# ZAŁĄCZNIK NR 2

# OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

# Nazwa:

Przygotowanie i przeprowadzenie 2 szkoleń „***Komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym”*** dla pracowników i studentów UMB.

# Opis przedmiotu zamówienia:

1. **Przedmiotem zamówienia jest:**

przygotowanie i przeprowadzenie w salach szkoleniowych zapewnionych przez Wykonawcę 2 szkoleń:

1. **Szkolenie „Komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym” dla nauczycieli akademickich UMB posiadających tytuł zawodowy lekarza dentysty/stomatologa**

Szkolenie zrealizowane z naciskiem na doskonalenie umiejętności komunikowania się z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, skierowane do nauczycieli akademickich (lekarzy dentystów/stomatologów) prowadzących zajęcia kliniczne ze studentami z przedmiotów zawodowych. Szkolenie będzie nastawione na rozwój umiejętności w zakresie kompetencji miękkich stomatologów, dotyczących m.in. budowania relacji z pacjentem, komunikacji interpersonalnej i radzenia sobie ze stresem. Zdobyte umiejętności wpłyną na podniesienie kwalifikacji nauczycieli akademickich związanych z prowadzeniem procesu dydaktycznego nastawionego na rozwój kompetencji miękkich studentów.

1. **Szkolenie „Komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym” dla studentów V roku Kierunku Lekarsko-Dentystycznego UMB**

Szkolenie zostanie zrealizowane z naciskiem na nabycie umiejętności komunikowania się z pacjentem w gabinecie stomatologicznym przez studentów V roku kierunku Lekarsko-Dentystycznego Uniwersytetu Medycznego w Białymstoku. Szkolenie nastawione na rozwój umiejętności w zakresie kompetencji miękkich studentów, dotyczących m.in. budowania relacji z pacjentem, komunikacji interpersonalnej i radzenia sobie ze stresem. Wyżej wymienione kompetencje podniosą szanse przyszłych absolwentów kierunku lekarsko dentystycznego na rynku pracy.

Szkolenia 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.

1. **Zagadnienia i treści objęte szkoleniami:**

Przedmiotem szkoleń jest komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym, która jest niezbędną umiejętnością w budowaniu relacji z pacjentem. Prawidłowa komunikacja ma wpływ na budowanie wizerunku lekarza dentysty, jako eksperta w zakresie profilaktyki, diagnozowania i leczenia schorzeń narządu żucia. 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.

Szczegółowe treści objęte szkoleniami:

• Zasady skutecznej komunikacji

• Budowanie wizerunku lekarza dentysty jako profesjonalisty; elementy robienia dobrego wrażenia: mowa ciała, sposób wypowiadania się, etykieta, kontakt z pacjentem, empatia

• Rozwiązanie problemu pacjenta i sposób jego zakomunikowania

• Komunikowanie pacjentowi złych wiadomości – podstawowe zasady

• Trudny pacjent i trudne sytuacje w gabinecie stomatologicznym

• Sposoby motywowania pacjenta

• Zarządzanie czasem; jak obsłużyć pacjenta w sposób szybki i rzeczowy

• Radzenie sobie ze stresem w pracy z pacjentem

Powyższe zagadnienia określają minimalne wymagania Zamawiającego. Wykonawca może dokonać ich uzupełnienia, o ile uzna to za konieczne z punktu widzenia prawidłowości kształcenia w ramach szkoleń. Każde ze szkoleń powinno być dostosowane do grupy uczestników: nauczycieli akademickich UMB posiadających tytuł zawodowy lekarza dentysty/stomatologa oraz studentów V roku Kierunku Lekarsko-Dentystycznego UMB.

