

Specificații tehnice (F4.1)

Numărul procedurii de achiziție <u>21007792</u> din <u>7 mai 2019</u>							
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						
1.	Servicii de instruire cu privire la comunicarea, etica și conduita profesională	-	-	-	<p>I. Obiective</p> <p>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.</p> <p>2. Pentru atingerea obiectivelor, prestatorul va avea următoarele responsabilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>I. Obiective</p> <p>Organizarea și livrarea trainingurilor având la bază un program de dezvoltare și instruire bine structurat a abilităților și competențelor angajaților din domeniul medical și anume 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, cât și interpersonale.</p> <p>II. Scopul</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizarea trainingurilor în domeniu comunicării, relaționării, eticii și conduitei profesionale, cu durată de 2 sau 3 zile , în dependență de grupul format, fiecare grup incluzând 20-22 persoane per grup. ✓ Planul de lucru include o scurtă 	

				<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>Notă: <i>Toate activitățile vor fi coordonate și agreate cu beneficiarul, iar materialele elaborate vor fi prezentate pe suport de hârtie și în format electronic.</i> <i>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></p> <p>II. Domeniile incluse în instruire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Managementul comunicării și relaționării: <ul style="list-style-type: none"> - comunicare medic-pacient; - comunicare interpersonală; - comunicarea în situații de criză/conflict; - comunicarea eficientă la telefon; - comunicarea non-verbală; - comportamentul angajatului și modul în care acesta este oferit; - așteptările și cerințele pacienților. ✓ Tipologia persoanelor: <ul style="list-style-type: none"> - personalități și modele de comportament ale lor; - perceperea diferitor tipuri de temperamente; - mod de abordare adaptat pe diferite tipologii; - tratarea reclamațiilor; 	<p>descriere a desfășurării trainingurilor, precum și suportul de curs care vor fi utilizate ulterior de către angajați;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agenda de lucru urmează să fie coordonată cu beneficiarul. ✓ La finalul fiecărui curs participanții vor fi evaluați. ✓ Întocmirea raportului privind activitatea de instruire, în baza chestionarelor completate. <p>III. Domeniile incluse în instruire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Managementul comunicării și relaționării: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicare și relaționare medic-pacient; - comunicare interpersonală; - comunicarea în situații de criză/conflict; - comunicarea eficientă la telefon; - comportamentul angajatului și modul în care acesta este oferit; - așteptările și cerințele pacienților. ✓ Tipologia persoanelor: <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
--	--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> - gestionarea discursului cu persoane dificile. ✓ Managementul stresului și conflictului: <ul style="list-style-type: none"> - 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. ✓ <i>Îmbunătățirea motivației și satisfacției în muncă a angajaților:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>III. Metode și tehnici de instruire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 profesională a stabilirii plusvalorii de grup - Avanscena creativității individuale, lecturi, video - Role play, abordări practice - Studii de caz, situații ghidate de trainer 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Managementul stresului și conflictului: <ul style="list-style-type: none"> - 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. ✓ <i>Îmbunătățirea motivației și satisfacției în muncă a angajaților:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>IV. Metode și tehnici de instruire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	
--	--	--	--	---	--	--

					<p>- Brainstorming</p> <p>IV. Profilul prestatorului de servicii</p> <p>3. Prestatorii de servicii care vor aplica pentru prezenta cerere de ofertă trebuie să corespundă următoarelor criterii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). • Cunoașterea legislației în domeniu eticii și deontologiei medicale. <p>Posibilitatea moderării a câte 2 traininguri consecutiv. Prezentarea diplomelor, certificatelor care atestă experiența profesională a moderatorilor.</p> <p>Numărul estimativ de persoane instruite – 360-396 persoane</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sinergia procesională a stabilirii plusvalorii de grup - Avanscena creativității individuale, lecturi, video - Role play, abordări practice - Studii de caz, situații ghidate de trainer - Brainstorming 	
--	--	--	--	--	--	--	--

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Macrinici Svetlana În calitate de: Administrator
Ofertantul: LIED Consulting SRL Adresa: Chișinău, sr. Independenței 28/3 – 34

Specificații de preț (F4.2)

		Numărul procedurii de achiziție <u>21007792</u> din <u>7 mai 2019</u>								
		Denumirea procedurii de achiziție: Cererea ofertelor de prețuri								
Cod CP V	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar fără TVA	Preț unitar cu TVA	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de Livrare/prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Bunuri/servicii									
	Lotul 1									
	Servicii de de instruire cu privire la comunicarea, etica și conduita profesională Numărul estimativ de persoane instruite - 360-396 persoane Grupele vor fi constituite din 20-22 persoane	zile	18	7800	-	140400	-			

Semnat: _____ Numele, Prenumele: Macrinici Svetlana În calitate de: Administrator

Ofertantul: LIED Consulting SRL Adresa: Chișinău, sr. Independenței 28/3 - 34