**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, polegająca na kompleksowym opracowaniu „Podręcznika dla koordynatora POZ” oraz jego aktualizacji podczas trwania Umowy.

Podręcznik będzie dostępny w dwóch formach:

1. jako plik PDF z możliwością pobrania i wydruku przez użytkownika,
2. jako interaktywna wersja online zamieszczona na stronie internetowej Zamawiającego,

oraz zgodny z poniższymi wymogami:

**2.1. Wymagania merytoryczne:**

Wykonawca opracuje „Podręcznik dla koordynatora POZ”, który będzie zawierał treści zgodnie z poniższym planem:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Spis treści** | **Wiedza** |
| **1** | **Wstęp** |  |
| 1.1  1.2 | Cel podręcznika  Wprowadzenie do Opieki Koordynowanej w POZ | * Co to jest opieka koordynowana w POZ w świetle definicji zawartej w ustawie o podstawowej opiece zdrowotnej i aktach wykonawczych do tej ustawy; * Krótki rys historyczny wdrażania opieki koordynowanej w Polsce – pilotaż modelu; * Aktualne cele i zakres opieki koordynowanej w POZ zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej. |
| **2** | **Rola koordynatora  w systemie opieki koordynowanej** | * Znaczenie koordynatora w procesie opieki w świetle literatury polskiej i zagranicznej; * Kim jest koordynator w POZ w świetle obowiązujących przepisów: kwalifikacje i zadania koordynatora POZ, liczba pacjentów przypadająca na jednego koordynatora. |
| 2.1 | Zakres obowiązków koordynatora i opis stanowiska pracy | * Przykładowy opis stanowiska pracy i zakresu obowiązków. |
| 2.2 | Zasady współpracy w zespole POZ | * Zakres zadań, uprawnień i obowiązków poszczególnych członków zespołu POZ w świetle rozporządzenia MZ w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej; * Zasady zapewnienia warunków do efektywnej pracy interdyscyplinarnego zespołu terapeutycznego POZ i wymiany informacji; * Zasady współpracy interdyscyplinarnego zespołu POZ |
| **3** | **Organizacja pracy koordynatora POZ** | * Zarządzanie czasem pracy, ustalanie priorytetów; * Tworzenie harmonogramów wizyt; * Narzędzia wspierające organizację pracy. |
| 3.1 | Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu ze pacjentem i jego rodziną podczas procesu leczenia | * Regulacje dotyczące praw pacjenta; * Zasady komunikacji personelu medycznego z pacjentem i jego rodziną oraz techniki komunikacji interpersonalnej; * Zasady i techniki rozwiązywania konfliktów pojawiających się w pracy POZ. |
| 3.2 | Ustalanie terminów realizacji poszczególnych etapów opieki zdrowotnej, w tym profilaktyki i leczenia | * Planowanie i organizacja wizyt, zasady realizacji świadczeń opieki zdrowotnej w POZ: porada lekarska, porada wstępna, porada kompleksowa, porada receptowa, porada edukacyjna, konsultacja dietetyczna, świadczenia w ramach profilaktyki Chorób Układu Krążenia (ChUK), gruźlicy, bilanse zdrowia dzieci i dorosłych (Moje zdrowie); * Zakres badań: diagnostycznych, ultrasonograficznych, inwazyjnych, elektrofizjologicznych i czynnościowych oraz porad i konsultacji specjalistycznych, zlecanych przez lekarza podstawowej opieki zdrowotnej i finansowanych ze środków budżetu powierzonego; * Ustalanie terminów realizacji badań profilaktycznych dla pacjentów; * Zasady promocji świadczeń zdrowotnych. |
| 3.3 | Monitorowanie realizacji indywidualnych planów opieki, o których mowa w art. 14 ust. 1 pkt 2 ustawy o POZ | * Zasady postępowania diagnostyczno-terapeutycznego w wybranych chorobach objętych opieką koordynowaną w POZ; * Modele i ścieżki opieki koordynowanej w POZ; * Jak koordynator może wesprzeć realizację celów i planu opieki zawartych w IPOM; * Monitorowanie jakości opieki. |
