POZ i szpitali dla osób ze szczególnymi potrzebami.

#### PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Doradcę usług w zakresie:

1. przygotowania Standardu Dostępności dla podmiotów posiadających umowę z NFZ w zakresie ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (dalej: Standardy Dostępności AOS);
2. przygotowania minimalnych wzorów raportów audytowych dla audytów początkowych, uzupełniających oraz końcowych;
3. doradztwa w kwestiach merytorycznych, dotyczących dostępności;
4. przeprowadzania wizyt monitoringowych w placówkach AOS – wizyty monitoringowe wstępne, śródkresowe i końcowe;
5. przygotowania raportu końcowego ze wsparcia grantowego w AOS;
6. przeprowadzenia szkoleń centralnych.

Wszystkie materiały wytworzone przez Wykonawcę w ramach niniejszego zamówienia (Standard, raporty, prezentacje, materiały szkoleniowe, materiały e-learningowe) muszą być dokumentami dostępnymi cyfrowo.

Rekomendowane jest, aby wykonawca znajdował się w wykazie podmiotów dokonujących certyfikacji, o których mowa w art. 17 ustawy o zapewnianiu dostępności.

## Ad. 1

Zadaniem wykonawcy będzie przygotowanie Standardu Dostępności AOS. Standard Dostępności AOS będzie dotyczyć 3 obszarów dostępności: architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, a w przypadku dostępności cyfrowej, również w oparciu o ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

W trakcie prac nad standardami, Wykonawca opracowując dokument powinien przygotować go w oparciu o istniejące Standardy Dostępności dla POZ i szpitali, w zakresie, w jakim mogą być one właściwe również dla placówek AOS. Standard Dostępności AOS powinien koncentrować się na aspekcie dostępności usługi zdrowotnej biorąc pod uwagę wspólne elementy dostępności bez względu na specjalizację oraz elementy specyficzne dla poszczególnych rodzajów specjalizacji.

Standardy Dostępności POZ i szpitali zostały zaakceptowane przez Komitet Dostępność Plus w ochronie zdrowia i są dostępne na stronie <https://zdrowie.gov.pl/dostepnosc/strona-1023-standardy-dostepnosci.html>.

Konieczność opracowania odrębnych standardów dla AOS wynika z odmiennej specyfiki tych podmiotów od placówek POZ i szpitali. AOS to lekarze specjaliści w różnych dziedzinach medycyny. Inne potrzeby będą mieć np. pacjenci placówki laryngologicznej, a inne ortopedycznej. Szczegółowe rozwiązania służące zapewnianiu dostępności będą charakterystyczne dla tego rodzaju placówek, również katalog sprzętów, które będą podnosiły dostępność będzie odmienny w stosunku do katalogu wskazanego w Standardach Dostępności dla POZ czy dla szpitali.

Standard Dostępności AOS będzie obejmował opis koniecznych do podjęcia działań nie tylko w obszarze inwestycji infrastrukturalnych, ale także zaopatrzenia w sprzęt podnoszący dostępność i szkolenia kadry medycznej.

### **Przygotowanie Standardu Dostępności AOS powinno obejmować co najmniej:**

1. opracowanie dokumentu z uwzględnieniem szczególnych potrzeb pacjentów pod kątem konkretnych specjalizacji w obszarze AOS, w tym opracowanie standardu dostępności usługi zdrowotnej.
1. przygotowanie katalogu sprzętów, które podniosą dostępność pod kątem konkretnych specjalizacji w obszarze AOS. Zamawiający wymaga od Wykonawcy przygotowania katalogu sprzętów dla 10 specjalizacji, które zostaną wskazane Wykonawcy przy zawarciu umowy.
2. przegląd i wykorzystanie zapisów dotychczasowych Standardów Dostępności (POZ i szpitali) oraz uwzględnienie dodatkowych zapisów w Standardzie Dostępności AOS pod kątem ich nazewnictwa i funkcjonalności oraz w razie potrzeby wyodrębnienie z nich dodatkowych, odrębnych punktów.
3. zachowanie podziału obszaru architektonicznego co najmniej z uwzględnieniem stref zdefiniowanych w Standardach Dostępności POZ i szpitali.
4. wskazanie podziału wymogów na obligatoryjne oraz dodatkowe. Kryteria obligatoryjne powinny się ograniczać jedynie do wymogów wynikających z zapisów Ustawy, a pozostałe ujęte jako dodatkowe. W przypadku obszaru cyfrowego należy uwzględnić zapisy Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

