



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Opis Przedmiotu Zamówienia

Realizacja kursów z języka angielskiego dla personelu medycznego, realizującego obsługę zgłoszeń w ramach systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego.



1. Zamawiający

Zamawiający jest podmiotem zobowiązanym na podstawie art. 27a ust. 2 pkt 7 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2025 r. poz. 91, z późn. zm.), do realizacji kursów uprawniających do pracy na stanowisku wojewódzkiego koordynatora ratownictwa medycznego i dyspozytora medycznego oraz doskonalącego dla dyspozytora medycznego, odbywanego w ramach rozwoju zawodowego dyspozytora medycznego, tj. grupy do której adresowane są szkolenia stanowiące przedmiot zamówienia.

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest realizacja szkoleń z języka angielskiego dla dyspozytorów i dyspozytorek medycznych, wojewódzkich koordynatorów i koordynatorek ratownictwa medycznego oraz kierowników i kierowniczek dyspozytorni, realizujących zadania związane z obsługą zgłoszeń alarmowych w ramach systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego. Celem szkoleń objętych przedmiotem zamówienia jest zwiększenie kompetencji z języka angielskiego osób zatrudnionych na stanowiskach dyspozytorów i dyspozytorek medycznych, wojewódzkich koordynatorów i koordynatorek ratownictwa medycznego oraz kierowników i kierowniczek dyspozytorni. Zwiększenie kompetencji w obszarze posługiwania się językiem angielskim wśród pracowników i pracowniczek dyspozytorni ułatwi skuteczną komunikację z osobą zgłaszającą zdarzenie na numer alarmowy 112 lub 999 i poprawi jakość obsługi zgłoszeń alarmowych, przekazywanych przez osoby dokonujące zgłoszeń w języku angielskim. Uzyskana wiedza i kompetencje z języka angielskiego, a także nabyte umiejętności praktyczne, związane z zasadami obsługi zgłoszenia, pozwolą pracownikom i pracowniczkom dyspozytorni na skuteczniejsze porozumiewanie się z osobą zgłaszającą zdarzenie, pozytywnie wpływając na poprawne zebranie wywiadu medycznego, instruowanie zgłaszającego o czynnościach niezbędnych do podjęcia do czasu dojazdu zespołu ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia oraz na podjęcie decyzji o przyjęciu bądź odrzuceniu zgłoszenia.



Szkolenia, poza podstawowymi elementami językowymi, typowymi dla tego rodzaju usługi, muszą objąć również swoim zakresem zarówno słownictwo medyczne, niezbędne do obsługi zgłoszenia alarmowego, jak i możliwość nauki poprzez symulację zgłoszenia, opartą na scenariuszu opracowanym przez Zamawiającego.

Platforma szkoleniowa.

- Szkolenia realizowane będą w formie zdalnej, przy wykorzystaniu zapewnionej przez Wykonawcę platformy e-learningowej rozumianej jako dedykowane rozwiązanie informatyczne udostępnionej na rzecz Zamawiającego dla uczestników w celu realizacji szkolenia.
- Platforma będzie obsługiwana w języku polskim, dostępna dla zalogowanych użytkowników przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.
- Rozwiązanie może być oparte o różne komponenty i musi umożliwiać rejestrację uczestników, nieograniczony dostęp do materiałów szkoleniowych, udział w zajęciach w czasie rzeczywistym z zapewnieniem obrazu na żywo, komunikację z lektorem i innymi uczestnikami w formie głosowej i pisemnej oraz prezentację dokumentów.
- Każdy z uczestników otrzyma unikalny login i hasło do logowania w systemie.
- Zamawiający musi posiadać konto z możliwością śledzenia aktywności użytkowników i generowania raportów na wewnętrzne potrzeby (w tym danych osobowych użytkowników aktywnych kont na potrzeby rozliczeń).
- Platforma musi zapewniać dostęp do funkcji powtórek online.
- Dostęp do platformy możliwy będzie na komputerach z systemem Windows 7 i wyższym, a także z poziomu przeglądarek: Chrome, Google, Mozilla FireFox, Microsoft Edge oraz na tabletach i smartfonach.
- Rozwiązanie zapewni możliwość przeprowadzenia kursów z wykorzystaniem obrazu i głosu (wideokonferencja). Dostęp do narzędzia do komunikacji będzie możliwy zarówno dla urządzeń pracujących w systemie Windows, z przeglądarki internetowej,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



jak i z urządzeń mobilnych z systemem iOS i Android. Zamawiający nie dopuszcza konieczności instalacji dodatkowego oprogramowania w celu udziału w szkoleniach. Rozwiązanie musi zapewniać nieprzerwany udział uczestników w zajęciach w ramach danej godziny szkoleniowej.

