Opis Przedmiotu Zamówienia

Organizacja i przeprowadzenie kursów dla dyspozytorów medycznych z zakresu psychologii, komunikacji oraz radzenia sobie ze stresem oraz uruchomienie linii wsparcia

I. Spis treści

I. Spis treści 2
1. Słownik skrótów i pojęć 3
2. Przedmiot zamówienia 3
3. Wymagania ogólne 4
4. Organizacja kursów 5
5. Organizacja linii wsparcia 5
6. Materiały szkoleniowe dla kursów 6
7. Dokumentacja 6
8. Wymagania szczegółowe kursy 6
9. Wymagania szczegółowe linia wsparcia 8
10. Wymagania wobec psychologów pełniących dyżury 9
11. Inne obowiązki Wykonawcy. 10

1. Słownik skrótów i pojęć

Dla potrzeb niniejszego opracowania przyjmuje się następujące definicje skrótów i pojęć:

Skrót/pojęcie	Definicja
Dokumentacja	Wszelkie materiały wytworzone przez Wykonawcę w związku z realizacją umowy.
Dyspozytor medyczny	Osoba o której mowa w art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym realizująca zadania polegające na przyjmowaniu zgłoszeń alarmowych i powiadomień o zdarzeniach, ustalaniu priorytetów i dysponowaniu zespołów ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia przy użyciu Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego.
Wojewódzki koordynator ratownictwa medycznego	Osoba o której mowa w art. 29 ust. 1 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym.
Umowa	Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia.
Wykonawca	Podmiot realizujący zamówienie.
Zamawiający	Lotnicze Pogotowie Ratunkowe.

Pozostałe pojęcia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z ich ogólnie przyjętym znaczeniem.

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa usługa przygotowania, organizacji oraz przeprowadzenia kursów dla Dyspozytorów medycznych i Wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego, z zakresu psychologii, komunikacji interpersonalnej oraz radzenia sobie ze stresem w trakcie wykonywania obowiązków służbowych wraz z organizacją oraz całodobowym prowadzeniem specjalistycznej linii wsparcia psychologicznego.

Zamówienie obejmuje w szczególności opracowanie programu kursów, zapewnienie kadry dydaktycznej, przeprowadzenie zajęć szkoleniowych, przygotowanie materiałów dydaktycznych. Kursy mają charakter specjalistyczny i powinny być dostosowane do specyfiki pracy dyspozytorów medycznych, którzy w ramach wykonywanych obowiązków prowadzą rozmowy telefoniczne z osobami znajdującymi się w sytuacjach zagrożenia życia lub zdrowia oraz podejmują decyzje pod presją czasu i silnych emocji rozmówców.

Linia wsparcia dedykowana jest Dyspozytorom medycznym oraz Wojewódzkim koordynatorom ratownictwa medycznego, realizującym zadania o kluczowym znaczeniu w strukturach systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego.

Głównym celem świadczonej usługi jest zabezpieczenie dobrostanu psychicznego pracowników oraz redukcja negatywnych skutków wynikających z pracy w warunkach wysokiej odpowiedzialności i permanentnego obciążenia stresogennego, charakterystycznego dla specyfiki ratownictwa medycznego. Linia wsparcia będzie funkcjonować w trybie ciągłym (24/7), gwarantując dostępność pomocy w ciągu doby, we wszystkie dni tygodnia, w tym w niedziele i święta.

Termin realizacji zamówienia: od dnia zawarcia umowy do dnia 31 grudnia 2026 r.