| 3.4 | Komunikacja pomiędzy personelem administracyjnym, a personelem medycznym zarówno podmiotu leczniczego, w którym jest zatrudniony oraz innych świadczeniodawców zaangażowanych w proces udzielania świadczeń | * Wyzwania koordynacji opieki podstawowej i specjalistycznej w warunkach leczenia w POZ; * Zasady komunikacji pomiędzy członkami zespołu terapeutycznego; * Techniki efektywnej komunikacji interpersonalnej w zespole terapeutycznym; * Komunikacja z wykorzystaniem mediów społecznościowych; * Prowadzenie kampanii informacyjnej i promocyjnej; * Zasady i techniki rozwiazywania konfliktów w zespole terapeutycznym. |
| 3.5 | Udzielanie informacji związanych z procesem koordynacji i funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej | * Podstawowe informacje o procesie organizacji i udzielania świadczeń zdrowotnych w różnych obszarach systemu ochrony zdrowia * Zasady udzielania informacji pacjentom i ich rodzinom wynikające z regulacji prawnych; * Komunikacja z wykorzystaniem systemów call-center, SMS, e-mail; * Poufność danych pacjentów a potrzeba udzielenia informacji. |
| 3.6 | Koordynacja obiegu dokumentacji medycznej pacjenta, w tym nadzór nad jej kompletnością | * Dokumentacja medyczna i systemy informatyczne; * Praca z aplikacjami NFZ i innymi narzędziami informatycznymi (np. SZOI, Portal Świadczeniodawcy, IKP); * Błędy dokumentacyjne i jak ich unikać; * Regulacje prawne dotyczące dokumentacji medycznej w POZ - zasady/standardy prowadzenia dokumentacji medycznej w POZ; * Regulacje prawne dotyczące ochrony danych osobowych, RODO; * Wiedza z zakresu systemów informacyjnych i narzędzi informatycznych wykorzystywanych w ochronie zdrowia. |
| 3.7 | Analiza i udział w doborze populacji pacjentów objętych opieką do odpowiednich interwencji | * Zasady identyfikacji i podziału pacjentów na niewymagających dalszej diagnostyki specjalistycznej, wymagających diagnostyki w trybie planowym, oraz wymagających diagnostyki i leczenia w trybie pilnym; * Zasady pracy z pacjentem przewlekle chorym; * Zarządzanie przypadkami (case management); * Metody planowania, realizacji i ewaluacji działań profilaktycznych. |
| **4** | **Trudne sytuacje i jak sobie z nimi radzić w pracy koordynatora POZ** | * Pacjent trudny we współpracy, pacjent roszczeniowy -zasady komunikacji z pacjentem; * Konflikty w zespole; * Przeciążenie obowiązkami i wypalenie zawodowe. |
| **5** | **Rozliczanie świadczeń w POZ** | * Zasady weryfikacji uprawnień Pacjentów; * Sprawozdawanie poszczególnych rodzajów świadczeń w POZ; * Interpretacja raportów zwrotnych NFZ; * Rozliczanie świadczeń, zarządzanie budżetem powierzonym; * Kluczowe wskaźniki efektywności (KPI); * Jak przygotowywać raporty dla kierownictwa i NFZ. |
| **6** | **Rozwój zawodowy koordynatora POZ** | * Szkolenia i certyfikaty; * Udział w projektach i innowacjach. |
| **7** | **Załączniki** | * Wzory dokumentów; * Check-listy; * Formularze zgód/informacji. |

Powyższe założenia należy opracować w oparciu o własną wiedzę i posiadane doświadczenie Wykonawcy, a także w oparciu o literaturę źródłową i inne materiały przekazane przez NFZ. Materiały NFZ zostaną przekazane po podpisaniu Umowy w terminie 5 dni roboczych od daty podpisania Umowy.

Wykonawca w ramach prac nad podręcznikiem przygotuje treść merytoryczną dokumentu.