Szkolenia będą się odbywać w czasie dogodnym dla uczestników. Wykonawca docelowo zapewni zajęcia z lektorem w grupach 5-8 osobowych, w trybie ok. 50 godzin zajęć dla każdej grupy (jedna godzina zegarowa w tygodniu).

Przewiduje się realizację szkoleń dla 619 osób, podzielonych na ok. 88 grup zajęciowych, dla których przewidziano po 50 godzin zegarowych.

Zamawiający dopuszcza stworzenie grup mniejszych niż 5 osobowe, jeżeli po weryfikacji poziomu znajomości języka okaże się, że nie ma możliwości stworzenia grupy o większej liczebności. Powyższe nie wymaga formy aneksu do Umowy. W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany do uzyskania pisemnej akceptacji zmiany liczebności grupy przez przedstawiciela Zamawiającego, wskazanego w Umowie.

W przypadku rezygnacji przez uczestnika z udziału w szkoleniu, wynagrodzenie Wykonawcy zostanie wypłacone w oparciu o rzeczywistą liczbę godzin szkolenia, w których ten uczestnik brał udział. Obniżenie wynagrodzenia zostanie dokonane z zastosowaniem ceny jednostkowej za jedną godzinę szkolenia dla uczestnika, podanej w ofercie. W takim przypadku, dopuszcza się zastąpienie danego uczestnika innym. Udział nowego uczestnika jest możliwy po stwierdzeniu przez Wykonawcę możliwości dołączenia do danej grupy dydaktycznej z uwzględnieniem poziomu znajomości języka tego uczestnika i efektywności szkolenia nie później niż 3 miesiące po rozpoczęciu cyklu szkoleniowego. W takim przypadku, wynagrodzenie Wykonawcy będzie podlegało obniżeniu wyłącznie w zakresie niewykorzystanych godzin szkolenia. Łączna wartość wynagrodzenia Wykonawcy



po dokonaniu korekty nie może być niższa, niż wynagrodzenie z tytułu przeprowadzenia szkolenia dla liczby 400 osób. Powyższe nie wymaga formy aneksu do Umowy.

Dopuszcza się udział nowych uczestników szkoleń w trakcie Etapu II (zgodnie z PPU), z tym jednak zastrzeżeniem, że łączna liczba uczestników po zmianie nie może przekroczyć górnego limitu uczestników (619 osób). Udział nowego uczestnika jest możliwy po stwierdzeniu przez Wykonawcę możliwości dołączenia do danej grupy dydaktycznej z uwzględnieniem poziomu znajomości języka tego uczestnika i efektywności szkolenia. Wygodzenie Wykonawcy będzie obejmowało wyłącznie wykorzystane przez danego uczestnika godziny szkolenia. W takim przypadku, dopuszcza się utworzenie nowej grupy szkoleniowej w pełnym wymiarze (50) godzin. Zmiana wymaga aktualizacji Harmonogramu. Dopuszcza się zmiany w Harmonogramie wyłącznie po uzyskaniu pisemnej akceptacji Przedstawiciela Zamawiającego, wskazanego w Umowie. Zmiana Harmonogramu nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga formy aneksu.

Wymagana realizacja szkoleń: od poniedziałku do piątku w godz. 16.00 – 21.00.

3. Weryfikacja poziomu znajomości języka uczestników szkoleń, przyporządkowanie do grup.

Wymaga się przeprowadzenia wstępnego testu weryfikującego wiedzę na dostępnej dla uczestników platformie w celu przyporządkowania do odpowiednich grup. Wykonawca jest zobowiązany do ustalenia harmonogramu z uwzględnieniem czasu pracy poszczególnych uczestników szkolenia. W tym celu Wykonawca musi uzyskać od uczestników informacje o preferowanych godzinach i dniach zajęć. Dopuszcza się zmianę grupy przez uczestnika w trakcie kursu, na inną o tym samym poziomie zaawansowania

4. Scenariusze ćwiczeń, materiały szkoleniowe i program szkoleń.

Zamawiający przekaze Wykonawcy scenariusze ćwiczeń w ramach zajęć językowych, opracowane w języku polskim w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, regulujące pracę dyspozytorów medycznych. Scenariusze zostaną opracowane w oparciu o ramowe procedury zbierania wywiadu medycznego przez dyspozytora medycznego oraz algorytmy



zbierania wywiadu medycznego, zgodnie z procedurami określonymi przez Ministra Zdrowia. Scenariusze docelowo zostaną uwzględnione przez Wykonawcę w materiałach szkoleniowych i programie szkoleń, celem zapewnienia w nim oczekiwanej strony medycznej, w szczególności w postaci nauki terminologii medycznej i sposobu porozumiewania się z jej wykorzystaniem. Scenariusze dotyczyć będą zasad przyjmowania i obsługi zgłoszenia w możliwie zróżnicowanych przypadkach, co w przełożeniu na zajęcia językowe, umożliwi uczestnikom szkoleń przyswojenie terminologii używanej przez nich w codziennej pracy.