3. Wymagania ogólne

Przedmiot zamówienia obejmuje przygotowanie i realizację 28 kursów dla Dyspozytorów medycznych i Wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego oraz uruchomienie linii wsparcia. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania programu kursu obejmującego zagadnienia z zakresu psychologii komunikacji, psychologii stresu oraz funkcjonowania człowieka w sytuacjach kryzysowych oraz innych obszarów z zakresu psychologii przydatnych na stanowisku Dyspozytora medycznego i Wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego. Program kursu powinien być dostosowany do specyfiki pracy Dyspozytora medycznego Wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego i uwzględniać realne sytuacje występujące w codziennej pracy Dyspozytorów medycznych i Wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego. Zakres tematyczny kursu powinien obejmować w szczególności zagadnienia związane z psychologią pracy Dyspozytora medycznego i Wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego, mechanizmami powstawania stresu oraz jego wpływem na proces podejmowania decyzji i komunikację interpersonalną. Istotnym elementem kursu powinna być komunikacja interpersonalna, w tym techniki aktywnego słuchania, zadawania pytań oraz budowania relacji z rozmówcą. Program kursu powinien również obejmować zagadnienia związane z prowadzeniem rozmów z osobami znajdującymi się w stanie silnych emocji, w tym z osobami przeżywającymi panikę, agresję lub rozpacz. W trakcie zajęć powinny zostać przedstawione metody prowadzenia rozmów w sytuacjach kryzysowych oraz sposoby obniżania napięcia emocjonalnego rozmówców. Istotnym elementem kursu powinny być również zagadnienia związane z radzeniem sobie ze stresem zawodowym, regulacją emocji oraz budowaniem odporności psychicznej. Kurs powinien uwzględniać praktyczne narzędzia wspierające uczestników w radzeniu sobie z obciążeniami emocjonalnymi wynikającymi z wykonywanej pracy. Zajęcia powinny mieć charakter warsztatowy i obejmować analizę studiów przypadków, symulacje rozmów oraz ćwiczenia praktyczne odzwierciedlające rzeczywiste sytuacje zawodowe.

Linia wsparcia ma zapewnić łatwo dostępną pomoc psychologiczną dla osób pełniących funkcje Dyspozytorów medycznych oraz Wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego. Wsparcie to ma przyczyniać się do ograniczenia negatywnych skutków stresu zawodowego, wspierać radzenie sobie z obciążeniem psychicznym związanym z wykonywaną pracą oraz przeciwdziałać zjawisku wypalenia zawodowego. Zamawiający zapewni niezbędną infrastrukturę telekomunikacyjną oraz techniczną umożliwiającą stabilne i nieprzerwane funkcjonowanie dwóch linii wsparcia na niezależnych kanałach telefonicznych lub wymiennie na dwóch stanowiskach komputerowych, gdzie Zamawiający zapewni aplikacje do komunikacji w formie wiadomości tekstowych. Wsparcie psychologiczne udzielane w ramach linii obejmować będzie w szczególności prowadzenie interwencji kryzysowych, udzielanie wsparcia emocjonalnego oraz konsultacji psychologicznych dotyczących radzenia sobie ze

stresem zawodowym. Wsparcie może dotyczyć również sytuacji traumatycznych związanych z wykonywaniem obowiązków służbowych w systemie Państwowego Ratownictwa Medycznego.

4. Organizacja kursów

Kursy będą realizowane w biurze Zamawiającego przy ulicy Przyokopowej w Warszawie. Kursy będą prowadzone w grupach liczących od dziesięciu do dwunastu uczestników. Liczebność grup została określona w celu zapewnienia odpowiednich warunków do prowadzenia zajęć warsztatowych oraz umożliwienia aktywnego udziału uczestników kursu.

