***Załącznik nr 8 do SWZ***

***Nr sprawy Szp/ZP-020/2023***

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiot zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest realizacja szkoleń/kursów w zakresie zarządzania procesowego dla pracowników wybranych jednostek organizacyjnych Zamawiającego tj. SOR, diagnostyka obrazowa, rejestracja, HR i zamówienia publiczne, blok operacyjny, oddział chorób wewnętrznych z pododdziałem angiologicznym, apteka szpitalna, oddział ortopedii, traumatologii i onkologii narządu ruchu
2. Szkolenie skierowane jest do pracowników Szpitala.
3. Wykonawca, po realizacji szkoleń przeprowadzi pomiar efektów szkolenia.

**Cel realizacji szkoleń**

1. Podniesienie poziomu świadomości pracowników dotyczących zasad zarządzania procesami (w tym pojęć optymalizacji i efektywności procesów) zgodnych z metodyką LEAN MANAGEMENT, poprzez udział w symulacji/grze edukacyjnej
2. Nabycie wiedzy dotyczącej narzędzi i metod lean management
3. Nabycie wiedzy na temat ciągłego doskonalenia organizacji
4. Nabycie wiedzy na temat możliwości zastosowania zasad lean management w ochronie zdrowia
5. Nabycie wiedzy na temat identyfikacji i eliminacji marnotrawstwa
6. Nabycie wiedzy na temat kluczowych zasad efektywnej komunikacji interpersonalnej
7. Umiejętność pozyskiwania i analizowania informacji
8. Umiejętność korzystania z narzędzi szczupłego zarządzania w celu efektywnego organizowania pracy w jednostkach sektora ochrony zdrowia
9. Umiejętność zastosowania zasad lean management w celu podniesienia jakości udzielanych świadczeń, ograniczenia marnotrawstwa i wzrostu zadowolenia pacjenta
10. Nabycie kompetencji w zakresie pracy z ludźmi i wyzwalania w innych motywacji do dokonywania zmian i ciągłego doskonalenia
11. Zdolność do samodzielnego stosowania przedstawionych narzędzi i nabytej wiedzy w celu przekazywania jej innym członkom organizacji oraz wspierania jednostki w ciągłym doskonaleniu
12. Nabycie zdolności do samodzielnego uczenia się, pogłębiania swojej wiedzy ( nauka przez całe życie)
13. Umiejętność dostosowania się do sytuacji i rozwiązywania napotkanych problemów
14. Otwartość na zmiany
15. Zdolność przewidywania skutków podjętych działań, stosowanych rozwiązań.

**Tematyka szkoleń**

* + - 1. Do zakresu zadań Wykonawcy należeć ma przeprowadzenie szkoleń o następującej tematyce:

1. podstawy lean management,
2. zarządzanie procesem
3. rozwiązywanie problemów,
4. wdrożenia usprawnień.
5. Komunikacja w organizacji i zespole
6. Kultura organizacyjna
   * + 1. Dodatkowo, wskazany przez Zamawiającego co najmniej dwóch pracowników, musi zostać przeszkolony przez Wykonawcę na poziomie umiejętności eksperckich w zakresie zarządzania procesowego, a tematyka szkoleń musi obejmować w szczególności:
7. zaawansowane mapowanie procesu,
8. narzędzia pomiaru procesu,
9. doskonalenie procesu,
10. projektowanie procesu.
11. Budowanie efektywnych zespołów
    * + 1. Po zakończeniu szkoleń każdy z uczestników otrzyma imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia.

**Program szkolenia:**

Zamawiający wymaga aby pełny cykl szkolenia obejmował swoją tematyką poniższe obszary tj.:

**Lean management wprowadzenie – symulacja lean air**

* podstawowe pojęcia lean management
* wdrażanie usprawnień - symulacja
* monitorowanie efektów - symulacja
* planowanie rozwoju zespołu - symulacja

**Zarządzanie procesem - wprowadzenie**

* architektura procesów - omówienie
* wprowadzenie do mapowania wybranego procesu – schemat blokowy
* problemy fakty – rozróżnienie faktów od ocen i opinii
* problemy ocena – kwantyfikacja (5w1h) – wybrany problem
* problemy vs proces – kwalifikacja problemów w procesie wg. Schematu jodo

**Rozwiązywanie problemów**

* zasady sesji rozwiązywania problemów (live / on line)
* zasady selekcji / wyboru problemów do analizy (pareto)
* analiza przyczyn źródłowych krok 1 - metoda 5x dlaczego dla wybranego problemu
* analiza przyczyn źródłowych krok 2 - diagram ishikawy dla wybranego problemu
* poszukiwanie rozwiązań (burza mózgów) - rodzaje i zasady
* poszukiwanie rozwiązań (burza mózgów) - philips 623 ćwiczenie praktyczne

**Plan wdrażania rozwiązań**

* kwantyfikacja pomysłów (arkusz priorytetów)
* kwantyfikacja pomysłów (matryca pva)
* przygotowanie planów wdrożenia - dla wybranych rozwiązań
* przygotowanie kart usprawnień dla zidentyfikowanych problemów

**Narzędzia i techniki pomiaru procesu**

* narzędzia pomiaru czasu cyklu (c/t) – wprowadzenie
* narzędzia pomiaru pracy wielowymiarowej (mos) – wprowadzenie
* narzędzia pomiaru ergonomii pomieszczeń i pracy (diagram spaghetti) – wprowadzenie

**Test wiedzy oraz prezentacje kart usprawnień**

* Powtórka podstaw teoretycznych lean
* Test wiedzy – poziom lean inspirator
* Prezentacje i omówienie wypracowanych kart usprawnień
* Excel jako najprostsze narzędzie do monitorowania statusu usprawnień