Wykonawca będzie realizował kursy we współpracy z wyznaczonymi przedstawicielami Zamawiającego.

Wykonawca udostępni materiały szkoleniowe (wyłącznie) w formie elektronicznej dla każdego uczestnika szkoleń w sposób umożliwiający ich pobranie na dysk lokalny w formacie PDF.

Ponadto, Wykonawca zapewni możliwość wykorzystania materiałów szkoleniowych w celu ich udostępnienia osobom pracującym na stanowiskach dyspozytorów i dyspozytorek medycznych, również po zakończeniu realizacji przedmiotu zamówienia, w szczególności do celów dydaktycznych i szkoleniowych.

Dopuszcza się wprowadzenie ewentualnych zmian w programie szkolenia na etapie realizacji zamówienia, za pisemną zgodą przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w Umowie. Zmiany te nie mogą prowadzić do takiej modyfikacji treści programu szkolenia, w wyniku której program szkolenia nie będzie obejmował całości zakresu tematycznego określonego w scenariuszu. Zmiany mogą obejmować w szczególności: kolejność omawianych zagadnień, o ile nie będzie mieć to wpływu na zachowanie chronologii procesu dydaktycznego, niezbędnej do opanowania przez uczestników będącego przedmiotem szkolenia zagadnienia. Zmiany nie wymagają formy aneksu do Umowy.

5. Współpraca Wykonawcy i Zamawiającego.



Zamawiający przekaze Wykonawcy listę uczestników zajęć w celu realizacji szkolenia 7 dni kalendarzowych od zawarcia umowy. Wykonawca zapewni bezpośredni kontakt zarówno swoich przedstawicieli (w tym lektorów) z przedstawicielami Zamawiającego, celem bieżącego nadzoru nad realizowanym programem szkolenia, w tym, w jego medycznym aspekcie. Przedstawiciele Zamawiającego będą realizować zadania merytorycznego nadzoru nad prowadzonym szkoleniem oraz doradcze dla osób z ramienia Wykonawcy zaangażowanych w realizację przedmiotu zamówienia. Doradztwo i nadzór w szczególności będą miały na celu zgodne z oczekiwaniami realizowanie przez Wykonawcę przedstawionych scenariuszy, przekazanych przez Zamawiającego i harmonogramu szkolenia. Zamawiający zapewni Wykonawcy wsparcie w obszarze specjalistycznej wiedzy medycznej, związanej zarówno z kwestiami dotyczącymi prowadzenia medycznych czynności ratunkowych, obsługi zgłoszeń alarmowych i wynikających z nich zagadnień medycznych, a także współpracę związaną z będącymi przedmiotem szkoleń scenariuszami testowymi.

6. Egzamin.

Kurs zakończy się „wewnętrznym” egzaminem, którego pozytywny wynik pozwoli na uzyskanie certyfikatu znajomości języka angielskiego na poziomie odpowiednim dla danego kursu, wydawanym przez podmiot szkolący. Jednocześnie, w ramach egzaminu ocenie podlegać będzie również praktyczna umiejętność obsługi zgłoszenia w języku angielskim przez dyspozytora medycznego, zrealizowana na podstawie opracowanych przez pracowników Zamawiającego scenariuszy testowych. W celu rozliczalności zadania oraz udokumentowania poziomu wiedzy uczestników, wyniki egzaminu zostaną udostępnione Zamawiającemu. Uczestnik kursu może przystąpić do egzaminu wyłącznie w przypadku udziału w minimum 40 godzinach szkolenia. Weryfikacja obecności uczestników jest obowiązkiem lektora i będzie odbywała się w trakcie każdej godziny szkolenia.



