

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług psychologa poprzez zapewnienie pomocy psychologicznej dla dzieci i młodzieży w ramach bezpłatnego całodobowego Dziecięcego Telefonu Zaufania (dalej „DTZ”), prowadzonego przez Zamawiającego w szczególności w zakresie przemocy rówieśniczej oraz ze strony osób dorosłych, kontaktów rówieśniczych, sytuacji szkolnej, zdrowia psychicznego.

Celem zamówienia jest zapewnienie profesjonalnej bezpłatnej pomocy psychologicznej dla dzieci i młodzieży, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych, wymagających interwencji kryzysowej i fachowej pomocy. Dziecięcy Telefon Zaufania jest bezpłatną i całodobową - prowadzoną w trybie ciągłym - infolinią wsparcia, w tym pomocy psychologicznej, dedykowaną dzieciom i młodzieży. W ramach DTZ zgłoszenia obsługiwane są również poprzez bezpłatny całodobowy czat on-line, powiązany z infolinią.

W ramach zamówienia Wykonawca będzie świadczył nie więcej niż 1200 godzin usług w okresie obowiązywania umowy, tj. w ciągu 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Zamawiający szacuje, że będzie zlecał Wykonawcy ok. 100 godzin świadczenia usług w każdym miesiącu realizacji umowy, jednakże nie więcej niż 130 godzin.

Powyższa miesięczna liczba godzin świadczenia usług (100 godzin) jest wartością orientacyjną, a Zamawiający, w porozumieniu z Wykonawcą, może zmniejszyć lub zwiększyć liczbę zleconych godzin w danym miesiącu, jednakże maksymalna liczba godzin w okresie obowiązywania umowy nie może przekroczyć 1200 godzin.

Zamawiający szacuje, że w okresie obowiązywania umowy zleci co najmniej 1000 godzin świadczenia usług.

Usługi objęte zamówieniem będą realizowane w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Chocimskiej 6 (Zamawiający zastrzega możliwość zmiany miejsca świadczenia usług na inny adres w Warszawie), z wykorzystaniem

środków komunikacji na odległość. Wykonawca będzie świadczył usługi psychologa w ramach obsługi infolinii DTZ oraz czatu. Usługi będą realizowane w formie dyżurów, których długość nie przekroczy jednorazowo 24 godzin. Minimalny czas trwania dyżuru wynosi 4 godziny. Ze względu na całodobową działalność DTZ usługi będą świadczone w różnorodnym przedziale czasowym, także w godzinach nocnych oraz w dni ustawowo wolne od pracy, zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego. Podczas dyżuru Wykonawca będzie pozostawał w gotowości do świadczenia pomocy psychologicznej na każde zgłoszenie w ramach infolinii i czatu i będzie świadczył poradnictwo i wsparcie psychologiczne bieżących zgłoszeń potrzeby pomocy wpływających na infolinię i chat. Elementem niezbędnym świadczonej pomocy psychologicznej jest wsparcie emocjonalne osoby zgłaszającej potrzebę pomocy i poradnictwo psychologiczne. Udzielana pomoc powinna wskazywać rekomendacje co do dalszego postępowania, jeśli stan osoby zgłaszającej potrzebę pomocy tego wymaga.

W ramach udzielanej pomocy psycholog dedykowany do realizacji zamówienia zobowiązany jest do podjęcia wszelkich niezbędnych działań chroniących bezpieczeństwo zagrożonych osób.

Usługi będą wykonywane zgodnie z harmonogramem sporządzanym przez Zamawiającego odrębnie na każdy miesiąc realizacji umowy. Harmonogram na dany miesiąc będzie sporządzony z min. 3 - dniowym wyprzedzeniem.

Sporządzony przez Zamawiającego i przedstawiony Wykonawcy harmonogram stanowi zlecenie Wykonawcy świadczenia wskazanych w nim usług. Podstawą rozliczenia usług będzie czas świadczonego dyżuru.

Przez godzinę świadczenia usług rozumieć należy każdorazowo pełną godzinę zegarową - 60 minut. W ramach świadczenia usług Wykonawca zobowiązany będzie dokumentować świadczenie usług w wymaganej formie w dedykowanym do obsługi DTZ systemie informatycznym lub innym narzędziu, udostępnionym przez Zamawiającego. Zamawiający przeszkoli osobę dedykowaną do realizacji zamówienia z obsługi udostępnionego narzędzia. Wykonawca jest zobligowany zapewnić niezwłoczne powiadomienie Zamawiającego o każdym przypadku zagrożenia życia zidentyfikowanym w toku realizacji usług.