5. przygotowanie dokumentu z uwzględnieniem dostępności dokumentu, zgodnie z wymogami Standardu WCAG 2.2 na poziomie AA oraz pod względem prostego języka i poprawności językowej oraz umieszczeniem tekstów alternatywnych dla grafik.
6. uwzględnienie przykładów dobrych praktyk (praktycznych porad), które mogą być zastosowane w codziennym funkcjonowaniu placówki pod kątem konkretnych specjalizacji w obszarze AOS (co najmniej po 3 przykłady dla każdego z obszarów dostępności).
7. uwzględnienie rysunków, zdjęć oraz infografik prezentujących wymagane parametry (w szczególności w zakresie obszaru architektonicznego).
8. opracowanie listy pytań kontrolnych TAK/NIE, która wesprze placówkę AOS w odpowiedzi na pytania o jej dostępność w poszczególnych obszarach.
9. opracowanie Listy sprawdzającej, w oparciu o którą prowadzone będą audyty dostępności, z uwzględnieniem wymogów i parametrów ujętych w Standardzie Dostępności AOS (w formie załącznika).

Informacje zawarte w przygotowanym dokumencie muszą być rzetelne, precyzyjne, oparte na literaturze przedmiotu, wiedzy i doświadczeniu Wykonawcy.

Standard Dostępności AOS będzie przygotowywany przy udziale osoby z doświadczeniem w tworzeniu publikacji, wskazanej w ofercie Wykonawcy (zgodnie z wykazem osób zgłoszonych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia).

W ramach usługi Wykonawca jest zobligowany do przedstawienia propozycji wzoru dokumentu (tj. planu dokumentu), na podstawie którego zostanie przygotowany Standard Dostępności AOS w ciągu max. 30 dni od dnia zawarcia umowy. Wzór będzie podlegać akceptacji Zamawiającego. Natomiast przygotowanie Standardu Dostępności AOS nastąpi w ciągu max. 80 dni od dnia zatwierdzenia wzoru, o którym mowa powyżej. Poprzez przygotowanie rozumie się przedstawienie gotowego materiału Zamawiającemu i uzyskanie jego akceptacji. Zamawiający będzie miał prawo do zgłoszenia uwag do dokumentu.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

Wykonawca będzie świadczył usługę przy wykorzystaniu własnej infrastruktury, w tym z wykorzystaniem własnego sprzętu komputerowego.

Lp.	Nazwa Usługi	Terminy realizacji zadań i zasady akceptacji przez Zamawiającego
1.	Wzór dokumentu, na którym zostanie przygotowany Standard Dostępności AOS	<p>Max. 30 dni od dnia zawarcia umowy, w formie wynikającej z umowy. W terminie do 30 dni Wykonawca musi uzyskać akceptację dokumentu przez Zamawiającego. Oznacza to, że czas na ewentualne poprawki wlicza się do terminu max. 30 dni od zawarcia umowy.</p> <p>Wzór będzie podlegać akceptacji Zamawiającego, który zgłosi ew. uwagi w terminie do 5 dni od momentu przekazania dokumentu. Zamawiający ma możliwość 2-krotnego zgłoszenia uwag, a Wykonawca będzie zobligowany do ich uwzględnienia i skorygowania dokumentów w terminie do 3 dni.</p> <p><b>Sposób akceptacji:</b> forma pisemna przekazana elektronicznie</p>