7. Termin realizacji przedmiotu zamówienia:

13 miesięcy od daty zawarcia Umowy:

1) Etap 1 – obejmujący:

- a) weryfikację wiedzy (poziomu znajomości języka) uczestników i przyporządkowanie ich do grup,
- b) opracowanie materiałów szkoleniowych i programu szkoleń na podstawie przekazanych przez Zamawiającego Scenariuszy,
- c) przekazanie Harmonogramu.
- d) aktywacja kont użytkowników i zamieszczenie materiałów szkoleniowych na platformie szkoleniowej;

- w terminie 4 tygodni od daty zawarcia Umowy,

2) Etap 2 – obejmujący:

- a) przeprowadzenie szkoleń,
- b) przeprowadzenie egzaminu końcowego,
- c) wydanie certyfikatów dla uczestników szkoleń.

– w terminie 12 miesięcy od daty zakończenia Etapu 1,

8. Szczegółowe obowiązki Wykonawcy

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) Zapewnienia lektorów do przeprowadzenia szkoleń, posiadających aktualną wiedzę ekspercką w tematyce szkolenia, dających rękojmię należytej realizacji programu szkolenia, posiadającego odpowiednie kwalifikacje.
- 2) Realizacji szkolenia w oparciu o scenariusze przekazane przez Zamawiającego.
- 3) Zapewnienia materiałów szkoleniowych dla wszystkich uczestników szkolenia w formie elektronicznej.
- 4) Opracowania programu szkoleń zgodnie z założeniami Zamawiającego.
- 5) Zapewnienia zastępczej infrastruktury informatycznej dla uczestników w przypadku awarii platformy e-learningowej, która musi posiadać parametry techniczne co najmniej takie jak infrastruktura, która uległa awarii. Zastępcza infrastruktura musi być zapewniona w



terminie jednego dnia roboczego od wystąpienia awarii, w sposób umożliwiający kontynuację szkolenia.

- 6) Przygotowania i przekazania uczestnikom imiennych certyfikatów (w formie elektronicznej), potwierdzających udział w szkoleniu.
- 7) Wykonawca zapewnia, że korzystanie z platformy e-learning oraz uzyskane w trakcie szkolenia informacje i dane zostaną zgromadzone i przetwarzane zgodnie z przepisami RODO i z zachowaniem należytej poufności. Zamawiający nie wyraża zgody na korzystanie z narzędzi teleinformatycznych, których stosowanie wiąże się z transferem danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG).
- 8) Sporządzenia harmonogramu szkoleń uwzględniającego w szczególności rozkład zajęć wszystkich grup szkoleniowych w okresie realizacji przedmiotu zamówienia, termin przeprowadzenia egzaminu i wydania certyfikatów.
- 9) Sporządzania raportów:
 - a. miesięcznych dotyczących obecności uczestników w trakcie zajęć;
 - b. końcowego uwzględniającego:
 - informacje o realizacji programu szkoleń,
 - informację o frekwencji uczestników,
 - informacje o wynikach testów końcowych;
10. Projekt tj. realizacja szkoleń, jest zgodny z zasadą zrównoważonego rozwoju.

W szczególności uwzględnia stosowanie rozwiązań proekologicznych, w postaci realizacji kursów w formie e-learningu (eliminując konieczność eksploatacji środków transportu i związanych z tym kosztów środowiskowych) oraz obsługi tworzonej w ramach projektu dokumentacji wyłącznie w postaci elektronicznej. Wymogi dla świadczenia usługi określać będą generowanie certyfikatów i materiałów szkoleniowych wyłącznie w formie cyfrowej. W projekcie stosowana będzie zasada „nie czyn poważnych szkód” środowisku (zasada DNSH) - wskazane wyżej rozwiązania, a także określony wnioskiem plan realizacji



projektu, mającego postać zdalnej nauki języka angielskiego bez obiegu papierowej dokumentacji, nie będą generować ryzyka szkód dla środowiska.

11. Wykonawca jest zobowiązany do wypełniania obowiązków informacyjnych i promocyjnych.
12. Zakłada się możliwość zaistnienia bariery, mogącej utrudnić udział w projekcie dla osób z niepełnosprawnościami, w związku z realizacją kursów w formie e-learningu. Taką barierą może być niedostosowanie zasobów cyfrowych (dostęp do bazy wiedzy językowej) dla osób niedowidzących. Wykonawca zapewni eliminację tej bariery poprzez dostosowanie zasobów dla potrzeb osób o wskazanej niepełnosprawności.
13. Udział w szkoleniach 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.
14. Współpracy z Zamawiającym na każdym etapie realizacji zamówienia a w szczególności w przypadku audytów i kontroli przedmiotu zamówienia.

Szczegółowe zasady realizacji przedmiotu zamówienia określono w Załączniku do SWZ – Projektowane Postanowienia Umowy.