Zakłada się realizację przedmiotu zamówienia w 28 grupach szkoleniowych. Czas trwania jednego kursu wynosi trzy dni robocze z rzędu dla każdej grupy. Każdy dzień szkoleniowy obejmuje osiem godzin dydaktycznych zajęć. Jedna godzina dydaktyczna rozumiana jest jako 45 minut zajęć. Przedział czasowy każdego szkolenia – od godz. 8.00 do godz. 17.00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania szczegółowego harmonogramu kursu obejmującego część teoretyczną oraz część warsztatową. **Wykonawca zapewni Zamawiającemu bieżący dostęp do grafików psychologów, którzy będą pełnili obowiązki instruktorów na kursach.** Grafiki muszą być udostępnianie w sposób przejrzysty i umożliwiający weryfikację obsady dyżurowej, w szczególności w zakresie dat, godzin oraz liczby osób prowadzących kursy. Dopuszcza się formę ustrukturyzowanych plików np. MS OFFICE lub wykorzystanie dedykowanej platformy informatycznej. Wykonawca – w zakresie zabezpieczenia obsady szkoleniowców – zobowiązany będzie do pełnienia funkcji koordynatora odpowiedzialnego za planowanie, nadzór oraz zapewnienie ciągłości prowadzenia kursów. Harmonogram musi uwzględniać możliwość zapewnienia zastępstw w przypadku nieobecności psychologa prowadzącego kurs i musi być każdorazowo przedłożony do akceptacji przedstawicielowi Zamawiającego, w terminie co najmniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kursu, w ramach którego realizowane będzie zastępstwo.

5. Organizacja linii wsparcia

Usługi w ramach linii wsparcia będą realizowane w biurze Zamawiającego przy ulicy Przyokopowej w Warszawie. Wykonawca odpowiada za organizację systemu dyżurów psychologów w sposób zapewniający nieprzerwaną dostępność usługi wsparcia. Linia wsparcia prowadzona będzie w wymiarze dwóch jednocześnie obsługiwanych przez dwóch dyżurujących psychologów stanowisk (jeden psycholog na jednym stanowisku). W ramach organizacji ciągłości pracy linii wsparcia, dyżury psychologów nie mogą przekraczać 12 godzin. Powyższe ograniczenie ma na celu zapewnienie odpowiedniej jakości świadczonej pomocy oraz zachowanie standardów bezpieczeństwa pracy z zachowaniem obowiązujących przepisów. Wykonawca zapewni Zamawiającemu bieżący dostęp do grafików psychologów pełniących dyżury na linii wsparcia. Grafiki muszą być udostępnianie w sposób przejrzysty i umożliwiający weryfikację obsady dyżurowej, w szczególności w zakresie dat, godzin oraz liczby osób pełniących dyżur. Dopuszcza się formę ustrukturyzowanych plików np. MS OFFICE lub wykorzystanie dedykowanej platformy informatycznej. Wykonawca zobowiązany będzie do pełnienia funkcji koordynatora odpowiedzialnego za planowanie, nadzór oraz zapewnienie ciągłości

obsady dyżurowej. Harmonogram dyżurów musi uwzględniać możliwość zapewnienia zastępstw w przypadku nieobecności dyżurującego psychologa i musi być każdorazowo przedłożony do akceptacji przedstawicielowi Zamawiającego, w terminie co najmniej 5 dni roboczych przed rozpoczęciem dyżuru, w ramach którego realizowane będzie zastępstwo. Linia wsparcia musi funkcjonować w sposób ciągły przez cały okres realizacji zamówienia.

Wykonawca będzie zobowiązany do przekazywania miesięcznych raportów uwzględniających liczbę wykonanych połączeń na linię wsparcia (rozumianych jako połączenia telefoniczne lub nawiązanie komunikacji tekstowej).

Wykonawca zobowiązuje się do pełnej współpracy z Zamawiającym na każdym etapie realizacji zamówienia, w szczególności w przypadku audytów i kontroli realizacji zamówienia przez strony trzecie.

6. Materiały szkoleniowe dla kursów

Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika kursu. Maksymalna liczba uczestników kursów wynosi 336, z zastrzeżeniem postanowienia § 3 ust. 3 PPU. Materiały szkoleniowe powinny obejmować opracowanie zagadnień omawianych podczas szkolenia, zestaw ćwiczeń oraz materiały pomocnicze umożliwiające utrwalenie zdobytej wiedzy. Materiały muszą zostać przygotowane w wersji elektronicznej, przy czym każdy uczestnik kursu musi otrzymać komplet materiałów.