2.	Przygotowanie Standardu Dostępności AOS	<p>Max. 80 dni od dnia zatwierdzenia wzoru, określonego w pkt 1 tabeli.</p> <p>Wykonawca zrealizuje usługę i przekaże dokument Zamawiającemu w nieprzekraczalnym terminie i w formie wynikającej z umowy oraz uzyska jego akceptację. W terminie do 80 dni Wykonawca powinien uzyskać akceptację dokumentu przez Zamawiającego. Oznacza to, że czas na ewentualne poprawki wlicza się do terminu max. 80 dni od zatwierdzenia wzoru, określonego w pkt 1 tabeli.</p> <p>Zamawiający po otrzymaniu dokumentu dokona jego analizy i zgłosi ewentualne uwagi do 7 dni. Wykonawca ma obowiązek odnieść się do uwag Zamawiającego oraz zmodyfikować dokumentację, w terminie do 5 dni od dnia ich otrzymania. Za ostateczną wersję Standardu uznana będzie wersja, która uzyskała akceptację Zamawiającego (w formie elektronicznej lub pisemnej). Zamawiający zastrzega sobie prawo do wielokrotnego zgłoszenia uwag.</p> <p><b>Sposób akceptacji:</b> Protokół Odbioru.</p>
----	---	--

## Ad 2.

Zadaniem Wykonawcy będzie przygotowanie minimalnych wzorów raportów audytowych **dla każdego z audytów tj. początkowych, uzupełniających oraz końcowych**, w terminie do 30 dni od dnia zawarcia umowy. Poprzez przygotowanie rozumie się przedstawienie gotowego materiału Zamawiającemu i uzyskanie jego akceptacji.

Projekty grantowe będą wybierane w otwartym naborze grantów prowadzonym przez Zamawiającego. Podmiot, który będzie ubiegał się o grant lub w trakcie jego realizacji będzie musiał przejść audyt dostępności, który samodzielnie zleci podmiotowi wykonującemu takie usługi. Zadaniem Wykonawcy – Doradcy będzie przygotowanie wzorów raportów audytowych – początkowego, końcowego i uzupełniającego. W oparciu o wzór raportu zostanie przeprowadzony u Wnioskodawcy/Grantobiorcy audyt przez podmiot do tego uprawniony lub przez Doradcę.

Każdy rodzaj audytu zakończy się sporządzeniem raportu audytowego, w którym znajdzie się ocena przedsięwzięcia w oparciu o Standard Dostępności AOS. Raport audytowy zawierać będzie co najmniej następujące informacje, które należy uwzględnić w przygotowanych przez Wykonawcę wzorach raportów:

- dane audytowanej placówki;
- ogólną ocenę stanu dostępności audytowanej placówki w podziale na 3 zakresy dostępności;
- w przypadku **wstępnego audytu dostępności** w raporcie powinny znaleźć się rekomendacje co do zadań, które Wnioskodawca powinien zrealizować w celu poprawy dostępności placówki z uwzględnieniem elementów Standardu Dostępności AOS,
- w przypadku **uzupełniającego** audytu dostępności w raporcie należy uwzględnić:
  - ocenę zasadności zmian zaproponowanych przez Grantobiorcę w zakresie rzeczowym projektu grantowego biorąc pod uwagę Standard Dostępności AOS oraz potrzeby Grantobiorcy w zakresie zwiększenia poziomu dostępności placówki objętej grantem –

- oddzielnie do każdego z elementów zakresu rzeczowego projektu grantowego, którego dotyczy wnioskowana zmiana;
  - rekomendacje co do innych zmian w zakresie rzeczowym projektu grantowego;
- w przypadku **końcowego** audytu dostępności w raporcie należy uwzględnić:
- ocenę prawidłowości realizacji zakresu rzeczowego projektu grantowego biorąc pod uwagę stan placówki po realizacji tego projektu – oddzielnie do każdego z elementów zakresu rzeczowego projektu grantowego;
  - ocenę zakresu rzeczowego pod względem finansowym, w tym weryfikacja i ocena sposobu wyboru wykonawców zadań ujętych w harmonogramie realizacji projektu grantowego.
  - rekomendacje co do dalszych zmian poprawiających dostępność danej placówki.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

**Termin realizacji – max.** 30 dni od dnia zawarcia umowy.

Wykonawca zrealizuje usługę i przekaze Zamawiającemu wzory dla każdego rodzaju audytu w nieprzekraczalnym terminie oraz w formie wynikającej z umowy. W terminie do 30 dni Wykonawca powinien uzyskać akceptację dokumentów przez Zamawiającego. Oznacza to, że czas na ewentualne poprawki wlicza się do terminu max. 30 dni od dnia zawarcia umowy.

