

## SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia obejmuje przeprowadzenie 4 szkoleń warsztatowych dla kadry Domów Pomocy Społecznej w ramach Wojewódzkiego Programu, Doskonalenia Kadr Pomocy Społecznej Województwa Kujawsko - Pomorskiego pn. „Profesja”.

Przedmiot zamówienia	Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi szkoleniowej wraz z przygotowaniem materiałów szkoleniowych na cztery szkolenia pn. „Praktyczne sposoby postępowania z problemowym mieszkańcem DPS”
Odbiorcy szkoleń	Kadra domów pomocy społecznej województwa kujawsko-pomorskiego
Ilość osób do przeszkolenia/	1 grupa szkoleniowa licząca ok.20 osób/Łącznie 4 grupy – 80 osób
Minimalna liczba godzin zegarowych na jedną grupę	Minimum 6 godzin zegarowych /jedno szkolenie/. Szczegółowy harmonogram wykonawca uzgodni z zamawiającym niezwłocznie po zawarciu umowy.
Liczba dni szkoleniowych na szkolenie	1 szkolenie / 1 dzień Łącznie 4 szkolenia 1-dniowe
Terminy zajęć	Do 15 grudnia 2021 r.
Ramowy program szkoleń	<p><b>Tematyka szkolenia:</b>  <b>„Praktyczne sposoby postępowania z problemowym mieszkańcem DPS”</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Profilaktyka czyli zapobieganie problemom uzależnień i przemocy w DPS;</li> <li>2) Konflikt i przemoc z udziałem seniorów w domach pomocy społecznej - uregulowania prawne i rekomendacje działań naprawczych;</li> <li>3) Relacje z podopiecznymi w pracy opiekunów;</li> <li>4) Sposoby postępowania z mieszkańcem DPS z problemem alkoholowym w zakresie opieki nad ludźmi głęboko uzależnionymi ze współistniejącymi problemami psychicznymi i somatycznymi;</li> <li>5) Osoby uzależnione w DPS – jak sobie radzić?, gdzie szukać wsparcia?, podstawy prawne;</li> <li>6) Zastosowanie przymusu bezpośredniego w świetle obowiązujących przepisów: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) przesłanki prawne do zastosowania przymusu bezpośredniego w domu pomocy społecznej,</li> <li>b) jakie są cele stosowania przymusu: przytrzymanie, przymusowe zastosowanie leków, unieruchomienie, izolacja,</li> <li>c) regulacje ustawowe dotyczące stosowania przymusu bezpośredniego,</li> <li>d) szczegółowy tryb stosowania przymusu bezpośredniego - omówienie procedury zastosowania przymusu bezpośredniego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie sposobu stosowania i dokumentowania zastosowania przymusu bezpośredniego oraz dokonywania oceny zasadności jego zastosowania,</li> <li>e) kiedy można zastosować przymus bezpośredni a kiedy nie? Kiedy dochodzi do przekroczenia uprawnień- omówienie konkretnych przykładów,</li> <li>f) tworzenie wewnętrznej procedury zastosowania przymusu bezpośredniego w DPS - warsztaty.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Szczegółowy program tematyczny uwzględniający ramowy program musi stanowić załącznik do oferty sporządzonej przez Wykonawcę</b></p>

Cele i korzyści ze szkolenia	<p><b>Cele i korzyści ze szkolenia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) poznanie zasad obsługi trudnego klienta w instytucjach pomocy społecznej;</li> <li>2) wzmocnienie umiejętności skutecznej komunikacji pracowników pomocy społecznej podczas obsługi „trudnych klientów”;</li> <li>3) analiza i przećwiczenie asertywnych postaw podczas obsługi „trudnych klientów”;</li> <li>4) analiza i przećwiczenie technik obrony przed manipulacją ze strony „trudnych klientów”;</li> <li>5) przećwiczenie technik redukcji stresu i stabilizacji emocjonalnej.</li> </ol> <p><b>Po zakończeniu tego szkolenia uczestnicy powinni umieć:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozpoznawać intencje trudnych klientów pomocy społecznej;</li> <li>2) trafnie analizować i łagodzić konflikty;</li> <li>3) komunikować się w sposób łagodny ale efektywny;</li> <li>4) identyfikować tzw. „trudne emocje” u siebie i u innych oraz reagować na nie w sposób konstruktywny;</li> <li>5) efektywnie radzić sobie ze stresem bieżącym i długoterminowym.</li> </ol>
Prowadzący szkolenie	1 trener na grupę
Wymagania wobec prowadzących	Udokumentowane min 3 letnie doświadczenie w realizacji usług szkoleniowych w obszarze funkcjonowania domów pomocy społecznej.