Wykonawca jest zobowiązany do uzyskania akceptacji Zamawiającego odnośnie treści merytorycznej podręcznika i do przystąpienia do realizacji opracownia graficznego oraz wersji online dopiero po uzyskaniu ww. akceptacji.

**2.2. Opracowanie graficzne i składu podręcznika:**

Wykonawca w ramach wykonania przedmiotu Umowy, przygotuje także niezbędne lub

pożądane dla zobrazowania treści merytorycznej podręcznika wykresy, grafiki, ilustracje, fotografie, itp.

Wykonawca opracuje:

1. Projekt graficzny layoutu podręcznika (okładka, strony wewnętrzne, elementy graficzne, w przypadku zamieszczenia ilustracji albo ich cyfrowej obróbki wykonawca zobowiązany jest do zakupu odpowiednich licencji) uzgodniony i zaakceptowany przez Zamawiającego;
2. Skład ostatecznej treści podręcznika (treść podręcznika powinna być wytworzona, zredagowana wraz z przeprowadzoną korektą językową w języku polskim, z zastosowaniem zasad prostego języka, zgodnie z zasadami ortografii i gramatyki języka polskiego oraz być wolna od błędów interpunkcyjnych, stylistycznych oraz błędów formatowania) i łamanie w wersji ostatecznie zatwierdzonego merytorycznie dokumentu;
3. Wersję interaktywną online np. spis treści z linkami, przyciski nawigacyjne, hiperłącza;
4. Pliku do druku - PDF w wersji do druku.

**2.3. Opracowanie koncepcji publikacji online:**

Wykonawca:

1. Opracuje koncepcję publikacji podręcznika na stronie internetowej zamawiającego, z uwzględnieniem:

* struktury nawigacji,
* dostępności (WCAG 2.1),
* responsywności (dostosowanie do urządzeń mobilnych),
* możliwości pobrania wersji PDF przez użytkownika,

1. Przygotuje materiały graficzne i treści do umieszczenia online (HTML/CSS lub w formie gotowej do wdrożenia przez administratora strony);
2. Przygotuje formularze zawarte w podręczniku do pobrania w ramach oddzielnych plików do zapisania i wydrukowania, np.:

Karta badania profilaktycznego w programie profilaktyki chorób układu krążenia (ChUK) – zgodnie z zarzadzeniem Prezesa NFZ[[1]](#footnote-1),

Ankieta świadczeniobiorcy w profilaktyce gruźlicy - zgodnie z Zarzadzeniem Prezesa NFZ[[2]](#footnote-2),

Wzór wniosku o zawarcie Umowy o udzielanie świadczeń w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna - zgodnie z zarzadzeniem Prezesa NFZ [[3]](#footnote-3).

**2.4. Wymagania techniczne dla podręcznika:**

1. **Objętość podręcznika:** od 40 do 50 stron, bez załączników stanowiących ostatni rozdział podręcznika,
2. **Język i styl:** polski,prosty, zrozumiały, bez nadmiaru specjalistycznej terminologii medycznej czy akademickiej, z uwzględnieniem głównego odbiorcy – koordynatora opieki (również osoby z wykształceniem administracyjnym),
3. **Charakter podręcznika:** podręcznik powinien mieć charakter użytkowy, tzn. zawierać:

* wzory dokumentów,
* checklisty,
* studia przypadków,
* rekomendacje i wskazówki do zastosowania w codziennej pracy.