Zamawiający po otrzymaniu dokumentów dokona jego analizy i zgłosi ewentualne uwagi do 5 dni. Wykonawca ma obowiązek odnieść się do uwag Zamawiającego oraz zmodyfikować dokumentację, w terminie do 3 dni od dnia ich otrzymania. Za ostateczną wersję dokumentów uznana będzie wersja, która uzyskała akceptację Zamawiającego (w formie elektronicznej lub pisemnej). Zamawiający zastrzega sobie prawo do wielokrotnego zgłoszenia uwag.

**Sposób akceptacji:** Protokół Odbioru.

### Ad.3

Zadaniem Wykonawcy będzie:

- przygotowanie wyceny sprzętów znajdujących się w katalogu sprzętów do Standardu Dostępności AOS. Wycena powinna określać maksymalną wartość za dany rodzaj sprzętu. Wykonawca będzie zobowiązany przedstawić podstawę wyliczenia rekomendowanej kwoty – min. 5 ofert cenowych dla każdego ze sprzętów.
- doradztwo w kwestiach merytorycznych dotyczących dostępności wymagających wsparcia merytorycznego ze strony Doradcy,
- doradztwo w zakresie zmian zadań realizowanych przez Grantobiorców w trakcie realizacji projektów grantowych,
- analiza odstępstw od wymagań Standardu Dostępności AOS w przypadku braku możliwości ich realizacji w zakresie pierwotnie przewidzianym przez placówki.

**Usługa będzie realizowana przez cały okres obowiązywania umowy.**

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

Wycenę sprzętów z katalogu Wykonawca zobowiązany jest przygotować 40 dni od dnia akceptacji Standardu Dostępności AOS.

Przewiduje się zlecenie do 500 godzin (zegarowych) doradztwa.

Na zapytania Zamawiającego Wykonawca udzieli odpowiedzi w formie pisemnej lub ustnej w terminie do 5 dni od dnia otrzymania zapytania od Zamawiającego. Doradca będzie zobowiązany w każdym przypadku właściwie udokumentować, ile czasu poświęcił na analizę przypadku i udzielenie odpowiedzi. Zamawiający wypłaci wynagrodzenie za każde rozpoczęte 30 min doradztwa wg ½ stawki godzinowej.

Doradztwo będzie rozliczane w okresach miesięcznych, tj. po każdym zakończonym okresie rozliczeniowym wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego kartę doradztwa, w której zbiorczo przedstawi wszystkie zapytania w danym miesiącu wraz ze wskazaniem czasu poświęconego na udzielenie odpowiedzi.

**Sposób akceptacji:** Protokół Odbioru.

#### Ad. 4

Przeprowadzanie wizyt monitoringowych w placówkach AOS – wizyty monitoringowe wstępne, śródkresowe, i końcowe. Planowane jest przeprowadzenie 40 wizyt monitoringowych wstępnych, 40 śródkresowych oraz 40 końcowych.

Wizyty monitoringowe będą realizowane przez Zespół ekspertów, w skład którego wchodzi:

1. ekspert ds. dostępności architektonicznej
2. ekspert ds. dostępności cyfrowej
3. ekspert ds. zamówień publicznych
4. ekspert ds. organizacyjnych, posiadający kompetencje i wiedzę w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Do realizacji każdej wizyty monitoringowej Wykonawca zapewni udział co najmniej ww. ekspertów (zgodnie z wykazem osób zgłoszonych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia). Wymagany jest osobisty udział eksperta ds. dostępności architektonicznej na miejscu w placówce, w pozostałych obszarach czynności w ramach wizyty monitoringowej mogą być realizowane zdalnie.

