

Specificații tehnice (F4.1)

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 3, 4, 5, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 2, 6, 8]

	Numărul procedurii de achiziție ocds-b3wdp1-MD-1557213927646 din 07 mai						
	Denumirea procedurii de achiziție: Cererea ofertelor de prețuri						
	Denumirea bunurilor/serviciilor	Modelul articolului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
	2	3	4	5	6	7	8
	Bunuri/servicii						
	Lotul 1						
	Servicii de instruire cu privire la comunicarea, etica și conduita profesională	N/A	Republica Moldova	N/A	I. Obiective 1. Organizarea cursurilor de instruire cu referință la comunicarea, conduita și etica profesională pentru angajații IMSP IMC, activitatea căreia este orientată spre asigurarea serviciilor medicale de calitate și are menirea să asigure, în mod unitar și profesionist, ameliorarea și menținerea sănătății mamei și copilului, prin gestionarea eficientă a situațiilor, comunicare corectă adaptată la contextul psiho-emoțional al relațiilor medic-pacient și interpersonale. 2. Pentru atingerea obiectivelor, prestatorul va avea următoarele responsabilități: ✓ Organizarea cursurilor de instruire în domeniu comunicării, eticii și conduitei profesionale, cu durată de 2 zile și va include 20-22 persoane per grup.	I. Obiective 1. Organizarea cursurilor de instruire cu referință la comunicarea, conduita și etica profesională pentru angajații IMSP IMC, activitatea căreia este orientată spre asigurarea serviciilor medicale de calitate și are menirea să asigure, în mod unitar și profesionist, ameliorarea și menținerea sănătății mamei și copilului, prin gestionarea eficientă a situațiilor, comunicare corectă adaptată la contextul psiho-emoțional al relațiilor medic-pacient și interpersonale. 2. Pentru atingerea obiectivelor, prestatorul își asumă următoarele responsabilități: ✓ Organizarea cursurilor de instruire în domeniu comunicării, eticii și conduitei profesionale, cu durată de 2 zile și va include 20-22 persoane per grup.	

				✓ Elaborarea planului de lucru detaliat care va include o scurtă descriere a viziunii formatorului privind structura și conținutul cursurilor de instruire, precum și materialele care vor fi utilizate ulterior de către angajații; ✓ Elaborarea agendelor cursurilor de instruire coordonate cu beneficiarul. ✓ Elaborarea chestionarelor de evaluare a participanților în baza criteriilor selectate din materialul teoretic și practic livrat pe parcursul orelor de instruire. ✓ Întocmirea raportului privind activitatea de instruire, în baza chestionarelor completate. Notă: <i>Toate activitățile vor fi coordonate și agreeate cu beneficiarul, iar materialele elaborate vor fi prezentate pe suport de hârtie și în format electronic. Pe parcursul orelor de instruire se va aplica o metodologie orientată spre impact pentru dezvoltarea competențelor personalului, cât și pentru a corecta discrepanțele descoperite în desfășurarea activităților.</i> II. Domeniile incluse în instruire: ✓ Managementul comunicării și relaționării: - comunicare medic-pacient; - comunicare interpersonală;	✓ Elaborarea planului de lucru detaliat care va include o scurtă descriere a viziunii formatorilor privind structura și conținutul cursurilor de instruire, precum și materialele care vor fi utilizate ulterior de către angajații; ✓ Elaborarea agendelor cursurilor de instruire coordonate cu beneficiarul. ✓ Elaborarea chestionarelor de evaluare a participanților în baza criteriilor selectate din materialul teoretic și practic livrat pe parcursul orelor de instruire. ✓ Întocmirea raportului privind activitatea de instruire, în baza chestionarelor completate. Notă: <i>Toate activitățile vor fi coordonate și agreeate cu beneficiarul, iar materialele elaborate vor fi prezentate pe suport de hârtie și în format electronic. Pe parcursul orelor de instruire prestatorul va aplica o metodologie orientată spre impact pentru dezvoltarea competențelor personalului, cât și pentru a corecta discrepanțele descoperite în desfășurarea activităților.</i> II. Domeniile incluse în instruire: ✓ Managementul comunicării și relaționării: - comunicare medic-pacient; - comunicare interpersonală;	
--	--	--	--	--	---	--