Miejsce szkolenia	Toruń lub okolice – w odległości do 20 km od Torunia
Metody dydaktyczne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wykład;</li> <li>2) prezentacje;</li> <li>3) dyskusje w grupie;</li> <li>4) praktyczne przykłady.</li> </ol> <p>Wybór konkretnych metod nastąpi w porozumieniu z Zamawiającym.</p>
Forma usług	<p>Usługi realizowane będą:</p> <p>Wersja 1: Stacjonarnie w bezpośrednim kontakcie specjalisty świadczącego usługi oraz uczestników projektu.</p> <p>Wersja 2: W formie zdalnej/on-line z wykorzystaniem teleinformatycznych środków łączności, np. platformy szkoleniowej z uwzględnieniem poniższych zasad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wykonawca ma dowolność wyboru rozwiązania teleinformatycznego, za pośrednictwem którego będzie prowadzone szkolenie, z zastrzeżeniem, że zaproponowane rozwiązanie musi uzyskać akceptację Zamawiającego;</li> <li>2) przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne nie może wymagać instalowania na komputerach uczestników jakichkolwiek płatnych aplikacji;</li> <li>3) Wykonawca ma obowiązek powiadomić uczestników o sposobie jego przeprowadzenia (z podaniem instruktażu w przedmiocie logowania i obsługi rozwiązania teleinformatycznego), na 2 dni przed każdym szkoleniem/warsztatem itp.;</li> <li>4) przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne powinno umożliwiać potwierdzenie udziału w szkoleniu (sporządzenie „listy obecności”);</li> <li>5) szkolenie powinno odbywać się w czasie rzeczywistym („na żywo”), nie dopuszcza się odtwarzania wcześniej nagranych materiałów;</li> <li>6) przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne powinno zapewniać transmisję dźwięku i obrazu oraz możliwość prezentacji plików (graficznych, tekstowych itp.) posiadać funkcję grupowego wyświetlania prezentacji multimedialnych;</li> <li>7) uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość interakcji z prowadzącym i innymi uczestnikami szkolenia, realizacji ćwiczeń w</li> </ol>



	<p>podgrupach, omawiania przypadku, zadawania pytań trenerowi (w formie głosowej lub tekstowej), udziału w grupowej wideokonferencji, grupowym czacie głosowym itp.;</p> <p>8) uczestnicy mogą na bieżąco komentować materiał, zadawać pytania i dzielić się własnym doświadczeniem oraz realizować zadania w grupach, a następnie dzielić się na forum wypracowanymi efektami;</p> <p>9) uczestnicy szkolenia mają mieć możliwość uczestnictwa w szkoleniu poprzez komputer lub smartfon/ tablet;</p> <p>10) Wykonawca udziela Zamawiającemu dostępu do zajęć jako obserwatora w celu monitorowania realizacji usługi;</p> <p>11) Wykonawca udziela dostępu do zajęć osobie kontrolującej na czas trwania kontroli zewnętrznej;</p> <p>12) zajęcia on-line powinny być zabezpieczone w taki sposób, aby dostęp do zajęć miały jedynie osoby wskazane przez Zamawiającego.</p> <p>Wybór wersji, w której dana usługa zostanie zrealizowana należy każdorazowo do Zamawiającego.</p>