Doradca Dostępności będzie odpowiadać za przeprowadzenie wizyt monitoringowych w wybranych placówkach, wskazanych przez Zamawiającego w trakcie realizacji zamówienia, w celu potwierdzenia prawidłowości realizacji grantów, zgodnie z zakresem wynikającym z wniosku o powierzenie grantu i Standardu Dostępności AOS. Wizyty odbywać się będą na miejscu, w placówkach AOS, na terenie całego kraju. Wizyta monitoringowa przeprowadzona na każdym z etapów kończyć się będzie sporządzeniem raportu z przeprowadzonej wizyty. Każda z wizyt monitoringowych będzie obejmowała audyt dostępności.

**Wizyta monitoringowa na etapie wstępnym** obejmować będzie weryfikację stanu wyjściowego placówki z sytuacją opisaną w raporcie z audytu wstępnego, w szczególności:

- ocenę stanu dostępności kontrolowanej placówki w oparciu o Standard Dostępności AOS;
- zasadność realizacji zadań, których realizacja została potwierdzona w raporcie z audytu wstępnego;
- poprawność oszacowania wartości poszczególnych zadań ujętych w Harmonogramie realizacji projektu grantowego.

Wykonawca powinien zapewnić podczas wizyty monitoringowej sprzęt komputerowy umożliwiający nanoszenie zmian rekomendowanych przez ekspertów w harmonogramie realizacji projektu grantowego w zakresie rzeczowym (jeżeli okaże się to konieczne) i przy ścisłej współpracy z Wnioskodawcą/Grantobiorcą (podmiotem, u którego odbywa się wizyta monitoringowa).

Zespół ekspertów w zakresie przygotowania harmonogramu placówki dokonuje (jeśli okaże się to konieczne):

- całościowej weryfikacji kosztów i przypisania ich do odpowiednich kategorii wydatków,
- weryfikacji wymogu precyzyjnego określenia kwoty każdego z wydatków w kontekście dopuszczalnej kwoty limitu na wydatki w kategorii cross-financingu (do 25% wartości grantu)
- weryfikacji sposobu oszacowania wartości wszystkich zadań. Jeśli Doradca uzna przeprowadzone rozeznanie za nieprawidłowe wówczas zadaniem Wykonawcy jest wskazanie ceny rynkowej danego zadania.

Zespół ekspertów weryfikuje i dokonuje wstępnej akceptacji zamian zadań we wnioskach lub proponuje wprowadzenie nowych zadań, które mogą zostać podjęte w trakcie realizacji projektów przewidzianych do sfinansowania na podstawie audytów wstępnych (jeśli okaże się to konieczne).

Planowane jest przeprowadzenie **40 wizyt na etapie wstępnym**.

**Wizyta monitoringowa na etapie śródkresowym** polegać będzie na:

- weryfikacji postępu prac ujętych w harmonogramie realizacji projektu grantowego i ocena ich prawidłowego wykonania,
- określeniu ryzyka związanego z dalszą realizacją zadań,
- weryfikacji sposobu wyboru wykonawców zadań ujętych w harmonogramie realizacji projektu grantowego, które do momentu wizyty zostały zrealizowane przez podmiot, u którego odbywa się wizyta monitoringowa;
- w przypadku, gdy Grantobiorcaawnioskuje o wprowadzenie zamian w zakresie rzeczowym projektu, w trakcie wizyty należy ocenić zasadność tych zmian biorąc pod uwagę Standard Dostępności AOS - oddzielnie do każdego z elementów zakresu rzeczowego projektu grantowego, którego dotyczy wnioskowana zmiana.

Planowane jest przeprowadzenie **40 wizyt na etapie śródkresowym**.

**Wizyta monitoringowa na etapie końcowym** polegać będzie na sprawdzeniu na miejscu realizacji zakresu rzeczowego projektu grantowego, w szczególności weryfikacja sposobu wykonania zadań ujętych w harmonogramie realizacji przedsięwzięcia i ich zgodność ze Standardem Dostępności AOS. Zadaniem Wykonawcy będzie także weryfikacja i ocena sposobu wyboru wykonawców zadań ujętych w harmonogramie realizacji projektu grantowego.