1. **Sposób realizacji szkoleń:**
2. W terminie do 7 dni po podpisaniu umowy Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania oraz przekazania Zamawiającemu do akceptacji programu szkoleń, ustalonych w oparciu o minimalne wymagania Zamawiającego, z uwzględnieniem liczby planowanych godzin zajęć. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wniesienia uwag do przygotowanych programów. Wykonawca jest zobowiązany do uwzględnienia lub odniesienia się każdorazowo w stosunku do przedstawionych uwag.
3. Wykonawca zapewni we własnym zakresie sale szkoleniowe oraz niezbędny sprzęt i materiały potrzebne do przeprowadzenia szkoleń, w ilości wystarczającej dla wszystkich uczestników szkoleń.
4. Wykonawca, najpóźniej w pierwszym dniu każdego szkolenia przekaże uczestnikom materiały szkoleniowe w formie papierowej, które będą niezbędne do przeprowadzenia szkolenia. Przed rozpoczęciem szkolenia Zmawiającemu zostaną przekazane materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej.
5. Wykonawca przekaże każdemu uczestnikowi szkolenia Certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu. Zamawiającemu zostaną przekazane skany lub kserokopie wszystkich wydanych Certyfikatów.
6. **W przypadku szkolenia dla nauczycieli akademickich uczestnicy szkolenia otrzymają Certyfikaty potwierdzające uzyskanie liczby punktów edukacyjnych** przysługujących zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 25 lutego 2022 r. w sprawie sposobu dopełnienia obowiązku doskonalenia zawodowego lekarzy i lekarzy dentystów.
7. Dla każdego z uczestników szkoleń Wykonawca przeprowadzi proces weryfikacji nabycia kompetencji (na podstawie przygotowanych przez Wykonawcę testów), składający się z następujących elementów:
8. zdefiniowanie wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągną uczestnicy w wyniku udziału w szkoleniu,
9. przeprowadzenie wstępnego testu weryfikacji kompetencji na początku szkolenia (ocena kompetencji początkowych),
10. przeprowadzenie końcowego testu weryfikacji kompetencji na zakończenie szkolenia (ocena kompetencji na zakończenie szkolenia),
11. porównanie wyników testu wstępnego i końcowego i przedstawienie wniosków w postaci raportu.
12. Wykonawca przygotuje, zgromadzi i przekaże Zamawiającemu:
13. **oryginały list obecności** w formie przygotowanej i przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego;
14. **kserokopie/skany zaświadczeń o ukończeniu szkolenia** wydanych wszystkim uczestnikom;
15. **oryginały list odbioru zaświadczeń o ukończeniu szkolenia** w formie przygotowanej i przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego;
16. **materiały szkoleniowe w formie elektronicznej** - komplet materiałów przekazany Zamawiającemu w formie elektronicznej
17. **raport z procesu weryfikacji nabycia kompetencji** wraz z oryginałami testów.
18. Działania informacyjno-promocyjne:

Wykonawca umieści na programie, listach obecności, zaświadczeniach o ukończeniu szkolenia, listach odbioru zaświadczeń o ukończeniu szkolenia, 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. Zamawiający informuje, że realizacja szkolenia może zostać poddana nadzorowi Zamawiającego lub innych instytucji. Podczas prowadzonych zajęć może mieć miejsce zapowiedziana lub niezapowiedziana wizytacja przedstawiciela Zamawiającego lub przedstawicieli instytucji finansujących i kontrolujących projekt.
2. Wykonawca zapewni:
3. 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;
4. przestrzeganie polityki równych szans podczas realizacji zajęć, w szczególności stosowanie języka równościowego;
5. materiały szkoleniowe oraz inne pomoce dydaktyczne zastosowane podczas szkolenia uwzględniające stosowanie równościowego języka, w tym używanie sformułowań w języku wrażliwym na płeć.
6. **Planowana liczba uczestników:**

Zamawiający zakłada, że **w każdym ze szkoleń weźmie udział 20 osób** (studentów i pracowników UMB). Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia liczby szkolonych osób o maksymalnie 4 osoby w każdym szkoleniu. Ostateczna liczba osób do przeszkolenia podana zostanie Wykonawcy co najmniej na 2 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za liczbę osób faktycznie biorących udział w szkoleniu.

1. **Miejsce realizacji szkoleń**

Szkolenia realizowane będą na terenie miasta Białystok, w salach szkoleniowych zapewnionych przez Wykonawcę. Miejsce realizacji szkoleń Wykonawca wskaże w formularzu ofertowym.