1. **Format podręcznika -** PDF w 2 wersjach: interaktywny, zoptymalizowany do pobierania i druku (A4),
2. **Format PDF do druku:**
3. Predefiniowane ustawienia Adobe PDF, Standard: PDF/X-1a:2001,
4. Rozmiar netto (po obcięciu): A4 (210x297mm), Spady minimum 3mm z każdej strony,
5. Marginesy: górny, dolny, zewnętrzny ok 15-20mm, wewnętrzny minimum 20mm,
6. Kolorystyka: CMYK, wszystkie elementy kolorowe, w tym obrazy przekonwertowane do CMYK,
7. Grafiki: Rozdzielczość minimum 300dpi, Format TIFF,png, jpg (bez kompresji stratnej) osadzone w dokumencie, Kolory CMYK,
8. Czionki i teksty: wszystkie czcionki powinny być osadzone w pliku pdf, minimalna wielkość tekstu ok. 12pkt, czcionka bezszeryfowa, interlinia 1,5, współczynnik kontrastu 4,5:1,
9. Porządkowanie tekstu: justujemy do lewej, stosowanie odpowiednich odstępów między akapitami i wcięć, stosowanie krótkich akapitów, które są łatwiejsze do czytania, stosowanie pogrubień, kursyw i innych wyróżników.
10. **Format PDF cyfrowy (interaktywny):**
11. Podręcznik w wersji cyfrowej będzie umieszczony na platformie zarządzanej przez NFZ. Niezbędne jest zapewnienie możliwości aktualizacji treści przez Zamawiającego,
12. Podręcznik w formie cyfrowej opracowany w technologii zgodnej z aktualnymi standardami (HTML5/CSS3), dostępny online z poziomu przeglądarki internetowej, bez konieczności instalacji dodatkowego oprogramowania, z pełnym zachowaniem funkcjonalności na urządzeniach stacjonarnych i mobilnych,
13. Plik PDF dostępny cyfrowy musi być zaprojektowany zgodnie z podejściem „projektowania dla wszystkich”. Powinno dać się go odczytać za pomocą narzędzi asystujących takich jak m.in. czytniki ekranowe na urządzeniach mobilnych, jak i na stacjonarnych,
14. Plik powinien być zgodny z wytycznymi WCAG 2.1 zgodnie z ustawą z dnia   
    4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
15. Układ stron w pliku PDF CYFROWY: strona po stronie (bez rozkładówek),
16. Kolorystyka w przestrzeni RGB,
17. Odpowiedni kontrast tekstu w stosunku do tła zgodnie z zasadami WCAG 2.1,
18. Zapewnienie interaktywności w dokumencie (spis treści, odnośniki, kody QR),
19. **Logotypy**: Wykonawca zobowiązany jest do umieszczenia na wszystkich materiałach odpowiednich logotypów oraz informacji o współfinansowaniu projektu, zgodnie z obowiazujacymi wytycznymi oznaczeń projektów ze środków publicznych. Wzory logotypów oraz inne formuły informacyjne Wykonawcy przekaże Zamawiający.
20. **Formularze, wzory i załączniki**: Wykonawca przygotuje wszystkie formularze, wzory i załączniki zawarte w podręczniku w postaci osobnych, edytowalnych plików (np. Word, Excel), umożliwiających ich pobranie, zapisanie i wydruk. Pliki te będą załączone do wersji elektronicznej podręcznika w uporządkowany sposób ( np. w folderze Załaczniki lub z linkami z poziomu treści pdf).
21. **Aktualnosć treści i zgodność z aktualnym stanem prawnym**: Podręcznik musi być aktualny na dzień opracowania materiału, wraz ze wskazaniem źródeł i dat aktualizacji. Podręcznik musi być zaaktualizowany w trakcie trawnia projektu zgodnie z wymaganiami pkt 2.6.
22. **Elementy wspierające naukę:** W podręczniku należy zawrzeć elementy, które ułatwiają wzrost wiedzy, np.: pytania kontrolne, podsumowania po danym rozdziale, grafiki, zestawienia, tabele, cytaty, wypowiedzi ekspertów, praktyczne przykłady, dobre praktyki.
23. **Elementy interakcji, nawigacja i struktura**:
24. Spis treści z hiperłączami – umożliwiający szybkie przejście do wybranego rozdziału,
25. Zakładki (bookmarks) – widoczne w panelu bocznym czytnika PDF,
26. Przyciski nawigacyjne – np. „Wstecz”, „Dalej”, „Powrót do spisu treści”, „Poprzednia strona”, „Następna strona”, „Zamknij/Wyjdź”,
27. Hiperłącza – do stron internetowych na końcu podręcznika, innych dokumentów,
28. Przyciski akcji – np. „otwórz załącznik”, „Drukuj”, „Pokaż odpowiedź”, „Zapisz”, „Wyślij formularz”, „Filtruj treść/Wybierz temat”,
29. Formularze – pola tekstowe, przyciski wyboru, listy rozwijane,
30. Komentarze i notatki – możliwość dodawania własnych adnotacji (jeśli włączone),
31. Wyszukiwanie pełnotekstowe i filtry– ułatwia odnalezienie konkretnych treści.
32. Wykonawca musi dostarczyć **wykaz praw autorskich** dla każdego zasobu umieszczonego w publikacji (w tym imię i nazwisko autora, źródło, z którego pozyskano zasób, typ licencji lub praw autorskich, data dostępu, strona w przesłanym pliku publikacji oraz wskazanie przypadków wykorzystania utworów autorstwa innych osób) w formie tabeli (MS Word .doc/.docx lub MS Excel .xls/.xlsx) zawierającej wszystkie wymagane informacje.
33. **Przeglądarki**:
34. Podręcznik musi prawidłowo funkcjonować na najpopularniejszych przeglądarkach na rynku w najnowszej stabilnej wersji, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Apple Safari.
35. Podręcznik będzie również prawidłowo funkcjonował na urządzeniach mobilnych spełniających minimalne parametry:

