

Obchodní firma: **ICV – Institut certifikovaného vzdělávání s.r.o.**
IČO: 65415612
Sídlem: Pujmanové 1221/4, Praha 4 – 140 00
Zastoupena: Mgr. Klárou Zumrovou, jednatelkou společnosti
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., Na Příkopě 860/24, 110 00 Praha 1
Číslo účtu: 6769535001/5500

Kontaktní osoba ve věcech odborných:
Mgr. Klára Zumrová, mobil +420 602 223 002, email: zumrova@icv.cz

dále jen jako „**poskytovatel**“ na straně jedné

a

Název: **Nemocnice Na Homolce**
IČO: 00023884
DIČ: CZ00023884
Sídlem: Roentgenova 37/2, 150 30 Praha 5 - Motol
Zastoupena: Dr. Ing. Ivanem Olivou, ředitelem nemocnice
Bankovní spojení: ČSOB, a.s. Praha 5
Číslo účtu: 5012-1816024093/0300

Kontaktní osoba ve věcech odborných:
Mgr. Marcela Skočilasová, tel.: + 420 777 263 419, e-mail: marcela.skocilasova@homolka.cz

dále jen jako „**objednatel**“ na straně druhé

se v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku tak, jak stanoví tato

RÁMCOVÁ SMLOUVA - ROZVOJ NELÉKAŘSKÝCH ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ NNH

Čl. 1

Postavení smluvních stran

- (1) Poskytovatel je fyzickou osobou podnikající na základě živnostenského oprávnění /právníckou osobou, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u OR Městského soudu v Praze, v oddíle C, vložka 45067. Aktuální výpis poskytovatele z obchodního rejstříku tvoří přílohu č. 1 této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že výpis je aktuální a veškeré údaje v něm obsažené odpovídají skutečnému stavu.
- (2) Objednatel, **Nemocnice Na Homolce**, je státní příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo zdravotnictví České republiky, a jež je zřízená zřizovací listinou vydanou podle ust. § 39 odst. 1 zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů, a podle ust. § 54 odst. 2 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů, dne 1.8.2001 č.j.: 16037/2001. Úplné znění zřizovací listiny bylo vydáno 29. 5. 2012 pod č.j. MZDR 17268-XVII/2012.

Čl. 2

Předmět smlouvy

(6) V urgentních
kontaktech
3.5.

(1) Závazek poskytovatele:

Poskytnout objednateli službu spočívající ve výuce rozvoje nelékařských zdravotnických pracovníků NNH (dále jen „službu“) za podmínek uvedených v této smlouvě a dle specifikace v příloze této smlouvy či dílčích objednávkách.

(2) Objednatel se zavazuje za řádně a včas provedené služby zaplatit Poskytovateli dohodnutou smluvní odměnu na základě skutečně odučených školení, která je upravena v čl. 8 této smlouvy a byla soutěžena v rámci veřejné zakázky malého rozsahu vyhlášené na TM: „T004/16V/00013670: Rozvoj nelékařských zdravotních pracovníků NNH“ členěnou do tematických položek „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“ a „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“.

(3) Služby musí být poskytovatelem prováděny v souladu s příslušnými právními předpisy.

(4) Poskytovatel služeb disponuje oprávněními k této činnosti, dle příslušných právních předpisů.

(5) „Objednávkou“ se pro účely této smlouvy rozumí písemná nebo e-mailová výzva (e-mail) objednatele směřovaná poskytovateli za účelem realizace plnění z této smlouvy. Náležitosti Objednávky stanoví čl. 3 této Smlouvy.

(6) „Akceptací“ se pro účely této smlouvy rozumí písemné nebo e-mailové potvrzení směřované poskytovatelem vůči objednateli. Akceptací Objednávky dochází k uzavření dílčí smlouvy na realizaci předmětu plnění dle této smlouvy.

Čl. 3

Objedávka; dílčí kupní smlouva

(1) Objedávka je návrhem příslušné dílčí smlouvy na zajištění služeb. Smluvní vztah, resp. dílčí smlouva, vzniká v okamžiku bezvýhradné akceptace objednávky poskytovatelem. V případě, že poskytovatel připojí k objednávce, resp. návrhu dílčí smlouvy, své protinávry, vzniká dílčí smluvní vztah až v okamžiku potvrzení těchto protinávřů objednatelem. Poskytovatel není oprávněn připojit k objednávce protinávry, které tato smlouva nepředpokládá. Uzavřená dílčí smlouva se řídí podmínkami uvedenými v konkrétní objednávce a touto smlouvou.

(2) Objedávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) identifikační údaje objednatele (název, sídlo, IČO, DIČ),
- b) jednoznačné určení předmětu požadovaných služeb v souladu s rámcovou smlouvou,
- c) návrh konkrétního termínu školení

(3) Akceptace objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) jméno oprávněné osoby za poskytovatele k akceptaci objednávky,
- b) cenu za školicí jednotku bez DPH; v případě, že cena nebude uvedena, má se za to, že jde o cenu uvedenou v této rámcové smlouvě (v akceptaci tedy může být uvedena pouze cena stejná, nebo nižší)
- c) místo konání školení a akceptace termínu školení

(4) Objednatel je oprávněn zasílat objednávky v pracovních dnech v čase od 8:00 hod do 16:00 hod. Je-li doručena objednávka mimo tuto dobu, má se za to, že byla poskytovateli doručena následující pracovní den v 8:00 hodin.

(5) Objedávky a akceptace objednávek na základě této smlouvy budou mít vždy, nestanoví-li tato smlouva jinak, písemnou formu a pokládají se za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou druhé smluvní straně doručeny prostřednictvím e-mailových kontaktů uvedených v čl. 9, odst 1. Smlouvy.

(6) V urgentních případech může být objednávka provedena telefonicky prostřednictvím kontaktů uvedených ve smlouvě, následně však v co nejkratší možné době bude doplněna dle bodu 3.5.

Čl. 4

Podrobnosti výuky „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“

(1) Cílem tréninků určených výhradně pro ambulantní sestry je:

- podpora komunikačních dovedností zaměstnanců v rámci každodenních pracovních povinností ve směru k pacientům i k vedoucím pracovníkům (vrchní sestra, lékař, primář)
- podpora profesionálního vystupování v jednání s pacienty (i při velkých objemech pacientů denně), posílení orientace na pacienta, empatie, vcítění se do situace pacienta
- získání jistoty při komunikaci s náročným pacientem vč. zvládání konfliktních situací (např. při verbálním napadání ze strany pacientů)
- zaměření se na zjišťování chyb v komunikaci a jejich odstraňování
- získání návodu, jak rozpoznat nežádoucí automatismy ve svém jednání a jak je měnit, aby se v tom všechny zúčastněné strany cítily respektovány
- vysvětlení a pochopení věcné a vztahové roviny komunikace (získání schopnosti řešit věci s profesionálním nadhledem, nevztahovat si případné útoky na sebe)
- posílení schopnosti předcházet syndromu vyhoření (metody zvládání stresu, relaxační techniky)
- trénink má přispět k zlepšení poskytované ošetrovatelské péče ve smyslu nácviku profesionální komunikace a jednání s pacientem.

(2) Obsahová náplň tréninků je rozdělena na praxi a teorii ve vzájemném poměru 50:50, kdy návrh metodiky tréninku a podrobný popis vzorového dvoudenního tréninku pro jednu skupinu účastníků rozpracovaný na dopolední a odpolední část je součástí této smlouvy jako její Příloha č. 3.

(3) Tréninky proběhnou formou uzavřených firemních kurzů výhradně pro určené zaměstnance objednatele, kdy celkový předpokládaný počet účastníků činí 130 osob, rozdělených do předpokládaných 13 skupin po 10 účastnících. Objednatel si s ohledem na své provozní podmínky vyhrazuje právo nerealizovat kompletní předpokládaný počet tréninků.

Čl. 5

Podrobnosti výuky „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“

- (1) Cílem tréninků určených výhradně pro vrchní (vedoucí) sestry je:
 - Zvýšení manažerských kompetencí vedoucích sester
 - Podpora efektivního řízení týmu
 - Hodnocení zaměstnanců – jak vést hodnotící rozhovor, sdělení negativní zpětné vazby
 - Podpora komunikace se svým týmem, schopnost motivace týmu, přesvědčivá a jasná komunikace se svými podřízenými
 - Vysvětlení a pochopení věcné a vztahové roviny komunikace
 - Zlepšení a nácvik komunikačních dovedností v rámci řešení interpersonálních vztahů (konfliktů) na pracovišti, naslouchání, respekt vůči odlišnému názoru
 - Zaměření se na možné příčiny napětí, které vedou k chybným vzorcům komunikace
 - Sdílení zkušeností, komunikace směrem k vedení oddělení, ke svému týmu, k hlavní sestře (komunikace potřeb, řešení problémů, vyjednávání) a sebereflexe (co já mohu udělat pro zlepšení fungování týmu, identifikace vlastních rezerv)
 - Zahájení příprav na akreditaci JCI
- (2) Obsahová náplň vč. harmonogramu workshopu (metodika) vzorově rozpracovaná na dopolední a odpolední část je součástí této smlouvy jako její Příloha č. 4.
- (3) Předpokládaný počet účastníků workshopu je 30 osob, které nebudou členěny do dílčích skupin. Objednatel si vyhrazuje právo snížit s ohledem na své provozní podmínky počet účastníků workshopu.