**Aktywny lider**

* Gemba coaching - zasady + ćwiczenie praktyczne
* Budowanie zespołu - podstawy teoretyczne + ćwiczenia
* Komunikacja i konflikt - podstawy teoretyczne + ćwiczenia
* Zarządzanie zmianą (etapy, wprowadzanie, planowanie) - podstawy teoretyczne + ćwiczenia

**Lider efektywnego zespołu**

* Spotkania operacyjne dzienne - podstawy teoretyczne + ćwiczenia
* Kontrakt efektywnego zespołu (pcr4+) - podstawy teoretyczne + ćwiczenia
* Budowanie matryc kompetencji zespołu - podstawy teoretyczne + ćwiczenia

**Wskaźniki jako narzędzie lidera**

* Identyfikacja misji / wizji / kierunków działania organizacji
* Ustalenie aktualnych wskaźników w organizacji
* Analiza kluczowych parametrów wybranego procesu
* Ustalenie kluczowych miar wybranego procesu
* Wypracowanie wskaźników dla wybranego procesów

**Warsztat zaliczeniowy**

* Powtórka podstaw teoretycznych lean lider
* Test wiedzy – poziom lean lider
* Prezentacje i omówienie wdrożonych elementów metodyki lean management (spotkania, tablice, kontrakty, matryce wskaźniki itp.)
* Zakończenie kursu – wręczenie zaświadczeń / certyfikatów

**Termin realizacji zamówienia:**

1. Wymagany termin realizacji zamówienia: przez okres **10 miesięcy od daty zawarcia umowy.**
2. Okres obowiązywania umowy: 12 miesięcy od dnia jej zawarcia. Okres trwania umowy obejmować będzie również pomiar efektów wdrożenia szkolenia.
3. Liczba dni szkoleniowych: 40 dni szkoleniowych zrealizowanych w okresie 10 miesięcy (1 dzień szkoleniowy na tydzień, po 7 godzin zegarowych).
4. Realizacja usługi szkoleniowej winna odbywać się zgodnie z harmonogramem uzgodnionym przez Wykonawcę z Zamawiającym w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
5. Dni i godziny zajęć winny być dostosowane do pracy Szpitala.
6. Wszystkie szkolenia powinny się odbywać w przedziale pomiędzy 8.00 - 15.00 od poniedziałku do piątku.

**Liczba uczestników:**

1. Liczba uczestników: 14 (w tym wymagane przeszkolenie dwóch osób na poziomie eksperckim).
2. Szkolenia mają rozpoczynać się szkoleniem wstępnym dla grupy 30 osób przeprowadzonym w formie symulacji.

**Miejsce realizacji zamówienia:**

1. Zamawiający zapewnia miejsce do realizacji szkolenia.
2. W przypadku gdy realizacja zajęć w wyznaczonych miejscach nie będzie możliwa, Zamawiający dopuszcza realizację szkoleń w formie zdalnej (on-line) w uzgodnieniu przez Strony, po uprzednim dostarczeniu przez Zamawiającego lub Wykonawcę uzasadnienia przyczyny (w formie pisemnej lub e-mailem);

**Materiały informacyjne:**

1. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania programu szkolenia i przesłania go drogą mailową do Zamawiającego do 5 dni roboczych od podpisania umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika szkolenia. W przypadku szkolenia w formie on-line materiały szkoleniowe powinny zostać udostępnione Zamawiającemu i uczestnikom szkolenia w wersji elektronicznej.
3. Przygotowania wzoru zaświadczenia o udziale w zajęciach, przedłożenia do akceptacji Zmawiającemu w terminie do 5 dnia roboczego przed rozpoczęciem realizacji zajęć, a następnie dostarczenia Zamawiającemu zaświadczeń (1 oryginał dla uczestnika zajęć, 1 kopia dla Zamawiającego potwierdzona za zgodność z oryginałem).
4. Przeprowadzenia na zakończenie zajęć ankiety dotyczącej indywidualnej oceny zajęć przez każdego z uczestników. Wykonawca zobowiązany będzie do wydrukowania ankiety, przeprowadzenia jej oraz zebrania i przekazania tych ankiet oraz ich wyników Zamawiającemu, w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia zajęć.
5. Przygotowania pre testu oraz post testu uwzględniających program oraz zakres merytoryczny zajęć i wydrukowania ich dla wszystkich uczestników. Testy te muszą być imienne, nie anonimowe.
6. Powielenia programu zajęć, testów pre i post oraz ankiety dotyczącej indywidualnej oceny zajęć dla każdego uczestnika i dystrybuowanie ich pośród wszystkich uczestników zajęć w trakcie ich trwania.

**Dokumentacja związana z realizacją szkolenia:**

1. Wykonawca, w terminie **do 5 dni roboczych** od dnia zakończenia szkolenia, zobowiązany będzie do przekazania Zamawiającemu następujących dokumentów:

* Oryginału list obecności,
* Oryginału potwierdzenia odbioru materiałów szkoleniowych,
* Jednego kompletu materiałów szkoleniowych,
* Oryginału sprawdzonych pre i post testów, przeprowadzonych w pierwszym i ostatnim dniu szkolenia,
* Oryginału ankiet oceniających przeprowadzonych wśród uczestników zajęć wraz z ankietą zbiorczą,
* Oryginału oraz kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem zaświadczeń o ukończeniu kursu przez uczestnika.

1. Przekazanie Zamawiającemu powyższych dokumentów stanowić będzie podstawę do sporządzenia protokołu odbioru. Protokół stanowić będzie podstawę do przyjęcia faktury od Wykonawcy.