					- comunicarea în situații de criză/conflict; - comincarea eficace la telefon; - comunicarea non-verbală; - comportamentul angajatului și modul în care acesta este oferit; - așteptările și cerințele pacienților. ✓ Tipologia persoanelor: - personalități și modele de comportament ale lor; - perceperea diferitor tipuri de temperamente; - mod de abordare adaptat pe diferite tipologii; - tratarea reclamațiilor; - gestionarea discursului cu persoane dificile. ✓ Managementul stresului și conflictului: - cauzele conflictului și stresului; - strategii de deescaladare a conflictului; - impactul conflictului; - strategii și tactici în abordarea conflictelor cu persoanele provocatoare; - strategii și tehnici antistres; - gândirea pozitivă. ✓ Îmbunătățirea motivației și satisfacției în muncă a <i>angajaților</i>: - eliminarea atitudinii negative din partea salariaților; - excluderea lipsei de interes față de muncă;	- comunicarea în situații de criză/conflict; - comincarea eficace la telefon; - comunicarea non-verbală; - comportamentul angajatului și modul în care acesta este oferit; - așteptările și cerințele pacienților. ✓ Tipologia persoanelor: - personalități și modele de comportament ale lor; - perceperea diferitor tipuri de temperamente; - mod de abordare adaptat pe diferite tipologii; - tratarea reclamațiilor; - gestionarea discursului cu persoane dificile. ✓ Managementul stresului și conflictului: - cauzele conflictului și stresului; - strategii de deescaladare a conflictului; - impactul conflictului; - strategii și tactici în abordarea conflictelor cu persoanele provocatoare; - strategii și tehnici antistres; - gândirea pozitivă. ✓ Îmbunătățirea motivației și satisfacției în muncă a <i>angajaților</i>: - eliminarea atitudinii negative din partea salariaților; - excluderea lipsei de interes față de muncă;	
--	--	--	--	--	--	--	--

					- protejarea împotriva surselor ce ne pot induce o atitudine negativă; - cum să ne automotivăm și cum să devenim motivați. III. Metode și tehnici de instruire: - Mentoring - Follow up și simulări de caz - Coaching (asumpție) - Inducția în formele moderne de comunicare - Studioul comunicării persuasive - Reziliența și aspecte colaborative în dialog cu aparținătorii - Selectare strategiilor optime de relaționare constructivă în echipă - Sinergia procesională a stabilirii plusvalorii de grup - Avanscena creativității individuale, lecturi, video - Role play, abordări practice - Studii de caz, situații ghidate de trainer - Brainstorming IV. Profilul prestatorului de servicii 3. Prestatorii de servicii care vor aplica pentru prezenta cerere de ofertă trebuie să corespundă următoarelor criterii: • Minim 10 ani experiență profesională în domeniul comunicării, eticii și conduitei. • Experiența în organizarea instruirilor pentru instituții medicale și organizații cu peste 1000 anagjați (copiile contractelor, recomandări).	- protejarea împotriva surselor ce ne pot induce o atitudine negativă; - cum să ne automotivăm și cum să devenim motivați. III. Metode și tehnici de instruire propuse: - Mentoring - Follow up și simulări de caz - Coaching (asumpție) - Inducția în formele moderne de comunicare - Studioul comunicării persuasive - Reziliența și aspecte colaborative în dialog cu aparținătorii - Selectare strategiilor optime de relaționare constructivă în echipă - Sinergia procesională a stabilirii plusvalorii de grup - Avanscena creativității individuale, lecturi, video - Role play, abordări practice - Studii de caz, situații ghidate de trainer - Brainstorming IV. Profilul prestatorului de servicii Prestatorul de servicii – Centrul de Instruire și Consultanță Organizațională confirmă că corespunde următoarelor criterii: • dispune de de minim 10 ani de experiență profesională în domeniul comunicării, eticii și conduitei. • dispune de experiență în organizarea instruirilor pentru instituții medicale și organizații cu peste 1000 anagjați (copiile contractelor sunt anexate – <i>Sumimoto Electric Bordnetze SRL</i>,	
--	--	--	--	--	--	--	--

					• Cunoașterea legislației în domeniu eticii și deontologiei medicale. Posibilitatea moderării a câte 2 traininguri consecutiv. Prezentarea diplomelor, certificatelor care atestă experiența profesională a moderatorilor. Numărul estimativ de persoane instruite – 360-396 persoane.	<i>Inspectoratul General de Poliție, Centrul de Excelență Genetică al Institutului Mamei și Copilului, Ministerul Justiției etc.).</i> • cunoaște legislația în domeniu eticii și deontologiei medicale De asemenea, prestatorul confirmă că are posibilitatea de a livra câte 2 traininguri consecutiv. Diplomele, certificatele profesionale ale formatorilor sunt anexate. Numărul estimativ de persoane instruite – 360-396 persoane.	
--	--	--	--	--	--	---	--

Semnat:  Numele, Prenumele: Tudor Lazăr În calitate de: Director Executiv

Ofertantul: Instituția Privată Centrul de Instruire și Consultanță Organizațională

Adresa: str. Al. Hajdeu 95A, mun. Chișinău _____