Planowane jest przeprowadzenie **40 wizyt na etapie końcowym**.

Wizyty monitoringowe odbywać się będą nie wcześniej niż od **stycznia 2025 do 30.09.2028**.

Zamawiający może zgłosić jednorazowo maksymalnie 5 wizyt monitoringowych, tzn. jeśli Zamawiający zgłosi 1 dnia 5 wizyt, kolejne 5 wizyt będzie mógł zgłosić dopiero po upływie 7 dni.

<b>Wizyta monitoringowa na etapie wstępnym/ śródkresowym/ końcowym</b>	<b>Termin realizacji:</b>  Max. 7 dni od dnia zgłoszenia wizyty przez Zamawiającego.  Następnie Wykonawca w ciągu max. 12 dni od dnia przeprowadzenia wizyty na miejscu realizacji projektu grantowego przekaże Zamawiającemu raport z odbytej wizyty.  Zamawiający po otrzymaniu dokumentu dokona jego analizy i zgłosi ewentualne uwagi do 7 dni. Wykonawca ma obowiązek odnieść się do uwag Zamawiającego oraz zmodyfikować dokumentację, w terminie do
--	--

	<p>5 dni od dnia ich otrzymania. Za ostateczną wersję raportu z wizyty uznana będzie wersja, która uzyskała akceptację Zamawiającego (w formie elektronicznej lub pisemnej). Zamawiający zastrzega sobie prawo do wielokrotnego zgłoszenia uwag.</p> <p><b>Sposób akceptacji:</b> Protokół Odbioru.</p>
--	---

## Ad. 5

### Przygotowanie raportu końcowego ze wsparcia grantowego w AOS.

Po zakończeniu realizacji wszystkich projektów grantowych przez placówki AOS zostanie przygotowany przez Doradcę raport końcowy podsumowujący realizację projektu przez MZ, w którym zawarte zostaną kluczowe informacje związane z wdrażaniem dostępności w placówkach AOS, z uwzględnieniem rekomendacji co do dalszych działań, po zakończeniu projektu.

RAPORT KOŃCOWY zawierać będzie co najmniej następujące informacje:

- zakres i przedmiot badania: liczba podmiotów, która uzyskała wsparcie grantowe z uwzględnieniem rozlokowania terytorialnego środków (w podziale na województwa);
- ocenę stanu dostępności placówek AOS – przed i po realizacji projektów grantowych;
- syntetyczny opis uzyskanych rezultatów;
- przykłady dobrych praktyk, w tym, w zakresie procedur wewnątrz placówek uwzględniających różne rodzaje niepełnosprawności oraz w zakresie programów szkoleń podnoszących kompetencje i świadomość pracowników placówek zdrowotnych co do problematyki dostępności;
- rekomendacje – oparte na wnioskach płynących z realizacji projektów - co do działań w obszarze dostępności placówek medycznych i ocenę możliwości wdrożenia ich w całym kraju.

<p><b>Przygotowanie raportu końcowego podsumowującego efekty z realizacji projektów grantowych</b></p>	<p>Wykonawca zrealizuje zadanie <b>w terminie do 15.10.2028 r.</b>, w tym uzyska akceptację Zamawiającego. Zamawiający po otrzymaniu raportu końcowego dokona jego analizy i zgłosi swoje ewentualne uwagi do 14 dni. Wykonawca ma obowiązek odnieść się do uwag Zamawiającego oraz zmodyfikować raport końcowy, w terminie do 5 dni od dnia ich otrzymania. Za ostateczną wersję raportu końcowego uznana będzie wersja, która uzyskała akceptację Zamawiającego (w formie elektronicznej lub pisemnej).</p> <p><b>Sposób akceptacji:</b> Protokół Odbioru Raportu Końcowego</p>
--	---

## Ad. 6

Przeprowadzenie szkoleń centralnych - okres realizacji zadania **od 1.04. 2025 r. do 30.06.2028 r.**

Zakres tematyczny szkoleń będzie dotyczyć dostępności placówek AOS rozumianej w ujęciu horyzontalnym, w oparciu o opracowany wcześniej Standard Dostępności AOS i praktycznych aspektów komunikacyjnych, związanych z obsługą pacjenta ze szczególnymi potrzebami.