Čl. 6

Doba a místo plnění

- (1) Výuka praktických tréninků „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“ bude probíhat formou dvoudenních školení počínaje měsícem květnem, příp. červen 2016 – 31.12.2016, vždy však v pracovní den.

Workshop „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“ proběhne formou jednodenního školení v období červen až říjen 2016, a to v pracovní den.

Veškeré konkrétní termíny tréninků i termín školení budou určeny po dohodě mezi objednatel a poskytovatelem.

- (2) Výuka bude probíhat v případě školení „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“ v prostorách mimo sídlo zaměstnavatele v hl. m. Praze v dojezdu MHD. V případě školení „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“ pak výuka proběhne zcela mimo hl. m. Prahu, avšak ve Středočeském kraji.

Čl. 7

Povinnosti objednatele

- (1) Objednatel se zavazuje postupovat při objednávání služeb, při placení smluvní ceny, jakož i při případných reklamacích v souladu s podmínkami stanovenými touto smlouvou.

Čl. 8

Cena, platební podmínky

- (1) Cena za výuku nelékařských zdravotnických pracovníků je účtována dle skutečně odučených školení.

Cena za jeden dvoudenní trénink „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“: 28.630 Kč bez DPH.

Cena za jeden kompletní workshop „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“: 33.000 Kč bez DPH.

Výše uvedená cena za jeden dvoudenní trénink „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“ zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně:

- Příprava a realizace tréninků
- Zajištění a úhrada prostor pro realizaci tréninků, včetně občerstvení v rámci školení, vyjma obědu
- Příprava školicích materiálů a pomůcek
- Vedení prezenčních listin
- Zajištění hodnocení spokojenosti s tréninkem ze strany účastníků (dotazníkovou metodou)
- Vyhodnocování zpětné vazby účastníků kurzu
- Průběžná administrativní podpora a cestovní výlohy lektorů
- Zpracování závěrečné zprávy z tréninku, včetně doporučení dalšího rozvoje.

Výše uvedená cena za jeden kompletní workshop „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“ zahrnuje zejména, nikoliv však výlučně:

- Příprava a realizace workshopu
- Zajištění a úhrada prostor, občerstvení, oběda a večeře, ubytování a snídaně
- Příprava školicích materiálů a pomůcek
- Zajištění prezenční listiny
- Zajištění hodnocení spokojenosti s WS ze strany účastníků (dotazníkovou metodou)
- Vyhodnocení zpětné vazby účastníků WS
- Administrativní podpora a cestovní výlohy lektorů
- Zpracování závěrečné zprávy z WS

- (2) Cena je splatná ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktura) objednateli. Cena bude objednatelem uhrazena bezhotovostním převodem na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Fakturace bude prováděna zpětně **jednou měsíčně** na základě objednatelem potvrzeného výkazu skutečně poskytnutých služeb – odučených školení v příslušném měsíci.
- (3) Poskytovatel je povinen vystavit daňový doklad (fakturu) do 15 dnů po uskutečnění zdanitelného plnění a nejpozději do dvou pracovních dnů po jeho vystavení doručit na adresu sídla Objednatele. V případě opožděného zaslání daňového dokladu (faktury) je Poskytovatel povinen objednateli uhradit vzniklou škodu v plné výši.
- (4) Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy, a to zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví platným k témuž datu. Na faktuře bude uvedeno číslo objednávky, specifikace poskytnutých služeb, počtu odučených hodin a celková cena.

Čl. 9

Zrušení školení poskytovatelem

- (1) Pokud dojde ke zrušení školení ze strany lektora (zejména z důvodu nemoci) jak na workshopu, tak i u dílčích tréninků, je poskytovatel povinen zajistit suplujícího lektora.
- (2) Zajištění výuky jiným lektorem bude provedeno v odpovídající kvalitě.

Čl. 10

Zrušení školení objednatelem

- (1) Objednatel je oprávněn zrušit dílčí výuku praktických tréninků „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“, nejpozději však 5 pracovních dnů před počátkem dílčího školení, a to telefonicky nebo e-mailem. Pokud bude dílčí školení zrušeno později, bude fakturováno jako proběhlé.
- (2) Objednatel je oprávněn zrušit workshop „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“ nejpozději 5 pracovních dnů před jeho konáním, a to telefonicky nebo e-mailem. Pokud bude workshop zrušen později, bude fakturován jako proběhlý.
- (3) Čekací doba lektora je 20 minut po stanoveném čase školení. Pokud se v této lhůtě nedostaví na výuku žádný účastník školení, školení se považuje za pozdě zrušené a bude fakturováno objednateli.

Čl. 11

Sankce

- (1) Pro případ, že školení nebude poskytovatelem realizováno v rozsahu dle Čl. 6 této smlouvy, resp. dle dílčí objednávky a nebudou naplněny podmínky zrušení školení poskytovatelem, sjednává se smluvní pokuta za nedodržení sjednaného školení, a to:
 - ve výši ceny za jeden dvoudenní trénink v případě tréninků „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“
 - ve výši ceny za kompletní workshop „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“.
- (2) Smluvní pokuty dle tohoto článku 8. Smlouvy jsou splatné vždy do 15ti dnů ode dne vzniku nároku na jejich úhradu.
- (3) Povinností zaplatit smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody, jež se hradí v plné výši bez ohledu na výši smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty dále není dotčena povinnost poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.

Čl. 12

Podmínky doručování

- (1) Kontaktní údaje pro vyřizování objednávek, akceptací, dále pro vyřizování reklamací a písemností týkající se této smlouvy, doručovány následujícími způsoby: prostřednictvím držitele poštovní licence, prostřednictvím pověřených zaměstnanců poskytovatele, resp. objednatele, faxem, e-mailem nebo osobně na adresy:

- za poskytovatele

Pověřená osoba: Mgr. Klára Zumrová
Adresa: Pujmanové 1221/4, 140 00 Praha 4
Tel: +420 602 223 002
E-mail: zumrova@icv.cz

• za objednatele:

Pověřená osoba: Mgr. Marcela Skočilasová
Adresa: Roentgenova 37/2, 150 30 Praha 5 - Motol
Tel: + 420 777 263 419
E-mail: marcela.skocilasova@homolka.cz
nebo jím pověřený pracovník.

Čl. 13

Doba trvání a ukončení smlouvy

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu **určitou, a to s účinností ode dne jejího podpisu poslední ze smluvních stran, do 31. 12. 2016.**
- (2) Tato smlouva může být ukončena:
 - a) dohodou podepsanou oběma smluvními stranami;
 - b) jednostrannou výpovědí objednatele, kde výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď druhé straně doručena;
 - c) odstoupením od Smlouvy v důsledku nesplnění povinnosti vyplývající z této smlouvy řádně a včas ani po uplynutí dodatečně poskytnuté lhůty 15 dnů;
 - d) odstoupením od této smlouvy v důsledku zahájení insolvenčního řízení vůči druhé smluvní straně.
- (3) Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení druhé smluvní straně. V případě, že Odstoupení od Smlouvy není možné doručit druhé smluvní straně ve lhůtě deseti dnů od odeslání, považuje se Odstoupení od Smlouvy za doručené druhé smluvní straně uplynutím 10. dne od podání takového Odstoupení od Smlouvy poštovní službě k odeslání.
- (4) Okamžikem nabytí účinnosti odstoupení od této smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku této smlouvy z důvodu odstoupení od Smlouvy si nebudou vracet plnění, za které již bylo poskytnuto protiplnění druhou smluvní stranou.
- (5) V důsledku ukončení smlouvy nedochází k zániku nároků na náhradu škody vzniklých porušením této smlouvy, nároků na uhrazení smluvních pokut, ani jiných ustanovení, která podle projevené vůle stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení této smlouvy.

Čl. 14

Salvatorní klauzule

- (1) Smluvní strany se zavazují poskytnout si k naplnění účelu této smlouvy vzájemnou součinnost.
- (2) Strany sjednávají, že pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů anebo judikatury soudů bude u některého ustanovení této smlouvy shledán důvod neplatnosti právního úkonu, smlouva jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Strany se zavazují toto ustanovení doplnit či nahradit novým ujednáním, které bude odpovídat aktuálnímu výkladu právních předpisů a smyslu a účelu této smlouvy.
- (3) Pokud v některých případech nebude možné řešení zde uvedené a Smlouva by byla neplatná, strany se zavazují bezodkladně po tomto zjištění uzavřít novou smlouvu, ve které případný důvod neplatnosti bude odstraněn, a dosavadní přijatá plnění budou započítána na plnění stran podle této nové smlouvy. Podmínky této nové smlouvy vyjdou přitom z původní smlouvy.

Čl. 15

Řešení sporů, rozhodné právo

- (1) Smluvní strany vynaloží veškeré úsilí k tomu, aby vyřešily všechny spory, které by mohly vzniknout v souvislosti s touto smlouvou a její realizací v první řadě vzájemnou dohodou.
- (2) Smluvní strany se ve smyslu ustanovení § 87 odst. 1 zákona č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, ve znění pozdějších předpisů, že tato smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí právem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Ke kolizním ustanovením českého právního řádu se přitom nepřihlíží.

