Nr sprawy: AZP.25.4.4.2022

# SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

# Nazwa szkolenia:

**„Komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym”**

# Opis przedmiotu zamówienia:

## Przedmiotem zamówienia jest:

1. Przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dotyczącego nabycia umiejętności komunikowania się z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, skierowanego do studentek II roku kierunku Higiena Stomatologiczna.

Szkolenie będzie nastawione na rozwój umiejętności w zakresie kompetencji miękkich studentów, dotyczących budowania relacji z pacjentem, komunikacji interpersonalnej i radzenia sobie ze stresem. Wyżej wymienione kompetencje podniosą szanse przyszłych absolwentek kierunku Higiena Stomatologiczna na rynku pracy.

1. Szkolenie będzie realizowane w ramach projektu „Zintegrowany Program Kształcenia z wykorzystaniem innowacyjnych metod w zespole stomatologicznym” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020”, Oś priorytetowa III. Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju, Działanie 3.5 Kompleksowe programy szkół wyższych.

## Dokładny opis tematyki szkolenia, w tym zagadnienia i treści objęte szkoleniem:

1. Przedmiotem szkolenia jest komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, która jest niezbędną umiejętnością w budowaniu relacji z pacjentem. Prawidłowa komunikacja ma wpływ na budowanie wizerunku higienisty/ki, jako eksperta/ki w zakresie higieny stomatologicznej. Ponadto wpływa na skuteczność motywowania pacjentów do dbania o zdrowie jamy ustnej, radzenie sobie ze stresem w pracy w gabinecie stomatologicznym oraz satysfakcję z wykonywanego zawodu.
2. Szkolenie obejmie następujące zagadnienia:
3. Zasady skutecznej komunikacji;
4. Budowanie wizerunku higienisty/ki jako profesjonalisty/ki;
5. Rozmowa z pacjentem przez telefon;
6. Rozmowa z pacjentem w gabinecie stomatologicznym;
7. Sposoby motywowania pacjenta;
8. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w gabinecie stomatologicznym.

## Sposób realizacji szkolenia:

1. W szkoleniu weźmie udział 11 studentek II roku kierunku Higiena Stomatologiczna UMB. Szkolenie zostanie zrealizowane jednego dnia i będzie trwać 8 godzin dydaktycznych (wykład – 3 godziny dydaktyczne, zajęcia praktyczne – 5 godzin dydaktycznych).
2. W terminie do 7 dni po podpisaniu umowy Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania oraz przekazania Zamawiającemu do akceptacji szczegółowego programu szkolenia.
3. Wykonawca, najpóźniej w pierwszym dniu szkolenia przekaże uczestnikom materiały szkoleniowe w formie papierowej. Zmawiającemu zostaną przekazane materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej (na pamięci przenośnej pendrive).
4. Wykonawca zapewni niezbędny sprzęt i materiały zużywalne potrzebne do przeprowadzenia szkolenia.
5. Wykonawca przekaże każdemu uczestnikowi szkolenia zaświadczenie potwierdzające nabycie kompetencji. Zamawiającemu zostaną przekazane ich kserokopie.
6. Wykonawca przygotuje, zgromadzi i przekaże Zamawiającemu:
7. **oryginał listy obecności** w formie przygotowanej i przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego;
8. **oryginał listy odbioru materiałów szkoleniowych** w formie przygotowanej i przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego;
9. **kserokopie zaświadczeń potwierdzających nabycie kompetencji** wydanych wszystkim uczestnikom;
10. **oryginał listy odbioru zaświadczeń potwierdzających nabycie kompetencji** w formie przygotowanej i przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego;
11. **materiały szkoleniowe w formie elektronicznej** przekazane na pamięci przenośnej pendrive.
12. Działania informacyjno-promocyjne

Wykonawca umieści na listach obecności, programach, listach odbioru materiałów szkoleniowych, zaświadczeniach potwierdzających nabycie kompetencji, listach odbioru zaświadczeń potwierdzających nabycie kompetencji, materiałach szkoleniowych i innych dokumentach i opracowaniach wskazanych przez Zamawiającego informacje o nazwie szkolenia i projektu oraz odpowiednie logotypy (Unii Europejskiej, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój), które Zamawiający prześle Wykonawcy drogą mailową.