7. Dokumentacja

Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia Dokumentacji związanej z realizacją kursów. Dokumentacja powinna obejmować w szczególności listy obecności uczestników, program kursu, harmonogram zajęć oraz materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom kursu oraz ankiety ewaluacyjne. Na zakończenie kursu uczestnicy powinni otrzymać zaświadczenie potwierdzające udział w kursie, zawierające imię i nazwisko uczestnika oraz datę realizacji kursu. Dokumentacja będzie sporządzana wyłącznie w formie elektronicznej.

8. Wymagania szczegółowe kursy

Obszar	Wymaganie	Opis szczegółowy
Zakres usługi	Kompleksowa realizacja części dydaktycznej	Wykonawca odpowiada za pełne przygotowanie i przeprowadzenie kursu
	Czas trwania kursu	Kurs ma obejmować 3 dni (po 8 godzin dydaktycznych dziennie)
Program kursu	Opracowanie harmonogramu	Wykonawca przygotowuje szczegółowy program kursu z zakresu psychologii zawierający tematy zajęć

		praktycznych oraz teoretycznych.
	Dostosowanie treści	Program musi uwzględniać realia pracy Dyspozytora medycznego oraz być uzgodniony z Zamawiającym przed realizacją.
	Liczba psychologów	Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę psychologów umożliwiającą efektywną realizację zajęć.
Metody dydaktyczne	Forma zajęć	Zajęcia powinny mieć charakter stacjonarny, teoretyczny i warsztatowy, z elementami ćwiczeń praktycznych, symulacji i analizy przypadków.
	Materiały szkoleniowe	Wykonawca zapewnia uczestnikom dostęp do materiałów dydaktycznych (forma elektroniczna)
	Interaktywność	Kursy powinny angażować uczestników i umożliwiać aktywny udział.
Organizacja kursów	Miejsce realizacji	Kursy odbywają się w miejscu wskazanym przez Zamawiającego
	Harmonogram	Wykonawca przygotuje szczegółowy harmonogram każdego dnia szkoleniowego.
Dokumentacja i raportowanie	Lista obecności	Wykonawca będzie prowadził dokumentację obecności uczestników
	Raport końcowy	Przekazanie raportu z realizacji kursu Zamawiającemu oraz przekazanie certyfikatów z odbycia kursu uczestnikom.
Ewaluacja kursu	Ocena jakości	Wykonawca przeprowadzi egzamin z testu wiedzy wśród uczestników na wzorze przygotowanym przez siebie. Każdemu uczestnikowi po zakończeniu egzaminu Wykonawca wystawi w postaci elektronicznej certyfikat potwierdzający udział w kursie. Treść certyfikatu podlega akceptacji Zamawiającego.

	Wnioski i rekomendacje	Opracowanie wniosków oraz propozycji dalszych działań szkoleniowych

9. Wymagania szczegółowe linia wsparcia

Obszar	Wymaganie	Opis szczegółowy
Organizacja personelu	Zapewnienie odpowiedniej liczby pracowników	Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wystarczającą liczbę pracowników od obsługi linii wsparcia w trybie ciągłym (24/7) zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego. Jednocześnie na linii wsparcia zorganizowane będą dwa stanowiska, obsługiwane przez dyżurujących psychologów w trybie całodobowym.
	Ciągłość obsady	Zapewnienie zastępstw w przypadku absencji pracowników (urlopy, choroby) bez wpływu na ciągłość działania usługi.
Zarządzanie personelem	Nadzór i koordynacja	Wykonawca wyznacza koordynatora odpowiedzialnego za zarządzanie zespołem oraz kontakt z Zamawiającym.
	Raportowanie	Regularne raporty (tygodniowe, miesięczne) dotyczące realizacji przedmiotu zamówienia uwzględniające liczbę przeprowadzonych szkoleń i ewentualne problemy realizacyjne.
Grafiki pracy	Przygotowanie grafików	Wykonawca opracuje harmonogramy pracy zespołu psychologów oraz umożliwi dostęp do nich Zamawiającemu. Grafiki mają być udostępniane w sposób przejrzysty i umożliwiający weryfikację obsady dyżurowej w szczególności w zakresie dat, godzin oraz liczby osób pełniących dyżur.