Čl. 16

Prorogace

Smluvní strany se ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád dohodly, že místně příslušným soudem k projednání a rozhodnutí sporů a jiných právních věcí vyplývajících s touto smlouvou založeného právního vztahu, jakož i ze vztahů s tímto vztahem souvisejících, je v případě, že k projednání věci je věcně příslušný krajský soud, Městský soud v Praze a v případě, že k projednání věci je věcně příslušný okresní soud, Obvodní soud pro Prahu 5.

Čl. 17

Přílohy

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy, a to:

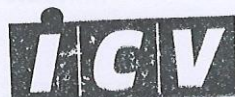
- a) Příloha č. 1: Výpis z OR či ostatních evidencí;
- b) Příloha č. 2: Zadávací dokumentace – Rozvoj nelékařských zdravotnických pracovníků NNH včetně CN
- c) Příloha č. 3 Vzor metodiky tréninků „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“
- d) Příloha č. 4 Vzor metodiky workshopu „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“

Čl. 18

Závěrečná ustanovení

- (1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu posledním z účastníků této smlouvy.
- (2) Smluvní vztahy založené touto smlouvou mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- (3) Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu založeného touto smlouvou.
- (4) Jakékoliv změny a dodatky k této smlouvě, popřípadě též ukončení této smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsané oběma smluvními stranami. Případné dodatky k této smlouvě budou označeny jako „Dodatek“ a vzestupně číslovány v pořadí, v jakém byly postupně uzavírány tak, aby dříve uzavřený Dodatek měl vždy číslo nižší, než Dodatek pozdější. Smlouva může být ukončena pouze písemně.
- (5) Žádná ze smluvních stran nepostoupí práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Jakékoliv postoupení v rozporu s podmínkami této smlouvy bude neplatné a neúčinné.
- (6) Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva stejnopisy a poskytovatel jeden.
- (7) Smluvní strany na závěr této smlouvy výslovně prohlašují, že jim nejsou známy žádné okolnosti bránící v uzavření této smlouvy.
- (8) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a shledaly, že její obsah přesně odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a zakládá právní následky, jejichž dosažení svým jednáním sledovaly, a proto ji níže, prosty omylu, lsti a tísně, jako správnou podepisují.

V Praze dne 13.6.2016



INSTITUT
CERTIFIKOVANÉHO
VZDĚLÁVÁNÍ

Pujmanové 1221/4, 140 00 Praha 4
iev@iev.cz, www.iev.cz, DIČ: CZ 65415612

ICV - Institut certifikovaného vzdělávání,

s.r.o.

Mgr. Klára Zumrová
jednatelka
poskytovatel

V Praze dne 29.6.2016

Nemocnice Na Homolce

Dr. Ing. Ivan Oliva
ředitel nemocnice
objednatel

**NEMOCNICE
NA HOMOLCE**
150 30 Praha 5, Roentgenova 2

Příloha č. 1

Tento výpis z veřejných rejstříků elektronicky podepsal "MĚSTSKÝ SOUD V PRAZE [IČ 00215660]" dne 13.6.2016 v 12:34:13.
EPVtU:xPGKqNs+7QwYiFz2slaMMg



Výpis

z obchodního rejstříku, vedeného
Městským soudem v Praze
oddíl C, vložka 45067

Datum zápisu:	17. května 1996
Spisová značka:	C 45067 vedená u Městského soudu v Praze
Obchodní firma:	ICV - Institut certifikovaného vzdělávání s.r.o.
Sídlo:	Pujmanové 1221/4, Krč, 140 00 Praha 4
Identifikační číslo:	654 15 612
Právní forma:	Společnost s ručením omezeným
Předmět podnikání:	Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
Statutární orgán:	
jednatel:	Ing. JAN EISLER, dat. nar. 19. dubna 1969 Sulova 1356, Zbraslav, 156 00 Praha 5 Den vzniku funkce: 27. ledna 2015
jednatel:	JANA UHLÍŘOVÁ, dat. nar. 13. ledna 1978 Chotěnovská 634, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9 Den vzniku funkce: 27. ledna 2015
jednatel:	Mgr. KLÁRA ZUMROVÁ, dat. nar. 26. května 1980 K Šafránce 508/18, Střížkov, 190 00 Praha 9 Den vzniku funkce: 23. října 2015
Počet členů:	3
Způsob jednání:	Jménem společnosti jednají jednatelé samostatně.
Společníci:	
Společník:	Ing. JAN EISLER, dat. nar. 19. dubna 1969 Sulova 1356, Zbraslav, 156 00 Praha 5
Podíl:	Vklad: 1 000 000,- Kč Splaceno: 100% Obchodní podíl: 40%
Společník:	JANA UHLÍŘOVÁ, dat. nar. 13. ledna 1978 Chotěnovská 634, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9
Podíl:	Vklad: 1 000 000,- Kč Splaceno: 100% Obchodní podíl: 40%
Společník:	Mgr. KLÁRA ZUMROVÁ, dat. nar. 26. května 1980 K Šafránce 508/18, Střížkov, 190 00 Praha 9
Podíl:	Vklad: 250 000,- Kč Splaceno: 100% Obchodní podíl: 10%
Podíl:	Vklad: 250 000,- Kč Splaceno: 100% Obchodní podíl: 10%

Základní kapitál: 2 500 000,- Kč

Ostatní skutečnosti:

Obchodní korporace se podřídila zákonu jako celku postupem podle § 777 odst. 5 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.





ZADÁVACÍ DOKUMENTACE k veřejné zakázce „ROZVOJ NELÉKAŘSKÝCH ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ NNH“

PŘEDMĚT VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmět zakázky je rozdělen na 2 položky:

Položka 1: „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“

Položka 2: „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“

Dodavatel podá nabídku na obě položky veřejné zakázky v rámci jedné nabídky. Obě položky tak budou hodnoceny společně.

- **Záměrem programu** je doplnění kontinuálního odborného rozvoje nelékařských zdravotnických pracovníků v oblasti soft skills, podpoření jejich profesionality a vědomí důležitosti jejich práce. Smyslem je rovněž zlepšit dovednosti komunikace ambulantních a vrchních sester tak, aby byl otevřen prostor pro zkvalitnění mezilidských vztahů ve firmě a zároveň došlo k zlepšení komunikace mezi personálem a klientem.
- **Cílem rozvojového programu** je rozšíření současných znalostí a dovedností zaměstnanců v rámci celoživotního prohlubování kvalifikace. Předpokladem je, aby získané znalosti a dovednosti byly uplatnitelné v praxi a odpovídaly zvyšujícím se požadavkům na schopnosti a dovednosti dané cílové skupiny.
- **Zadavatel požaduje** komplexní zajištění přípravy (obsahový a časový harmonogram školení), organizační zajištění, odborné provedení programu, lektorské zabezpečení a vypracování závěrečné zprávy z tréninků, včetně doporučení pro další vzdělávání. Zadavatel dále požaduje zajištění vlastních či pronajatých prostor pro realizaci obou částí VZ, včetně možnosti stravování a v případě Části 2 i možnost ubytování.
- **Finální obsah školení a časový harmonogram** pro jednotlivé cílové skupiny navrhne uchazeč ve spolupráci se zadavatelem na základě stanovených cílů školení. Obsah školení i časový harmonogram včetně termínů školení musí být odsouhlasen zadavatelem.
- **Personální zajištění** tréninků bude realizováno kvalifikovanými lektory, které uchazeč uvede v nabídce. Případné změny v realizačním týmu v průběhu realizace tréninků budou možné pouze po souhlasu zadavatele.
- **Zadavatel poskytne** dodavateli před realizací tréninků jmenné seznamy účastníků rozdělených do jednotlivých skupiny a na konkrétní termíny tréninků. Zadavatel si vyhrazuje provádět změny v seznamu účastníků především jejich přesuny mezi skupiny s ohledem na zajištění fungujícího provozu nemocnice.
- **Dodavatel bude** po celou dobu realizace zakázky komunikovat se zadavatelem, aby byly naplněny stanovené cíle zakázky.



- **Náklady**, které dodavatel v souvislosti s realizací školení vynaloží (tj. náklady lektora na dopravu do místa školení, školicí materiály, úhrada školicích prostor, stravování pro účastníky apod.), je dodavatel povinen zahrnout do nabídkové ceny.