1. **Planowany termin realizacji usługi:**
2. Szkolenie „Komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym” **dla nauczycieli akademickich UMB** posiadających tytuł zawodowy lekarza dentysty/stomatologa zrealizowane będzie **w okresie V - IX.2023 r.** Ostateczny termin potwierdzony zostanie przez obie strony na co najmniej 7 dni przed datą rozpoczęcia szkolenia

2) Szkolenie „Komunikacja z pacjentem w gabinecie stomatologicznym” **dla studentów V roku** Kierunku Lekarsko-Dentystycznego UMB, Zamawiający zakłada że zrealizowane zostanie w dniu **22 kwietnia 2023 r.**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany terminu szkoleń w przypadku gdy:

- konieczność zmiany wynika z okoliczności, których nie dało się przewidzieć w dacie zawarcia umowy, a zmiana jest korzystna dla Zamawiającego;

- istnieje konieczność przesunięcia terminu wykonania umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.

Ewentualna zmiana terminu szkoleń uzgodniona będzie w porozumieniu Zamawiającego z Wykonawcą i nie będzie stanowić zmiany warunków umowy. Ustalenie ewentualnego nowego terminu wymaga zachowania formy pisemnej, bez konieczności zawierania aneksów do umowy.

Ostateczny termin, oraz szczegółowy harmonogram każdego szkolenia potwierdzony zostanie przez obie strony na co najmniej 7 dni przed datą rozpoczęcia szkolenia.

1. **Czas trwania szkolenia i godziny zajęć:**

Wymiar szkoleń: 8 godzin dydaktycznych (wykład – 3 godziny dydaktyczne, zajęcia praktyczne – 5 godzin dydaktycznych) realizowanych w ciągu 1 dnia.

# Wymagania wobec Wykonawcy

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy akceptują treść Zapytania Ofertowego oraz spełniają następujące warunki:

Nie są podmiotem spełniającym przesłanki wykluczenia określone w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

* + - 1. Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
      2. W okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, wykonali co najmniej dwie usługi szkoleniowe o tożsamej lub podobnej tematyce do przedmiotu zamówienia.
      3. Wykonawca zapewni Trenera biorącego udział w realizacji zamówienia, który posiada minimum 2-letnie doświadczenie w zakresie realizacji szkoleń o tożsamej lub podobnej tematyce do przedmiotu zamówienia

Wykonawca potwierdzi swoje doświadczenie oraz dysponowanie potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia oświadczeniem na formularzu ofertowym.

# 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:

1. **Kryterium doświadczenia trenera prowadzącego szkolenia - waga 50%**

Maksymalna liczba punktów do uzyskania w ww. kryterium oceny ofert – **50 pkt**

1. Elementem podlegającym ocenie w kryterium będzie przeprowadzenie, przez Trenera prowadzącego szkolenie, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, usług szkoleniowych w zakresie objętym przedmiotem zamówienia, skierowanych do studentów lub nauczycieli akademickich uczelni medycznych. Weryfikacja spełnienia wymogu na podstawie dołączonej do oferty listy przeprowadzonych szkoleń.

2. Zamawiający będzie przyznawał punkty za przeprowadzone szkoleń w liczbie do 10, co oznacza, że maksymalna uwzględniona w procesie przyznawania punktacji liczba przeprowadzonych szkoleń wynosi 10.

3. Ilość punktów (PT) w kryterium zostanie wyznaczona wg wzoru:

PT = (LS/10) x 50, gdzie:

LS – liczba szkoleń w badanej ofercie, przeprowadzonych przez Trenera wskazanego w formularzu ofertowym

10 – największa możliwa do uwzględnienia liczba szkoleń

50 – maksymalna ilość punktów, jaką może uzyskać oferta w kryterium

1. **Kryterium cena - 50%**

Maksymalna liczba punktów do uzyskania w ww. kryterium oceny ofert: **50 pkt.**

Ilość punktów PC, jaką otrzyma rozpatrywana i oceniana oferta w kryterium „cena”, zostanie wyznaczona według wzoru:

PC = (CN / CR ) x 50

gdzie: CN – najniższa cena spośród ofert niepodlegających odrzuceniu,

CR – cena oferty rozpatrywanej,

50 – maksymalna ilość punktów, jaką może uzyskać oferta wg kryterium.