1. Wykonawca zapewni:
2. dostępność usługi będącej przedmiotem zamówienia dla wszystkich uczestników szkolenia, zgodnie ze standardami stanowiącymi załącznik do Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014–2020;
3. przestrzeganie polityki równych szans podczas realizacji zajęć, w szczególności stosowanie języka równościowego;
4. materiały szkoleniowe oraz inne pomoce dydaktyczne zastosowane podczas szkolenia uwzględniające stosowanie równościowego języka, w tym używanie sformułowań w języku wrażliwym na płeć.

## Miejsce szkolenia:

Szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego, tj. na Uniwersytecie Medycznym w Białymstoku.

## Planowany termin realizacji usługi:

W ciągu trzech miesięcy od daty podpisania umowy z Wykonawcą.

Termin szkolenia może ulec wydłużeniu w zależności od rozwoju sytuacji epidemiologicznej w Polsce i zaleceń dotyczących zapobiegania, przeciwdziałania i zwalczania COVID-19, jednakże termin realizacji umowy nie może być dłuższy niż do 30 czerwca 2022 r.

## Czas trwania szkolenia i godziny zajęć:

8 godzin dydaktycznych (wykład – 3 godziny dydaktyczne, ćwiczenia praktyczne – 5 godzin dydaktycznych).

## Planowana liczba uczestników:

**Z**amówienie dotyczy szkolenia dla **11 osób będących studentkami II roku kierunku Higiena Stomatologiczna UMB.**

Liczebność grupy szkoleniowej może zostać pomniejszona o maksymalnie 3 osoby. Ostateczna liczebność zostanie podana Wykonawcy na 2 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zamawiający zapłaci za liczbę osób faktycznie biorących udział w szkoleniu.

# Wymagania wobec Wykonawcy:

1. minimum 2 zrealizowane szkolenia o tożsamej lub podobnej tematyce
2. zapewnienie trenera posiadającego:

* minimum 2 lata doświadczenia w zakresie realizacji szkoleń o tożsamej lub podobnej tematyce;
* minimum 5 lat doświadczenia w zakresie realizacji szkoleń lekarzy dentystów, higienistów/ek i/lub asystentów/ek stomatologicznych.

Wykonawca potwierdzi swoje doświadczenie poprzez złożenie oświadczania w Formularzu ofertowym.

Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, dokumentów potwierdzających posiadanie ww. doświadczenia.

# Kryteria oceny ofert:

Maksymalna liczba punktów, jaką może uzyskać Wykonawca w ramach kryteriów oceny ofert wynosi 100 punktów przy założeniu, że 1% równa się 1 punkt.

Zamawiający przy wyborze oferty będzie kierował się następującymi kryteriami oceny ofert:

## Kryterium doświadczenia trenera - waga 20%

Maksymalna liczba punktów do uzyskania w ww. kryterium oceny ofert – **20 pkt**

Zamawiający przyzna punkty za wykazane w formularzu ofertowym doświadczenie dodatkowe w zakresie liczby przeprowadzonych szkoleń z tematyki komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, w następujący sposób:

**Doświadczenie trenera, wyznaczonego do realizacji szkolenia, w przeprowadzaniu szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym (DW) - 20%**

Zamawiający będzie przyznawał punkty za dodatkowe doświadczenie w przeprowadzaniu szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym w liczbie od 5 do 20 przeprowadzonych szkoleń, co oznacza, że minimalna uwzględniona w procesie przyznawania punktacji liczba przeprowadzonych szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, przez trenera wyznaczonego do realizacji szkolenia, wynosi 5 szkoleń, natomiast maksymalna liczba uwzględniona w procesie przyznawania punktacji to 20 szkoleń.

Ilość punktów DZ, jaką otrzyma rozpatrywana i oceniana oferta w kryterium "doświadczenie trenera, wyznaczonego do realizacji szkolenia, w „komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym**”** zostanie wyznaczona wg wzoru:

**DZ=(DR/DN) x 20**

Gdzie:

**DR - doświadczenie trenera**, wyznaczonego do realizacji szkolenia, **oferty rozpatrywanej**, w postaci liczby zrealizowanych szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym;

**DN - największe doświadczenie trenera,** wyznaczonego do realizacji szkolenia, spośród wszystkich dostarczonych i nieodrzuconych ofert, w postaci najwyższej liczby zrealizowanych szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym;

**20 - maksymalna liczba punktów**, jaką może uzyskać oferta wg kryterium doświadczenie trenera, wyznaczonego do realizacji szkolenia, w przeprowadzaniu szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym - 20%.