POLOŽKA 1: „Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Cíl tréninků:

- podpora komunikačních dovedností zaměstnanců v rámci každodenních pracovních povinností ve směru k pacientům i k vedoucím pracovníkům (vrchní sestra, lékař, primář)
- podpora profesionálního vystupování v jednání s pacienty (i při velkých objemech pacientů denně), posílení orientace na pacienta, empatie, vcítění se do situace pacienta
- získání jistoty při komunikaci s náročným pacientem vč. zvládnání konfliktních situací (např. při verbálním napadání ze strany pacientů)
- zaměření se na zjišťování chyb v komunikaci a jejich odstraňování
- získání návodu, jak rozpoznat nežádoucí automatismy ve svém jednání a jak je měnit, aby se v tom všechny zúčastněné strany cítily respektovány
- vysvětlení a pochopení věcné a vztahové roviny komunikace (získání schopnosti řešit věci s profesionálním nadhledem, nevztahovat si případné útoky na sebe)
- posílení schopnosti předcházet syndromu vyhoření (metody zvládnání stresu, relaxační techniky)
- trénink má přispět k zlepšení poskytované ošetrovatelské péče ve smyslu nácviku profesionální komunikace a jednání s pacientem

Bližší specifikace:

- Trénink je určen ambulantním sestram NNH
- Trénink bude koncipován jako dvoudenní a proběhne formou uzavřených firemních kurzů.
- Trénink komunikačních dovedností bude realizován celkem pro cca 130 účastníků.
- Tréninky proběhnou ve 13 skupinách po cca 10 účastnících.
- Předpokládaný počet vzdělávacích dnů je 26 (13 skupin – pro každou skupinu 2 dny)
- Praxe a teorie bude rozložena v poměru 50:50.
- Tréninky proběhnou v určených termínech v pracovních dnech PO-PÁ.
- Konkrétní termíny tréninků pro jednotlivé skupiny budou naplánovány ve spolupráci s vybraným dodavatelem s ohledem na možnosti zadavatele (zajištění fungování provozu jednotlivých oddělení atd.).
- Místem konání tréninku komunikačních dovedností budou externí prostory mimo NNH (hl. m. Praha, v dojezdu MHD). Uchazeč zajistí vlastní či pronajaté prostory vhodné pro konání školení (včetně potřebného technického vybavení jako je projektor, plátno, flipchart, psací pomůcky apod.). Součástí služeb bude i zajištění občerstvení. V místě konání nebo v jeho blízkosti bude možnost oběda pro účastníky. Oběd bude hrazen účastníky individuálně. Prostory pro výuku a občerstvení navrhne uchazeč do nabídky a zahrne je do celkové nabízené ceny.



DALŠÍ POŽADAVKY NA OBSAH NABÍDKY

Uchazeč předloží návrh metodiky tréninku a podrobný popis vzorového dvoudenního tréninku pro jednu skupinu účastníků rozpracovaný na dopolední a odpolední část. Podrobný popis bude zahrnovat:

- Popis postupů a metod tréninku
- Návrh časového harmonogramu
- Popis poměru mezi teoretickou a praktickou částí
- Popis interakce mezi lektorem a účastníky
- Popis výukových materiálů a pomůcek
- Návrh akčního plánu účastníků
- Návrh na ověření efektivity tréninku
- Doporučení dalšího rozvoje cílové skupiny
- Způsob organizačního zajištění - místo realizace a popis prostor, vč. technického zajištění, kde bude kurz realizován

V rámci realizace veřejné zakázky je uchazeč povinen zajistit následující požadavky zadavatele, které budou zahrnuty v ceně kurzů:

- Příprava a realizace tréninků
- Zajištění a úhrada prostor pro realizaci tréninků, včetně občerstvení v rámci školení
- Příprava školicích materiálů a pomůcek
- Vedení prezenčních listin
- Zajištění hodnocení spokojenosti s tréninkem ze strany účastníků (dotazníkovou metodou)
- Vyhodnocování zpětné vazby účastníků kurzu
- Průběžná administrativní podpora a cestovní výlohy lektorů
- Zpracování závěrečné zprávy z tréninku, včetně doporučení dalšího rozvoje

DOBA PLNĚNÍ

Výuka bude organizována formou dvoudenních praktických tréninků v období květen/červen – prosinec 2016 (během letních měsíců červenec-srpen pouze budou-li to umožňovat provozní možnosti zadavatele). Konkrétní termíny jednotlivých školení budou určeny po dohodě mezi zadavatelem a vybraným dodavatelem. Výuka bude probíhat v pracovních dnech PO-PÁ.

MÍSTO PLNĚNÍ

Výuka bude probíhat v externích prostorách zajištěných dodavatelem a schváleným zadavatelem.

POLOŽKA 2: „Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“ - workshop

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Cíl tréninků:

- Zvýšení manažerských kompetencí vedoucích sester
- Podpora efektivního řízení týmu
- Hodnocení zaměstnanců – jak vést hodnotící rozhovor, sdělení negativní zpětné vazby
- Podpora komunikace se svým týmem, schopnost motivace týmu, přesvědčivá a jasná komunikace se svými podřízenými
- Vysvětlení a pochopení věcné a vztahové roviny komunikace



- Zlepšení a nácvik komunikačních dovedností v rámci řešení interpersonálních vztahů (konfliktů) na pracovišti, naslouchání, respekt vůči odlišnému názoru
- Zaměření se na možné příčiny napětí, které vedou k chybným vzorcům komunikace
- Sdílení zkušeností, komunikace směrem k vedení oddělení, ke svému týmu, k hlavní sestře (komunikace potřeb, řešení problémů, vyjednávání) a sebereflexe (co já mohu udělat pro zlepšení fungování týmu, identifikace vlastních rezerv)
- Zahájení příprav na akreditaci JCI

Bližší specifikace:

- Workshop bude určen vrchním sestřám NNH.
- Akce bude koncipována jako jednodenní pracovní workshop s večerním neformálním programem (a následným přespáním). Dodavatel zajistí samotný program WS pouze do večere, večerní neformální program si zajistí účastníci sami (zadavatel).
- Workshop bude realizován celkem pro cca 30 účastníků (1 skupina).
- Akce proběhne v jednom určeném termínu pro celou skupinu najednou (1 vzdělávací den)
- Workshop proběhne v dohodnutém termínu v pracovních dnech PO-PÁ.
- Konkrétní termín bude naplánován ve spolupráci s vybraným dodavatelem s ohledem na možnosti zadavatele (zajištění fungování provozu jednotlivých oddělení atd.).
- Místem konání workshopu budou externí prostory mimo NNH (mimo hl. m. Prahu, Středočeský kraj). Uchazeč musí být schopen zajistit vlastní či pronajaté prostory vhodné pro konání akce (včetně ubytování a snídaně, občerstvení, oběda a večere, vhodné místnosti a potřebného technického vybavení jako je projektor, plátno, flipchart, psací pomůcky apod.). Tyto prostory navrhne uchazeč do nabídky a zahrne je do celkové nabízené ceny. Z důvodu ekonomického řešení preferujeme standardní úroveň navrhovaných prostor.

DALŠÍ POŽADAVKY NA OBSAH NABÍDKY

Uchazeč předloží návrh programu a popis realizace workshopu rozděleného na dopolední a odpolední část. Písemná metodika bude zahrnovat:

- Popis metod WS, diskutovaná témata
- Popis průběhu WS, způsobů interakce lektora/facilitátora s cílovou skupinou
- Návrh časového harmonogramu
- Doporučení dalšího rozvoje cílové skupiny
- Způsob organizačního zajištění - místo realizace a popis prostor, vč. technického zajištění, kde bude kurz realizován

V rámci realizace veřejné zakázky je uchazeč povinen zajistit následující požadavky zadavatele, které budou zahrnuty v ceně kurzů:

- Příprava a realizace workshopu
- Zajištění a úhrada prostor, občerstvení, oběda a večere, ubytování a snídaně
- Příprava školicích materiálů a pomůcek
- Zajištění prezenční listiny
- Zajištění hodnocení spokojenosti s WS ze strany účastníků (dotazníkovou metodou)
- Vyhodnocení zpětné vazby účastníků WS
- Administrativní podpora a cestovní výlohy lektorů
- Zpracování závěrečné zprávy z WS



Roentgenova 2, 150 30 Praha 5
Tel.: +420 257 271 111
IČO: 00023884

TERMÍN PLNĚNÍ

Výuka bude organizována formou jednodenního pracovního workshopu s večerním neformálním programem a následným přespáním v období mezi měsícem červen - říjen 2016. Konkrétní termín bude určen po dohodě se zadavatelem.

Výuka bude probíhat v pracovních dnech PO-PÁ.

MÍSTO PLNĚNÍ

Výuka bude probíhat v externích prostorách zajištěných dodavatelem a schváleným zadavatelem.

POŽADAVKY NA KVALIFIKACI

Technické kvalifikační předpoklady

1. Seznam významných služeb

Uchazeč doloží prokazatelné reference z alespoň 4 realizovaných zakázek obdobného charakteru a rozsahu za poslední 3 roky (ve formě čestného prohlášení), přičemž z těchto zakázek alespoň 2 zakázky byly realizovány pro zdravotnický personál.

Reference budou obsahovat:

- Jméno/Název zadavatele
- Stručný popis zakázky (název, cílová skupina, počet účastníků apod.)
- Termín realizace
- Jméno kontaktní osoby vč. uvedení telefonního kontaktu a emailu

2. Seznam lektorů

Uchazeč předloží ve formě čestného prohlášení seznam lektorů, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky (realizační tým). Přílohou tohoto seznamu budou aktuální strukturované životopisy jednotlivých lektorů, ze kterých bude zřejmé splnění níže uvedených minimálních požadavků zadavatele:

- a) ukončené vysokoškolské vzdělání, případně relevantní odbornou praxi
- b) praxe v lektorské nebo pedagogické činnosti minimálně 5 let
- c) praktické zkušenosti s vedením tréninků v oblasti soft skills min. 3 roky, zaměřených především na nácvik komunikačních nebo prezentačních dovedností a s prokázanou zkušeností s realizací alespoň 5 školení obdobného charakteru

NABÍDKOVÁ CENA

- Uchazeč uvede v nabídce do níže uvedené tabulky závaznou cenu za jednu školicí jednotku (1 dvoudenní trénink nebo 1 celodenní workshop s přespáním).
- Uchazeč uvede v nabídce do níže uvedené tabulky celkovou nabídkovou cenu za obě dvě části zakázky dle celkového předpokládaného počtu školicích jednotek.
- Zpracovaná nabídková cena bez DPH bude stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu plnění předmětu veřejné zakázky.