Usługi powinny być świadczone z należytą starannością i zachowaniem najwyższych standardów. Zamawiający bezwzględnie wymaga realizacji usług

objętych zamówieniem przez psychologa dedykowanego do realizacji usług, wskazanego przez Wykonawcę w wykazie osób.

Z uwagi na fakt, iż zamówienie dotyczy pracy z dziećmi i młodzieżą, zgodnie z ustawą z dnia 13 maja 2016 roku o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (Dz. U. z 2026 r. poz. 110), Zamawiający nie dopuszcza realizacji zamówienia przez osobę figurującą w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym (RSPTS). Zamawiający nie dopuszcza również realizacji zamówienia przez osobę figurującą w Krajowym Rejestrze Karnym.

Koszt Wykonawcy wynikający z powyższych warunków wykonania zamówienia powinien zostać skalkulowany w ramach ceny za godzinę świadczenia usług.

Zamawiający zapewnia pełną infrastrukturę techniczną do realizacji usług, w tym w pełni wyposażone stanowisko obsługi dyżuru.

Procedura oceny osoby skierowanej do realizacji Umowy w przypadku złożenia przez Wykonawcę wniosku o zmianę osoby (zmiana dopuszczalna wyłącznie w okolicznościach wskazanych w Umowie):

Ocena zostanie przeprowadzona na podstawie opracowanych zadań w formie ustnej zaprezentowanej podczas rozmowy przed komisją wyznaczoną przez Zamawiającego (składającej się z 3 członków). Przeprowadzenie rozmów odbędzie się w formie zdalnej. Zamawiający uzgodni z Wykonawcą mailowo datę i godzinę rozmowy oraz prześle link do spotkania.

W trakcie rozmowy Zamawiający nie dopuszcza korzystania z żadnych pomocy lub materiałów. Zamawiający wymaga samodzielnego opracowania rozwiązania zadań. Zabronione jest porozumiewanie się z inną osobą, w tym także wysyłanie i odbieranie wiadomości do/od innych osób, niezależnie od sposobu przesyłania tych informacji, np. SMS-y, poczta elektroniczna, komunikatory itd. Zamawiający przerwie opracowanie zadania przez daną osobę, jeżeli będzie się ona porozumiewała z inną osobą. Ocenie będą podlegały zadania opracowane do chwili przerwania rozmowy.

Ocena opracowanego zadania zostanie dokonana przez (trzy) osoby posiadające wiedzę merytoryczną. Informacje o przyznanych punktach wraz z uzasadnieniem

ich przyznania zostaną zawarte w karcie oceny ofert przygotowanej odrębnie dla każdej z ofert. Każda osoba oceniająca za wykonanie każdego zadania może przyznać 0, 5, 10, 15 lub 20 pkt.

Każdy z psychologów dedykowanych do realizacji zamówienia w ramach rozwiązania zadań udzieli odpowiedzi na 3 wybrane losowo pytania spośród wymienionych poniżej:

1. Jak w rozmowie może funkcjonować dziecko doświadczające przemocy domowej?
2. Jak w rozmowie może funkcjonować dziecko z doświadczeniami wykorzystania seksualnego?
3. Jakie są objawy depresji u dzieci i młodzieży (poza obniżonym nastrojem)?
4. Szacowanie ryzyka popełnienia samobójstwa - kiedy uznać, że jest wysokie ryzyko, że rozmówca może popełnić samobójstwo?
5. Jakie są czynniki ryzyka występowania przemocy tkwiące w dziecku?
6. Jak rozumieć samookaleczanie u nastolatków- z jakiego powodu nastolatki to robią i jak o tym rozmawiać?
7. Po czym poznać, że rozmówca jest w kryzysie?
8. Jak rozmawiać z dzieckiem prezentującym skrajne emocje (w tym złość, agresję i wulgaryzmy)?
9. Specyfika dziecka ze spektrum autyzmu (co może być charakterystyczne w rozmowie)?
10. Czynniki ryzyka występowania przemocy w rodzinie?
11. Czynniki ryzyka popełnienia samobójstwa przez dziecko?

Ocenę końcową stanowi średnia arytmetyczna punktów nadanych przez osoby oceniające (suma punktów podzielona przez liczbę osób oceniających zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku).

Zamawiający nie wyrazi zgody na zmianę osoby skierowanej do realizacji zamówienia w przypadku uzyskania przez psychologa mniej punktów niż uzyskała osoba zmieniana.