Materiały dydaktyczne	<p>Wykonawca zobowiązany jest do:</p> <p>1) zapewnienia dla każdego uczestnika szkoleń:</p> <p><b>w wersji 1:</b> kompletu materiałów dydaktycznych. Materiały muszą być opatrzone: tytułem i datą szkolenia, nazwą programu i organizatora. Komplet materiałów dydaktycznych będzie zawierał:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>teczka A 4 papierowa,</li> <li>materiały szkoleniowe - skrypt będzie miał formułę poradnika, którego treści będą stanowiły praktyczne wskazówki, porady i przykłady zastosowania metod i technik oraz przykłady konstruktywnych rozwiązań w zakresie tematyki szkolenia, min 20 stron,</li> <li>prezentacje w programie zgodnym z Power-Point wykorzystane podczas szkolenia,</li> <li>notatnik (format A4, min. 30 kartek),</li> <li>długopis metalowy automatyczny, ze stali nierdzewnej, z chromowanymi wykończeniami;</li> </ol> <p><b>w wersji 2:</b> materiał szkoleniowy w wersji elektronicznej, w wersji edytowalnej przesłany na podane wcześniej adresy poczty elektronicznej wszystkim uczestnikom szkolenia/warsztatu oraz Zamawiającemu 3 dni przed warsztatem/szkoleniem o treści adekwatnej do każdej omawianej tematyki szkoleń/warsztatów, pozwalający na samodzielną edukację z zakresu tematyki szkoleń/warsztatów. Treści będą stanowiły praktyczne wskazówki, porady i przykłady zastosowania metod i technik oraz przykłady konstruktywnych rozwiązań w zakresie tematyki szkolenia/warsztatu. Materiały muszą być praktyczne, konkretne, multimedialne i interaktywne</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>w przypadku zmian przepisów, wytycznych lub innych istotnych zmian obejmujących zakresy tematyczne szkoleń tj. np. w przepisach prawa, wytycznych itp. (bez względu na zaawansowanie prac oraz etap realizacji) - natychmiastowego uzupełnienia lub wprowadzenia zmian / i korekty wszelkich braków, błędów i nieścisłości;</li> <li>każda dokonana modyfikacja/uzupełnienie materiałów szkoleniowych wymaga akceptacji Zamawiającego. Wykonawca przekaze Zamawiającemu nowy egzemplarz materiałów lub treść uzupełnienia;</li> <li>ponoszenia pełnej odpowiedzialności za zgodność merytoryczną oraz aktualność przekazywanych danych/informacji w materiałach dydaktycznych.</li> </ol>

	<p>Wszystkie materiały dydaktyczne wymagają ostatecznej akceptacji Zamawiającego przed ich wykonaniem (terminy przesłania i oczekiwania na akceptacje/modyfikacje do ustalenia między Zamawiającym i Wykonawcą).</p> <p>Odbiór materiałów dydaktycznych musi być potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem.</p> <p>Koszty opracowania, transportu i powielenia/wysyłania materiałów ponosi Wykonawca.</p> <p>Po zakończeniu szkolenia Wykonawca opracuje dodatkowy materiał szkoleniowy zawierający tzw. FAQ (Frequently Asked Questions) – najczęściej zadawane pytania związane z kluczowymi zagadnieniami przeprowadzonych szkoleń (na, które szczególną uwagę zwrócił trener) wraz z odpowiedziami. Opracowany materiał Wykonawca przekaże Zamawiającemu w jednym egzemplarzu wersji papierowej oraz wersji elektronicznej CD-R w pliku Microsoft Word.</p>
Zaświadczenia	Wykonawca wydrukuje dla wszystkich uczestników zaświadczenia imienne o ukończeniu warsztatu z wyszczególnieniem liczby godzin, zakresu poruszanych zagadnień oraz doskonalonych umiejętności, osiągniętych efektów. Wzór zaświadczenia musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego. W przypadku realizacji usług w formie zdalnej/online zaświadczenia zostaną przesłane uczestnikom w wersji elektronicznej.