Roentgenova 2, 150 30 Praha 5
Tel.: +420 257 271 111
IČO: 00023884

Položka	Cena za 1 školicí jednotku (v Kč bez DPH)	Předpokládaný počet školicích jednotek	Celková cena (v Kč bez DPH)
„Komunikační dovednosti pro ambulantní sestry NNH“	28 630,-	13 (dvoudenní tréninků)	372 190,-
„Efektivní řízení týmu pro vrchní sestry NNH“	33 300,-	1 celodenní WS s přespaním	33 300,-
Nabídková cena CELKEM Cena je kompletní zahrnuje všechny náklady uchazeče spojené s plněním předmětu VZMR.			405 490,-

KRITÉRIA HODNOCENÍ NABÍDEK

Výběr dodavatele bude proveden na základě jediného kritéria, kterým je **nejnižší NABÍDKOVÁ CENA** bez DPH. Hodnocena bude celková nabídková cena za splnění celého předmětu veřejné zakázky, za celou dobu plnění.

Nabídková cena musí zohledňovat finanční možnosti zadavatele, tj. nesmí být vyšší než předpokládaná hodnota veřejné zakázky (bez DPH).

Hodnotící kritérium:

Nabídková cena (100%)

Způsob hodnocení:

Jako nejúspěšnější bude vyhodnocena nabídka s nejnižší celkovou nabídkovou cenou.

PLATEBNÍ PODMÍNKY

Faktura bude prováděna zpětně jednou měsíčně na základě zadavatelem potvrzeného výkazu skutečně poskytnutých služeb – realizovaných tréninků v příslušném měsíci, v souladu s obchodními podmínkami NNH (viz příloha).

KONTAKTNÍ OSOBA VE VĚCI SPECIFIKACE VZMR

Mgr. Marcela Skočilasová, vedoucí odd. vzdělávání a KC
marcela.skocilasova@homolka.cz

V..... dne..... 2016

.....
Razítko a podpis zadavatele

V PRAZE DNE 24.5.2016



INSTITUT
CERTIFIKOVANÉHO
VZDĚLÁVÁNÍ

Pujmanové 1221/4, 140 00 Praha 4
icv@icv.cz, www.icv.cz, DIČ: CZ 65415612



INSTITUT
CERTIFIKOVANÉHO
VZDĚLÁVÁNÍ

Pujmanové 1221/4, 140 00 Praha 4
icv@icv.cz, www.icv.cz, DIČ: CZ 65415612

Příloha č. 3
**KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI
PRO AMBULANTNÍ SESTRY NNH**

MOTTO:

„V každém setkání s druhými, se učíme něco o sobě samých.“



HLAVNÍ CÍLE KURZU

Program nabízí účastníkům **rozvoj a kultivaci komunikačních dovedností pro efektivní komunikaci a pracovní setkání nad tématem konkrétních případů z praxe ambulantních sester** formou dvoudenního kurzu, na němž budou zúčastněné **reflektovat vlastní zkušenosti se specifiky komunikace v ambulantním úseku zdravotnického zařízení**, sdílet společně pohledy na témata efektivity profesionální komunikace vycházející z klinické praxe, **společně se učit a na základě tréninku kultivovat konkrétní komunikační dovednosti a dále se profesionálně rozvíjet** pod vedením a s pomocí lektorky workshopu.

Z hlediska rozvojových potřeb by měl kurz poskytnout zejména tyto efekty:

- ✓ Identifikovat a dovednost situačně zvolit **efektivní styl spolupráce s klientem** (paternalistický vs. partnerský vztah)
- ✓ Poskytnout **dovednosti ke zlepšení mezilidských vztahů, efektivní komunikace, spolupráce s kolegy, spolupracovníky, s nadřízenými ale zejména s klienty/pacienty**
- ✓ Posílit schopnost účinně využívat všech relevantních/profesionálních prostředků komunikace (neverbální a verbální) v adekvátním zvládnutí problémových klientů/pacientů.
- ✓ Tréninkem podpořit jistotu ambulantních sester v hovoru s (problematickými) pacienty a odstranit případné nedostatky

- ✓ **Natrénovat reakce v konkrétních situacích** – reakce na kritiku, odmítnutí požadavku, prosazení požadavku, manipulaci apod.
- ✓ Poskytnout **podněty pro rozvoj a vzdělávání**, a to jak v návaznosti na požadavky konkrétního pracovního místa ambulantní sestry, tak jako součást osobního rozvojového plánu zaměstnance.

Po absolvování kurzu ambulantní sestry dokáží:

- ✓ Reflektovat předpoklady a stereotypy, které ovlivňují profesionální image a pohled na komunikaci s klientem/pacientem
- ✓ Změnit pohled při řešení nejrůznějších pracovních problémů a odpoutat se od rutinních a zaběhnutých modelů a přejít k novým, konstruktivním, inovativním způsobům komunikace
- ✓ Uvědomit si svůj převažující osobní komunikační styl v interakci s pacientem/klientem
- ✓ Zvolit vhodný styl efektivní komunikace (direktivní – nedirektivní)
- ✓ Překonat v komunikaci s klienty/pacienty projevy manipulativní komunikace
- ✓ Hlídat si řeč těla
- ✓ Používat dovednost aktivního naslouchání
- ✓ Slyšet to pravé téma a potřeby klientů/pacientů
- ✓ Klást efektivně užitečné otázky v rozhovoru
- ✓ Rozlišovat koncept pomoci a kontroly/přebírání starosti
- ✓ Poskytovat odpovědi, které budou pro klienty/pacienty srozumitelné
- ✓ Poskytovat klientovi i členům týmu správně pozitivní zpětnou vazbu
- ✓ Motivovat klienta ke spolupráci pozitivní zpětnou vazbou a posilovat v komunikaci zejména jeho zdroje
- ✓ Dávat negativní zpětnou vazbu tak, aby byla motivující
- ✓ Pochopit hranice mezi asertivitou a agresivitou, vytvořit si argumentář vhodných formulací
- ✓ Zvládat asertivně stížnosti a manipulativní způsoby komunikace ze strany klienta/kolegů a rozšířit si osobní rejstříku kontra manipulativních formulací
- ✓ Říkat „ne“, aniž by se narušily mezilidské vztahy
- ✓ Vyjednávat, argumentovat a přesvědčivě komunikovat směrem k vedení oddělení, ke svému týmu, k hlavní sestře
- ✓ Uvědomit si možnosti selhání, chybné vzorce komunikace a komunikační zátarasy v rozhovorech
- ✓ Pracovat s emocemi, prokázat empatii a soucit, nejen klientům, ale také sami sobě
- ✓ Identifikovat vlastní zdroje a příčiny stresu, včetně strategií zvládnutí náročných profesních situací a základů psychohygieny
- ✓ Získat vyšší sebejistotu a sebedůvěru v profesionální komunikaci
- ✓ Stanovit a stanovovat (si) reálné cíle a upřesnit (si) další profesní rozvoj komunikačních kompetencí také v kontextu zahájení příprav na akreditaci JCI

JAK KURZ PROBÍHÁ

Forma kurzu bude interaktivní s využitím interaktivní přednášky, diskuze a bzučící skupiny – buzzgroups, včetně sebehodnocení a sebereflexe účastnic kurzu, včetně modelování a tréninku komunikačních dovedností a praktických strategií pro první a opětovný kontakt sestry a klienta/pacienta v ambulantním úseku zdravotnického zařízení.

Kurz je postaven na vyvážení tří nezbytných součástí procesu učení (se):

- ✓ znalost teorie a metodologie
- ✓ trénink (sebezkušenostní a zážitkové techniky, nácvik, hraní rolí, modelové situace, případové studie, praktická cvičení event. práce s video-audionáhrávkou a případové, skupinové supervizi
- ✓ reflexe a sebereflexe (průběžné vyhodnocování souladu a vyváženosti mezi teorií a její využitelností v praxi ambulantní sestry na straně účastníků workshopu za citlivého facilitování procesu učení se ze strany lektorky)

Ambulantní sestry si s pomocí tohoto programu **doplní svůj pohled na teorii a rozvinou metodiku efektivní komunikace v praxi s jednotlivcem, týmem i systémem organizace.**