Wykonawca przygotowuje i przeprowadzi dwudniowe szkolenia w formule online dla pracowników placówek AOS z zakresu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym osobami z niepełnosprawnościami i osobami starszymi.

Szkolenia będą współprowadzone przez pracownika Zamawiającego w zakresie max 2h szkolenia, na podstawie programu przygotowanego przez Wykonawcę.

Celem szkolenia jest rozwijanie kompetencji pracowników placówek medycznych, w zakresie komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami w tym:

- podniesienie poziomu wiedzy i świadomości uczestników w zakresie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
- wymiana doświadczeń pracowników placówek medycznych w obszarze dostępności;
- przekazanie jednakowych standardów komunikacji wszystkim przedstawicielom placówek medycznych objętych wsparciem, którzy wezmą udział w szkoleniu;
- uwrażliwienie uczestników na indywidualne potrzeby osób z niepełnosprawnością wynikające z różnych jej typów;
- rozwinięcie umiejętności i kompetencji w zakresie efektywnej komunikacji w kontaktach z pacjentami ze szczególnymi potrzebami.

Szkolenia odbywać się będą w formule online w różnych terminach. Każde szkolenie będzie trwało 2 dni. Każde ze szkoleń będzie dotyczyć jednakowego zakresu merytorycznego.

**Przeszkolonych zostanie 1 000 osób**, szkolenia odbywać się będą w grupach liczących od 20 do maksymalnie 50 uczestników.

Wykonawca zobowiązany jest prowadzić szkolenie wyłącznie z udziałem osób zgłoszonych przez Zamawiającego. Ostateczna liczba osób biorących udział w szkoleniu będzie określona nie później niż 2 dni robocze przed dniem rozpoczęcia szkolenia.

### Zakres szkolenia

- Podstawowe zagadnienia, w tym regulacje prawne, związane z tematyką niepełnosprawności.
  - Definicja i rodzaje niepełnosprawności;
  - Przepisy prawa krajowego i międzynarodowego w kwestii osób z niepełnosprawnością.
- Obsługa pacjenta ze szczególnymi potrzebami.
  - Poznanie perspektywy osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością i osób starszych;
  - Rozpoznawanie i niwelowanie błędnych stereotypów w odniesieniu do pacjentów ze szczególnymi potrzebami.
  - Skuteczny dialog z pacjentem.
  - Rola empatii w kontakcie z pacjentem ze szczególnymi potrzebami.
  - Techniki zarządzania emocjami.
- Metody komunikacji z pacjentami ze szczególnymi potrzebami.
  - Komunikacja z uwzględnieniem szczególnych potrzeb pacjenta;
  - Znaczenie zachowań werbalnych i niewerbalnych w komunikacji.
  - Narzędzia teleinformatyczne wspomagające proces komunikacji (w tym wykorzystanie nowych technologii).

- Bariery utrudniające prawidłową komunikację, z uwzględnieniem szczególnych potrzeb pacjentów.
- Savoir - vivre wobec pacjentów ze szczególnymi potrzebami.
  - Jak prawidłowo komunikować się z pacjentami ze szczególnymi potrzebami;
  - Właściwa postawa i zachowania wobec pacjentów ze szczególnymi potrzebami;
- Asertywność w kontakcie z pacjentem ze szczególnymi potrzebami.
  - Sytuacje kryzysowe.
  - Sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych w procesie obsługi pacjenta ze szczególnymi potrzebami.
- Krajowe i zagraniczne dobre praktyki i rozwiązania z zakresu komunikacji z pacjentami ze szczególnymi potrzebami.
- Warsztaty wymiany doświadczeń pomiędzy uczestnikami szkolenia.
  - Ćwiczenia indywidualne i zespołowe, dyskusje oraz scenki.

Zakres szkolenia powinien również odnosić się do Standardu Dostępności AOS, który zostanie stworzony na potrzeby projektu.