Liczbę przeprowadzonych przez trenera szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznymnależy podać w formularzu ofertowym. W przypadku, gdy Wykonawca w formularzu ofertowym nie wpisze liczby przeprowadzonych szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym przez danego trenera, Zamawiający przyjmie, że trener wskazany przez Wykonawcę nie posiada takiego doświadczenia, tym samym Wykonawca w przedmiotowym kryterium otrzyma 0 pkt.

Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, dokumentów potwierdzających posiadanie przez trenera ww. doświadczenia.

## Kryterium posiadanych przez trenera autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym - waga 20%

Maksymalna liczba punktów do uzyskania w ww. kryterium oceny ofert – **20 pkt.**

Zamawiający przyzna punkty za wykazane w formularzu ofertowym doświadczenie zawodowe w zakresie liczby autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, w następujący sposób:

**Doświadczenie trenera, wyznaczonego do realizacji szkolenia, w posiadaniu autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, (DP) - 20%**

Zamawiający będzie przyznawał punkty za doświadczenie zawodowe **w posiadaniu autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym** w liczbie od 1 do 15 posiadanych autorskich publikacji, co oznacza, że minimalna uwzględniona w procesie przyznawania punktacji liczba w **posiadaniu autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym**, przez trenera wyznaczonego do realizacji szkolenia, wynosi 1, natomiast maksymalna liczba uwzględniona w procesie przyznawania punktacji to 15 publikacji.

Ilość punktów DP, jaką otrzyma rozpatrywana i oceniana oferta w kryterium "doświadczenie zawodowe w zakresie liczby autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym**”** zostanie wyznaczona wg wzoru:

**DP=(PR/PN) x 20**

Gdzie:

**PR - doświadczenie trenera**, wyznaczonego do realizacji szkolenia, **oferty rozpatrywanej**, w postaci liczby posiadanych autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym;

**PN - największe doświadczenie trenera,** wyznaczonego do realizacji szkolenia, spośród wszystkich dostarczonych i nieodrzuconych ofert, w postaci najwyższej liczby posiadanych autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym;

**20 - maksymalna liczba punktów**, jaką może uzyskać oferta wg kryterium doświadczenie trenera, wyznaczonego do realizacji szkolenia, w postaci liczby posiadanych autorskich publikacji w obszarze komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym - 20%.

Liczbę przeprowadzonych przez trenera szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznymnależy podać w formularzu ofertowym. W przypadku, gdy Wykonawca w formularzu ofertowym nie wpisze liczby przeprowadzonych szkoleń z zakresu komunikacji z pacjentem w gabinecie stomatologicznym przez danego trenera, Zamawiający przyjmie, że trener wskazany przez Wykonawcę nie posiada takiego doświadczenia, tym samym Wykonawca w przedmiotowym kryterium otrzyma 0 pkt.

Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, dokumentów potwierdzających posiadanie przez trenera ww. doświadczenia.

## Kryterium cena - 60%

(Maksymalna liczba punktów do uzyskania w ww. kryterium oceny ofert: **60 pkt.**)

Zamawiający przyzna punkty w kryterium „cena” wg następującego wzoru:

**CZ = (CN/CR) x 60**

Gdzie:

**CN – najniższa cena za realizację zamówienia**, spośród ofert niepodlegających odrzuceniu,

**CR – cena za realizację zamówienia oferty rozpatrywanej,**

**60 – maksymalna liczba punktów**, jaka może uzyskać oferta wg kryterium „cena – 60%”

W formularzu ofertowym Wykonawca podaje ceny brutto za wykonanie zamówienia, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. W formularzu ofertowym Wykonawca określi cenę realizacji zamówienia w przeliczeniu na:

* Cenę jednostkową za jednego uczestnika
* Cenę za całość zamówienia (11 uczestniczek)

Zamawiający dokona płatności za rzeczywistą liczbę uczestniczek biorących udział w szkoleniu.

**Jako oferta najkorzystniejsza wybrana zostanie oferta, która uzyska największą liczbę punktów będących sumą punktów z wszystkich w/w kryteriów.**