OBSAH KURZU

PROFESIONALITA PRACOVNÍKA, PROFESIONÁLNÍ IMAGE A PROFESIONÁLNÍ VZTAH S KLIENTEM/PACIENTM

- ✓ Kultura organizace, interpersonální vztahy v organizaci a profesionální image pracovníka NNH
- ✓ Etika profesionální práce, profesionalita a hodnoty pracovníka a dovednost sebereflexe, osobnost a integrita pracovníka – profesní předpoklady pomáhajícího profesionála v ambulantním úseku zdravotnického zařízení, včetně případové práce s klienty/pacienty
- ✓ Paradoxy profesionálního pomáhání; hranice (ne)-pomáhání – užití a zneužití moci a profesionální vztah s klientem/pacientem
- ✓ Morální tíseň a rozpoznávání etických dilemat v případové práci s klienty/uživateli služby klientem/uživatlem služby
- ✓ Etické aspekty v práci sestry, základní principy, pravidla, etická teorie a obecná východiska (autonomie; nepoškozování (nonmaleficence); prospěšnost (beneficence); věrnost; spravedlnost)
- ✓ Problematika iatropatogenie, sorrorigenie. Předcházení a řešení stížností.
- ✓ Modely vztahů zdravotník – pacient a rodinný příslušník (vztah „bez účasti“, paternalismus, spotřebitelský vztah, vztah vzájemnosti), motivace, compliance a spolupráce s klientem/pacientem
- ✓ **Praktický kontext využití poznatků a trénink situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácvik jejich zvládnání**

ROZHOVOR MEZI ZDRAVOTNÍKEM A PACIENTEM – OBSAH, FÁZE, DRUHY

- ✓ Účel komunikace ve zdravotnické praxi – komunikace zdravotníka jako předpoklad a efektivní strategie dodržování plánu léčby pacientem
- ✓ Druhy rozhovorů – telefonická komunikace, osobní komunikace;
- ✓ Telefonická komunikace. Jaké prostředky komunikace máme, jak maximálně využít rétorických dovedností k ovlivnění postoje klienta.
- ✓ Druhy rozhovorů – informativní, poradenský, anamnestický, edukační rozhovor, podpůrný nedirektivní rozhovor, (psycho)terapeutický rozhovor
- ✓ Strukturované rozhovory

- ✓ Typy prvního kontaktu v „pomáhajícím rozhovoru“ a „typologie klientů/pacientů“ a vhodný přístup personálu
- ✓ Téma jako objednávka, dojednávání a zakázka klienta v „pomáhajícím rozhovoru“
- ✓ Dobře zformulovaný cíl spolupráce v pomáhajícím rozhovoru
- ✓ Rozvíjení spolupráce v „pomáhajícím rozhovoru“
- ✓ Ukončení rozhovoru
- ✓ 10 zlatých pravidel úspěšného vedení rozhovoru

JAK KOMUNIKUJEME? UMĚNÍ NASLOUCHAT A UMĚNÍ SDĚLOVAT – ROZHOVOR MEZI ZDRAVOTNÍKEM A PACIENTEM

- ✓ Neverbální prostředky v rozhovoru
- ✓ Navázání kontaktu s klientem a zrcadlení, naladění, provázení
- ✓ Teorie nonverbální komunikace – proxemika, posturologie, haptika, mimika, kinezika, gestika, paralingvistika (extralingvistické projevy a prvky verbální komunikace), teorie osobních zón, ustálené konvenční neverbální prostředky, rituály. Metakomunikace.
- ✓ Aktivní naslouchání (verbální paralingvistické a lingvistické projevy). Aktivní naslouchání jako základ úspěchu. Proč a jak se informace ztrácí a zkresluje. Co je důsledkem špatného naslouchání.
- ✓ Kladení otázek. Profesionální dialog. Jak vést profesionální dialog s klientem. Používání a efektivní formulování otázek. Kdy, proč a jaké otázky pokládat.
- ✓ Komunikační zátky aneb čeho se vyvarovat. Bariéry v komunikaci a jejich překonávání. Druhy bariér, mechanismy jejich vzniku, uvědomění si vlastních bariér; význam zpětné vazby
- ✓ Praktický kontext využití poznatků a trénink situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácvik jejich zvládnutí

ZÁKLADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE – ASERTIVNÍ, AGRESIVNÍ, PASIVNÍ A MANIPULATIVNÍ ZPŮSOBY KOMUNIKACE

Manipulace

- ✓ Základní pojmy a charakteristiky manipulátorů
- ✓ Manipulativní chování – příčiny, projevy, důsledky
- ✓ Manipulativní chování – mechanismy manipulace – jak se manipuluje?
- ✓ Reakce na manipulaci – řešení
- ✓ Základní komunikační dovednosti – reakce na manipulaci – kontramaniplulace
- ✓ Základní komunikační dovednosti – reakce na manipulaci – asertivita

Asertivní komunikace

- ✓ Asertivita jako cesta ke snížení stresové zátěže zdravotního personálu a obrana proti neproduktivním stylům jednání s klienty/pacienty
- ✓ Asertivita – základní práva
- ✓ Základní asertivní komunikační dovednosti a techniky
- ✓ Žádost o laskavost, uplatnění nároku, přijímání kritiky, schopnost říci ne bez pocitu viny, kompromis, vyjadřování pocitů, názorů, ventilování agresivity, sebeprezentace

- ✓ Jak asertivně přijímat kritiku a zvládat negativní postoje, využití produktivních nástrojů asertivity

KOMUNIKAČNĚ OBTÍŽNÉ ROZHOVORY S KLIENTEM/PACIENTEM, RODINNÝMI PŘÍSLUŠNÍKY SE ZOHLEDNĚNÍM SPECIFIK PROSTŘEDÍ AMBULANCE

- ✓ Komunikace s agresivním pacientem
- ✓ Komunikace s úzkostným pacientem
- ✓ Komunikace s chronicky nemocným pacientem a psychosociální aspekty prožívání nemoci v čase
- ✓ Sdělování nepříznivých zpráv

Komunikace v konfliktních situacích, zvládání a řešení konfliktů (conflict handling)

- ✓ Průběh konfliktu, jeho eskalace a doznívání, neřešené konflikty.
- ✓ Osobní dispozice ke konfliktu a způsob jejich zvládání.
- ✓ Rozvíjet schopnosti konstruktivního zvládání konfliktu s klientem.

Vyjednávání, argumentace a strategie formování názoru a jeho změny (přesvědčování)

- ✓ Vyjednávací styly. Jak se připravit na obtížnou situaci, kdy po pacientovi chci věc jemu nepříjemnou. Volba vlastního vyjednávacího stylu a jeho aplikace na různé typy pacientů.
- ✓ Typologie klienta. Rychlá a prakticky využitelná typologie klienta. Jak s jednotlivými typy pracovat
- ✓ Praktický kontext využití poznatků a trénink situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácvik jejich zvládání

DUŠEVNÍ HYGIENA SESTRY JAKO SOUČÁST PÉČE O ZDRAVÍ

- ✓ Pracovní zátěž, její podoby, strategie zvládání zátěže.
- ✓ Vliv negativních emocí na zdraví. Modelující faktory vzniku syndromu vyhoření a prevence vzniku. Práce se sebereflexí, sebezkušenost s emočními prožitky v konkrétních situacích z klinické praxe. Postupy prevence negativního efektu vysoké emocionální zátěže na profesionální pečovatele (burn out syndrom, syndrom pomáhajícího).
- ✓ Rozdíl mezi duševní hygienou a psychoterapií a krizovou intervencí.
- ✓ Relaxační techniky v praxi
- ✓ Praktický kontext využití poznatků a trénink situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácvik jejich zvládání

NÁVRH METODIKY KURZU

Dvoudenní trénink bude organizován v tomto harmonogramu: Jednotlivé pracovní bloky/moduly budou trvat 60 minut. Obsahová náplň kurzu/tréninků bude rozdělena na teorii a praxi/trénink ve vzájemném poměru 50:50, tzn., že se vždy bude střídat hodinu trvající modul, zaměřující se na teoretické uvedení do tématu, realizovaný formou interaktivní přednášky a týmové diskuse a tematicky navazovat bude hodinový blok tréninku, realizovaný formou nácviku a rozvoje komunikačních dovedností v praktických cvičeních, včetně formulace „best practice“ postupů pro podporu profesionálního vystupování sestry.

Pracovní bloky moduly jsou koncipovány jako teorie a praxe a obsahují:

1. TEORIE

Skupinová diskuse v bzučící skupině, brainstorming a SWOT analýza
Účastnice – ambulantní sestry: Skupinová diskuse v bzučící skupině – členky pracovní skupiny budou diskutovat a analyzovat svoje přesvědčení, názory, vědomosti a nepředpojatě sdílet a vyhodnocovat pomocí SWOT analýzy jevy související s konkrétním subtématem v rámci každého jednoho modulu/tematického celku.

Podoba pracovní skupiny bzučící skupiny – buzzgroups

Lektorka: **Týmová diskuse a interaktivní přednáška**

- ✓ v roli facilitátorky napomáhá dospět nejen pracovní skupině, ale zejména jednotlivým účastnicím – sestrám k naplnění jejich rozvojových cílů, facilituje, reflektuje průběh práce jednotlivých pracovních skupin;
- ✓ v roli odborné konzultantky zařazuje dění do **pojmového/teoretického a odborného rámce** a sumarizuje a zaznamenává společně s účastnicemi **souhrn nosných myšlenek, postupů, specifik a výsledky diskuse skupinově sdílených zkušeností sester manažerek**

2. PRAXI A TRÉNINK

Lektorka bude **vycházet z reflexe očekávání a potřeb jednotlivých účastnic kurzu** a zejména z mnohaletých praktických zkušeností lektorky a supervizorky s cílovou skupinou příjemců vzdělávacích aktivit.