* System operacyjny Android w najnowszej wersji na dzień podpisania Umowy.
* System operacyjny iOS w najnowszej wersji na dzień podpisania Umowy.

1. Wykonawca **nie może osadzać w podręczniku kodu**, pozwalającego bez wiedzy i zgody Zamawiającego na komunikowanie się i przekazywanie danych, w tym danych statystycznych do osób trzecich.

**2.5. Wymagania RODO dla podręcznika:**

Wykonawca zobowiązuje się do opracowania treści podręcznika w sposób zgodny z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), w szczególności poprzez:

1. **Niezamieszczanie danych osobowych** w treści podręcznika, w tym w materiałach graficznych, takich jak:
2. zrzuty ekranu (printscreeny) z programów komputerowych,
3. zdjęcia, ilustracje, wykresy,
4. przykłady dokumentów, formularzy, korespondencji itp.
5. **Zanonimizowanie lub zamaskowanie** wszelkich danych, które mogłyby umożliwić identyfikację osoby fizycznej, w tym: imion, nazwisk, adresów e-mail, numerów identyfikacyjnych, zdjęć twarzy, danych lokalizacyjnych itp.
6. **Weryfikację materiałów graficznych i tekstowych** pod kątem zgodności z przepisami o ochronie danych osobowych przed ich przekazaniem Zamawiającemu.
7. **Złożenie oświadczenia** o braku danych osobowych w przekazanym materiale, stanowiącego załącznik do protokołu odbioru.

**2.6. Aktualizacja podręcznika:**

Podręcznik opracowywany przez Wykonawcę podlegać będzie aktualizacji (w zakresie treści merytorycznej, druków, przypisów) minimum dwukrotnie, w latach 2026 - 2027 r., zgodnie ze zmianami dokonującymi się w regulacjach i rozwiązaniach organizacyjno-finansowych w podstawowej opiece zdrowotnej oraz z uwagi na postęp wiedzy i praktyki klinicznej w POZ. Aktualizacja treści wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.

1. Zarządzenie Nr 79/2022/DSOZ Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 29 czerwca 2022 r. w sprawie warunków zawarcia i realizacji umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna [↑](#footnote-ref-1)
2. Zarządzeniu Nr 122/2017/DSOZ Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 15 grudnia 2017 r.

   w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej w zakresie programów zdrowotnych – profilaktycznych [↑](#footnote-ref-2)
3. Zarządzenie Nr 79/2022/DSOZ Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 29 czerwca 2022 r. w sprawie warunków zawarcia i realizacji umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej w rodzaju podstawowa opieka zdrowotna [↑](#footnote-ref-3)