Sprawozdawczość	Wykonawca winien przygotować sprawozdanie z przeprowadzonego szkolenia – wg wzoru określonego przez Zamawiającego.
Działania kontrolne	Zamawiający ma prawo w każdym momencie trwania szkolenia do przeprowadzenia kontroli realizacji przedmiotu zamówienia.
Usługa cateringowa	<p>Wykonawca zapewni usługę cateringową, podczas szkoleń dla wszystkich uczestników składającą się z serwisu kawowego:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kawa czarna z ekspresu dla każdego uczestnika, ze stosownymi dodatkami, o których mowa poniżej;</li> <li>2) herbata czarna oraz wrzątek w termosach;</li> <li>3) woda mineralna gazowana, niegazowana w butelkach - 0,5 l na osobę;</li> <li>4) soki – dwa rodzaje – po 0,3 l na osobę;</li> <li>5) cukier, śmietanka do kawy, cytryna dla wszystkich uczestników;</li> <li>6) owoce podane dla wszystkich uczestników;</li> <li>7) dwa rodzaje ciasta – po dwie porcje na osobę (1 porcja - 150 g) wraz ze stosowną zastawą, z wyłączeniem naczyń i sztućców jednorazowego użytku.</li> </ol>
Miejsce szkoleń	<p>Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu zamówienia stosować wytyczne dotyczące organizacji konferencji, szkoleń itp. oraz funkcjonowania hoteli, obiektów, pensjonatów w trakcie epidemii COVID-19 w Polsce.</p> <p>Szczegółowe wytyczne znajdują się na stronie:  <a href="https://www.gov.pl/web/rozwój/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy">https://www.gov.pl/web/rozwój/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy</a>  <a href="https://www.gov.pl/web/rozwój/hotele-i-inne-miejsca-noclegowe">https://www.gov.pl/web/rozwój/hotele-i-inne-miejsca-noclegowe</a></p> <p>Zamawiający wymaga aby Wykonawca zapewnił zrealizowanie przedmiotu zamówienia, w tym: usługi cateringowej wraz z zapewnieniem sali szkoleniowej, w ośrodku rekreacyjno – szkoleniowym/ lub w innym obiekcie, zapewniającym zaplecze szkoleniowe, wyposażone w:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pełne zaplecze sanitarne dopasowane do liczby uczestników;</li> <li>2) bezpłatne szatnie, toalety;</li> <li>3) miejsce wraz z wyposażeniem na prowadzenie sekretariatu – rejestracja uczestników, wydawanie materiałów;</li> <li>4) bezpłatny parking ewentualnie cena ma obejmować miejsca parkingowe.</li> </ol>



	Obiekt musi dysponować infrastrukturą, (np. winda, podjazdy) dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych;
Sale dydaktyczne	<p>Sale dydaktyczne, klimatyzowane o temperaturze min. 20 stopni Celsjusza z oknami zapewniającymi światło dzienne i wietrzezenie, światło elektryczne, bez filarów z możliwością indywidualnej aranżacji, wyposażone, w:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) miejsca siedzące dla wszystkich uczestników spotkań z układem miejsc szkolnym zapewniającą odpowiednią odległość pomiędzy uczestnikami spotkania;</li> <li>2) dostęp do bezprzewodowego internetu;</li> <li>3) flipchart, papier do flipcharta, komplet markerów;</li> <li>4) tablicę suchościeralną z kompletem pisaków;</li> <li>5) sprzęt do prezentacji (ekran, rzutnik multimedialny);</li> <li>6) laptop;</li> <li>7) nagłośnienie;</li> <li>8) mikrofon bezprzewodowy.</li> </ol>