- ✓ Sebezkušenostní a zážitkové techniky, nácvik, hraní rolí, modelové situace, případové studie (event. práce s video-audionahrávkou)
- ✓ Případová, skupinová supervize jako "reflektující tým" – koncept klinické supervize a jeho aplikace v případové práci s konkrétním klientem a/nebo formát případové supervize – "balintovská skupina"
- ✓ (supervizní práce s vynořujícími se tématy a zakázkami jednotlivých ambulantních sester - průběžně); Část supervizí bude probíhat ve skupině, je zaměřená na podporu účastnice, práci s reálnými tématy z klinické praxe sestry s důrazem na sebereflexi v roli pomáhajícího profesionála/sestry při poskytování zdravotní péče, včetně formulace „best practice“ postupů pro podporu profesionálního vystupování sestry.

SPEKTRUM ROZVÍJENÝCH DOVEDNOSTÍ AMBULANTNÍCH SESTER V TRÉNINKU - KLÍČOVÉ KOMPETENCE (dle Belze a Siegrista)

- ✓ Schopnost komunikovat a kooperovat
- ✓ Schopnost řešit problémy a být kreativní
- ✓ Samostatnost a výkonnost
- ✓ Schopnost přijmout odpovědnost
- ✓ Schopnost přemýšlet a učit se
- ✓ Schopnost zdůvodňovat a hodnotit

UČEBNÍ PLÁN - 1 den
Tematický rámec a metodicko-didaktický aspekt kurzu
 (konkrétní vymezení jednotlivých modulů a jejich časová dotace)

MODUL	ČASOVÁ DOTACE	MATERIÁLNÍ, TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ	VYUKOVÉ METODY
ÚVOD Prezence účastníků kurzu Harmonogram výuky Představení lektora a použitých metod včetně legislativního zakotvení tématu Komunikační pravidla	09.00 – 09.15	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, diskuze
1. BLOK OČEKÁVÁNÍ ÚČASTNÍKŮ KURZU A FORMULACE OSOBNÍCH ROZVOJOVÝCH CÍLŮ (komunikačních kompetencí) Představujeme se a domlouváme pravidla	09.15 – 10.15	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuze, týmová práce, práce ve skupinách kurzu <i>Sebehodnocení praktická cvičení a práce s tématy/ rozvojovými cíli jednotlivých účastníků</i>
PŘESTÁVKA 10 MINUT	10.15 – 10.25		
2. BLOK – TEORIE PROFESIONALITA PRACOVNÍKA, PROFESIONÁLNÍ IMAGE A PROFESIONÁLNÍ VZTAH S KLIENTEM/PACIENTM	10.25 – 11.25	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuze, brainstorming, praktická cvičení a supervizní práce s tématy jednotlivých účastníků kurzu <i>Sebehodnocení- Osobní styl ovlivňování</i>
PŘESTÁVKA 45 MINUT PAUZA NA OBĚD	11.25 – 12.10		
3. BLOK TRÉNINK PROFESIONALITY A PRACOVNÍKA, PROFESIONÁLNÍ IMAGE A PROFESIONÁLNÍ VZTAH S KLIENTEM/PACIENTM	12.10 – 13.10	flipchart, fixy, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	Sebezkušenostní a zážitkové techniky, nácvik, hraní rolí, modelové situace, případové studie (event. práce s video-audionahrávkou) <i>Případová, skupinová supervize</i>
PŘESTÁVKA 10 MINUT	13.10 – 14.20		
4. BLOK – TEORIE ROZHOVOR MEZI ZDRAVOTNÍKEM A PACIENTEM – OBSAH, FÁZE, DRUHY Jak komunikujeme? Umění naslouchat a umění sdělovat – rozhovor mezi zdravotníkem a pacientem	14.20 – 15.20	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuze, brainstorming <i>Sebehodnocení – Preferovaný styl naslouchání</i>

PŘESTÁVKA 10 MINUT	15.20 – 15.30		
5. BLOK – TRÉNINK ROZHOVOR MEZI ZDRAVOTNÍKEM A PACIENTEM – OBSAH, FÁZE, DRUHY Jak komunikujeme? Umění naslouchat a umění sdělovat – rozhovor mezi zdravotníkem a pacientem	15.30 – 16.30	flipchart, fixy, volné papíry na poznámky, tištěné studijní materiály pro účastníky	Sebezkušenostní a zážitkové techniky, nácvik, hraní rolí, modelové situace, případové studie (event. práce s video-audionahrávkou) <i>Případová, skupinová supervize</i>
REKAPITULACE	16.30 – 17.00	Shrnutí tématu, doplňující odpovědi na otázky Průběžná evaluace	
ZÁVĚR KURZU individuální dotazy			
Celkový rozsah kurzu	8 hodin		

UČEBNÍ PLÁN - 2 den
Tematický rámec a metodicko-didaktický aspekt kurzu
(konkrétní vymezení jednotlivých modulů a jejich časová dotace)

MODUL	ČASOVÁ DOTACE	MATERIÁLNÍ, TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZAJISTĚNÍ	VÝUKOVÉ METODY
UVOD Prezence účastníků Harmonogram výuky Komunikační pravidla Zpětná vazba k 1. dni	09.00 – 09.15	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, diskuze
1. BLOK – TEORIE ZÁKLADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE – ASERTIVNÍ, AGRESIVNÍ, PASIVNÍ A MANIPULATIVNÍ ZPŮSOBY KOMUNIKACE	09.15 – 10.15	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuse, brainstorming, týmová práce, práce ve skupinách
PŘESTÁVKA 10 MINUT	10.15 – 10.25		
2. BLOK – TRÉNINK ZÁKLADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE – ASERTIVNÍ, AGRESIVNÍ, PASIVNÍ A MANIPULATIVNÍ ZPŮSOBY KOMUNIKACE	10.25 – 11.25	flipchart, fixy, volné papíry na poznámky, tištěné studijní materiály pro účastníky	Sebezkušenostní a zážitkové techniky, nácvik, hraní rolí, modelové situace, případové studie (event. práce s video-audionahrávkou) <i>Případová, skupinová supervize</i>
PŘESTÁVKA 45	11.25 – 12.10		

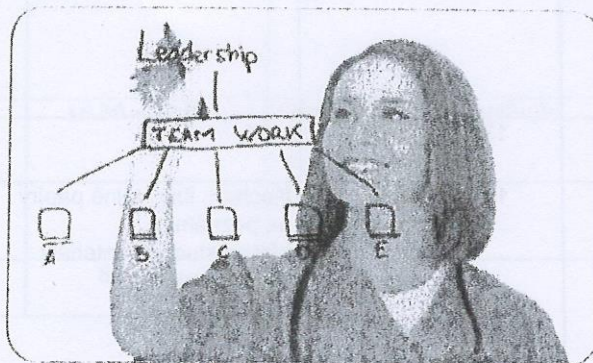
MINUT PAUZA NA OBĚD			
3. BLOK – TEORIE KOMUNIKAČNĚ OBTÍŽNÉ ROZHOVORY S KLIENTEM/PACIEN TEM, RODINNÝMI PŘÍSLUŠNÍKY SE ZOHLEDNĚNÍM SPECIFIK PROSTŘEDÍ AMBULANCE	12.10 – 13.10	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuse, týmová práce, práce ve skupinách přednáška, týmová diskuse <i>Sebehodnocení – jak si počínám při řešení konfliktů</i>
PŘESTÁVKA 10 MINUT	13.10 – 14.20		
4. BLOK – TRÉNINK KOMUNIKAČNĚ OBTÍŽNÉ ROZHOVORY S KLIENTEM/PACIEN TEM, RODINNÝMI PŘÍSLUŠNÍKY SE ZOHLEDNĚNÍM SPECIFIK PROSTŘEDÍ AMBULANCE	14.20 – 15.20	flipchart, fixy, volné papíry na poznámky, tištěné studijní materiály pro účastníky	Sebezkušenostní a zážitkové techniky, nácvik, hraní rolí, modelové situace, případové studie (event. práce s video- audionáhrávkou) Případová, skupinová supervize
PŘESTÁVKA 10 MINUT	15.20 – 15.30		
5. BLOK – TRÉNINK DUŠEVNÍ HYGIENA SESTRY JAKO SOUČÁST PÉČE O ZDRAVÍ	15.30 – 16.30	Vhodný je pohodlný oděv , také je možné si přinést tenkou deku nebo velký šátek na přikrytí, polštářek apod. !!!!	týmová diskuse, praktická cvičení a relaxační techniky v praxi
REKAPITULACE Shrnutí tématu, doplňující odpovědi na otázky Závěrečná evaluace	16.30 – 17.00	evaluační dotazník	šetření pomocí anonymně vyplněného dotazníku
ZÁVĚR KURZU individuální dotazy			
Celkový rozsah kurzu	8 hodin		

Příloha č. 4

EFEKTIVNÍ ŘÍZENÍ TÝMU PRO VRCHNÍ SESTRY NNH

MOTTO:

„Dva pohledy jsou více než jeden.“



HLAVNÍ CÍLE KURZU – WORKSHOPU

Důležitou součástí efektivního vedení týmu je „MYŠLENKA VYVÁŽENÉHO PŘÍSTUPU V LEADERSHIPU“. „Vyvážení lídři“ nepoužívají žádný postup v přehnané míře. Vyváženost znamená schopnost používat protichůdné postupy, umění ubránit se preferenci určitých způsobů vedení lidí na úkor přehlížení a podceňování jejich protipólů a dovednost mít vědomou kontrolu nejen nad oblastí, za kterou vrchní sestra/manažerka odpovídá, ale zejména nad sebou samou v roli leadera týmu.