	Elastyczność grafików	Możliwość dostosowania grafików do zmieniających się potrzeb Zamawiającego (np. zwiększony ruch, sytuacje kryzysowe)
Wymagania techniczne	Stanowiska pracy	Zamawiający zapewni w pełni wyposażone stanowiska pracy dla psychologów dyżurujących oraz zaplecze socjalne.
	Łącze i dostępność	Zamawiający zapewni stabilne łącze internetowe oraz zabezpieczoną linię telefoniczną oraz ciągłość działania systemów.
	Bezpieczeństwo danych	Przestrzeganie przepisów RODO przez Wykonawcę. Zamawiający zapewni wdrożenie odpowiednich zabezpieczeń (szyfrowanie, kontrola dostępu)
Procedury i zgodność	Przestrzeganie procedur	Wykonawca musi działać zgodnie z procedurami obowiązującymi w budynku Zamawiającego oraz obowiązującymi przepisami prawa i reagować na incydenty (błędy, awarie, naruszenia bezpieczeństwa). Personel Wykonawcy zostanie przeszkolony przez Zamawiającego w tym zakresie przed przystąpieniem do realizacji zadań.
Komunikacja z zamawiającym	Kanały komunikacji	Ustalenie dedykowanych kanałów kontaktu (e-mail, telefon)
	Spotkania i odprawy	Zamawiający będzie odbywał regularne spotkania z Wykonawcą (tygodniowe i miesięczne) w celu omówienia jakości usług i ewentualnych usprawnień.

10. Wymagania wobec psychologów pełniących dyżury

Dyżury w ramach linii wsparcia muszą być pełnione przez osoby posiadające tytuł psychologa. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia nieprzerwanego dostępu do profesjonalnej pomocy psychologicznej, świadczonej przez zespół psychologów posiadających udokumentowane

przygotowanie merytoryczne oraz praktyczne doświadczenie w obszarze interwencji kryzysowej. Osoby te powinny posiadać doświadczenie w zakresie udzielania pomocy psychologicznej, w szczególności w obszarze interwencji kryzysowej lub pracy z osobami znajdującymi się w sytuacjach silnego stresu.

11. Inne obowiązki Wykonawcy.

Wykonawca jest zobowiązany do wypełniania obowiązków informacyjnych i promocyjnych związanych z realizowanym projektem, w szczególności w przypadku zamiaru publikacji informacji o fakcie realizacji przedmiotowego zamówienia.

Zakłada się możliwość zaistnienia bariery, mogącej utrudnić udział w projekcie dla osób z niepełnosprawnościami. Taką barierą może być niedostosowanie zasobów cyfrowych dla osób niedowidzących. Wykonawca zapewni eliminację tej bariery poprzez dostosowanie zasobów dla potrzeb osób o wskazanej niepełnosprawności.

Udział w projekcie uzależniony jest od wyłącznej decyzji osób zainteresowanych, co potwierdza nieistnienie bariery równościowej na tle płci uczestników. Wykonawca nie będzie dokonywał żadnej selekcji uczestników projektu. Wykonawca będzie realizował przedmiot Umowy w sposób zapewniający równość wszystkich uczestników.

W realizacji zamówienia stosowana będzie zasada „nie czyń poważnych szkód” środowisku (zasada „DNSH”), zgodnie z którą wszelka dokumentacja wytwarzana przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy, wytwarzana wyłącznie w postaci elektronicznej.