Ponadto prezentowane treści merytoryczne powinny być zgodne z zakresem wynikającym z Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami i Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Wykonawca przeprowadzi szkolenie według autorskiego, opracowanego przez niego programu, uwzględniającego wskazany zakres merytoryczny. Program szkolenia będzie zawierał zbiorczą informację nt. ilości czasu poświęconego na poszczególne zagadnienia w ramach każdego z bloków tematycznych, układu poszczególnych zagadnień itp. Program szkolenia zostanie opracowany przez Wykonawcę i będzie podlegał akceptacji Zamawiającego.

#### **Wykonawca zobowiązany jest do:**

1. przedstawienia autorskiego programu szkolenia oraz propozycji materiałów szkoleniowych w terminie do **31.01.2025 r.** Akceptacja tych dokumentów przez Zamawiającego jest niezbędna do rozpoczęcia realizacji szkoleń.
2. przygotowania materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika oraz przesłania w formie elektronicznej programu, materiałów szkoleniowych i instrukcji logowania na szkolenie na co najmniej 1 dzień roboczy przed rozpoczęciem szkolenia. Listę uczestników szkolenia z adresami mailowymi Zamawiający przekaże Wykonawcy nie później niż 2 dni robocze przed terminem szkolenia.
3. przeprowadzenia szkolenia na jednej z ogólnodostępnych, bezpłatnych platform służących komunikacji online (szkolenie realizowane w formie online w czasie rzeczywistym).
4. przygotowania i dostarczenia zaświadczeń potwierdzających udział w szkoleniu dla wszystkich uczestników.
5. przekazania uczestnikom w drugim dniu każdego szkolenia, do wypełnienia ankiety oceniającej szkolenie oraz przekazania wyników Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych po każdym szkoleniu.

6. przekazania list obecności w postaci raportu frekwencji z komunikatora oraz kopii zaświadczeń o ukończeniu szkolenia w terminie do 7 dni roboczych od daty zakończenia szkolenia.
7. oznaczenia wszystkich materiałów szkoleniowych (m.in. programu, prezentacji, list obecności, zaświadczeń) logotypami: Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego, flagą RP i Unii Europejskiej z odwołaniem: Finansowane przez Unię Europejską; ponadto Wykonawca (trenerzy) na wstępie każdego szkolenia poinformują uczestników, że szkolenie jest współfinansowane przez Unię Europejską.
8. zapewnienia udziału tłumacza PJM w przypadku zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu osoby głuchej – maksymalnie podczas 5 szkoleń.

#### **Minimalne wymagania dotyczące szkolenia**

- Wykonawca w ciągu dwóch dni przeprowadzi 10 godzin szkoleniowych, po 5 godzin w każdym dniu szkolenia (czas ten obejmuje również godziny szkolenia współprowadzone przez Zamawiającego).
- Za godzinę szkoleniową uważa się 60 minut.
- Do czasu szkolenia nie wliczamy przerw.
- Szkolenie powinno składać się z części teoretycznej i warsztatowej.

#### **Termin szkoleń**

Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji Przedmiotu zamówienia w zakresie szkoleń, w terminie od **1.04.2025 r. do 30.06.2028 r.**

Zamawiający poinformuje Wykonawcę o terminie każdego ze szkoleń na nie później niż 15 dni roboczych przed planowaną datą szkolenia. Liczba szkoleń nie przekroczy 4 w ciągu 1 miesiąca.

Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji szkolenia w dwóch następujących po sobie dniach roboczych: od poniedziałku do piątku, w następującym przedziale czasowym:

I dzień – 9.00 – 17.00

II dzień – 9.00 – 16.00

Podane godziny są przybliżonym czasem trwania szkoleń i mogą ulec zmianie, ale z zachowaniem liczby godzin szkoleniowych.

Usługi będą rozliczane miesięcznie w ramach wynagrodzenia za przeprowadzenie szkolenia (iloczyn liczby uczestników i stawki określonej w Umowie).

Podstawę odbioru usługi stanowi protokół odbioru.