Program nabízí účastníkům rozvoj a kultivaci „manažerských“ kompetencí pro efektivní vedení týmu a pracovní setkání nad tématem konkrétních případů z praxe vrchních sester - manažerek formou jednodenního workshopu, na němž budou zúčastněné reflektovat vlastní zkušenosti z praxe lídra týmu, sdílet společně pohledy na témata vycházející z manažerské praxe, společně se učit a dále profesionálně rozvíjet pod vedením a s pomocí lektorky workshopu.

Z hlediska personálního řízení by měl workshop poskytnout zejména tyto efekty:

- ✓ Identifikovat a dovednost situačně zvolit **efektivní styl řízení/vedení týmu** (direktivní vs. podporující/zapojující styl leadershipu).
- ✓ **Hodnotit a podpořit pracovní výkon členů týmu**, zvýšit zejména jejich potenciál, poskytnout podněty k řízení a dalšímu rozvoji výkonu.
- ✓ Poskytnout **podněty pro rozvoj a vzdělávání**, a to jak v návaznosti na požadavky pracovního místa, tak jako součást osobního rozvojového plánu zaměstnance.
- ✓ Poskytnout **dovednosti ke zlepšení mezilidských vztahů, efektivní komunikace, spolupráce s kolegy, spolupracovníky, ale i s nadřízenými**.

Po absolvování workshopu účastníci dokáží:

- ✓ Zvolit situačně efektivní styl řízení/vedení týmu

- ✓ Stanovit si hranice toho, co jako vrchní sestra může udělat sama a co musí/může/chce/ delegovat
- ✓ Zvolit vhodný styl efektivní komunikace (direktivní – nedirektivní)
- ✓ Překonat v komunikaci projevy touhy po důležitosti a ovládnání/manipulaci
- ✓ Nepodléhat pocitu nepostradatelnosti a dokonalosti
- ✓ Projevovat dostatek empatie a respektu komunikačnímu partnerovi
- ✓ Naplánovat a vést správně efektivní hodnotící rozhovor
- ✓ Poskytovat pracovníkovi/ členům týmu správně pozitivní zpětnou vazbu
- ✓ Motivovat ke zlepšení výkonnosti členy týmu pozitivní zpětnou vazbou a posilovat v komunikaci zejm. přednosti zaměstnanců
- ✓ Dávat negativní zpětnou vazbu tak, aby byla motivující
- ✓ Umět naplánovat, připravit a zvládnout konfrontační pohovor/řešení interpersonálních vztahů (konfliktů) na pracovišti
- ✓ Říkat „ne“, aniž byste narušili mezilidské vztahy
- ✓ Vyjednávat, argumentovat a přesvědčivě komunikovat směrem k vedení oddělení, ke svému týmu, k vrchní sestře
- ✓ Uvědomit si možnosti selhání, chybné vzorce komunikace a komunikační zátarasy v roli manažera
- ✓ Získat vyšší sebejistotu a sebedůvěru v manažerských dovednostech a profesionální komunikaci
- ✓ Posílit toleranci vůči odlišnostem v týmu a umět využít synergického efektu spolupráce multidisciplinárního týmu
- ✓ Naučit se lépe využívat kreativního potenciálu u sebe i u pracovního týmu
- ✓ Stanovit a stanovovat (si) reálné cíle a upřesnit (si) další profesní rozvoj svých manažerských kompetencí také v kontextu zahájení příprav na akreditaci JCI

JAK WORKSHOP PROBÍHÁ - METODIKA

Forma skupinové práce v rámci workshopu bude interaktivní s využitím interaktivní přednášky, diskuze a bzučící skupiny – buzzgroups, včetně sebehodnocení a sebereflexe v roli sestry manažerky, včetně modelování dovedností a **praktických cvičení, zaměřených** na vybrané manažerské techniky **na podporu rozvoje manažerských kompetencí** sester manažerek **pro efektivní vedení týmu**. Lektorka využije v rámci každého subtématu nejen facilitaci diskuse ke skupinami vytvořené SWOT analýze tématu, ale také další techniky (např. otázky zaměřené na budoucnost (feed forward questions), přehrávání (enactment), přerámování (reframing) apod. v rámci supervize situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácviku jejich zvládnání.

Workshop je postaven na vyvážení tří nezbytných součástí procesu učení (se):

- ✓ znalost teorie a metodologie
- ✓ manažerské praxe (sebezkušenost a sebehodnocení, přehrávání a modelování požadovaných dovedností formou praktických cvičení)
- ✓ reflexe a sebereflexe (průběžné vyhodnocování souladu a vyváženosti mezi teorií a její využitelností v manažerské praxi na straně účastníků workshopu za citlivého facilitování procesu učení se ze strany lektorky)

Vrchní sestry si mohou s pomocí tohoto programu **doplňovat a rozvíjet svůj pohled na teorii a metodiku manažerského přístupu v praxi s jednotlivcem, týmem i systémem organizace.**

KOMU JE WORKSHOP URČEN

Workshop je určen pro **nelékařské zdravotnické pracovníky z řad sester Nemocnice Na Homolce, zastávajících ve zdravotnické organizaci manažerskou a/nebo řídicí pozici.** Program kurzu bude ohodnocen **kreditními body a účastníci obdrží certifikát** dle platné zdravotnické legislativy.

DÉLKA KURZU A MÍSTO KONÁNÍ

1 den od 9:00 do 17:00 hodin

Kurz se uskuteční v prostorách společnosti ICV – Institut certifikovaného vzdělávání s.r.o., Pujmannové 1221/4, 140 00, Praha 4.

OBSAH KURZU

1. MODUL: STYL ŘÍZENÍ/VEDENÍ TÝMU A VÝZNAM SEBEPOZNÁVÁNÍ PRO MANAŽERSKOU PRÁCI

- ✓ Rozvoj sebepoznávání a poznávání druhých lidí v interakci s druhými v týmu
- ✓ Osobní interakce vs. interakce na dálku
- ✓ Centralizace vedení vs. decentralizace vedení (moci a odpovědnosti)
- ✓ Podpora jednoty a vzájemné soudržnosti vs. podpora využívání různorodosti a konfliktu
- ✓ Skupinové rozhodování vs. individuální rozhodování
- ✓ Orientace na plnění úkolů vs. orientace na udržování pozitivních vztahů
- ✓ Praktický kontext využití poznatků o manažerském stylu vedení/řízení týmu a modelování situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácviku jejich zvládnání

2. MODUL: SOCIÁLNÍ INTERAKCE A EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE MANAŽERA V TÝMU

- ✓ Podstata a význam aktivního naslouchání
- ✓ Styly naslouchání
- ✓ Styly ovlivňování
- ✓ Manipulativní komunikace – charakteristika, rozpoznání manipulace a odlišení od námitek, volba vhodné techniky pro její zvládnutí
- ✓ Efektivní ovlivňování druhých (argumentace a vyjednávání) a přesvědčivé vystupování
- ✓ Účel a cíle vyjednávání
- ✓ Základní vyjednávací styly
- ✓ Zvládnání obtížných argumentů a techniky vyjednávání
- ✓ Praktický kontext využití poznatků o přesvědčivém vystupování a modelování situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácviku jejich zvládnání

3. MODUL: ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ A HODNOCENÝ VÝKONU PRACOVNÍKŮ

- ✓ Význam a přínos hodnocení (pro organizaci, manažera i pracovníky)
- ✓ Typy hodnocení a kritéria hodnocení
- ✓ Postup hodnocení

- ✓ Průběh a zásady hodnotícího rozhovoru
- ✓ Vyhodnocování výkonu – uznání a ocenění mimořádného výkonu, spravedlivá odměna; upozornění na chyby a nedostatky
- ✓ Kritika – charakteristika, neúčelná kritika a její důsledky, přijímání kritiky, zvládnání emocí, podpora neverbálního projevu, aktivní naslouchání,
- ✓ Poskytování efektivní zpětné vazby
- ✓ Praktický kontext využití poznatků o hodnocení pracovníků a modelování situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácviku jejich zvládnání

4. MODUL: KONFLIKTY NA PRACOVIŠTI A PŘÍSTUPY K ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ V MANAŽERSKÉ PRÁCI

- ✓ Konflikt – charakteristika, fáze konfliktu, emoce a neverbální komunikace, styly řešení v konfliktních situacích
- ✓ Uplatnění asertivity v konfliktních situacích
- ✓ Individuální styly řešení konfliktu
- ✓ Supervize, facilitace, mediace – zásady.
- ✓ Praktický kontext využití poznatků řešení konfliktů na pracovišti a modelování situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácviku jejich zvládnání

5. MODUL: INTERPROFESNÍ A MULTIDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE A KOMUNIKACE

- ✓ Specifika týmová spolupráce ve zdravotnictví (vedení týmu, týmové role)
- ✓ Komunikační sítě v týmu
- ✓ Efektivita týmu a faktory ovlivňující efektivitu týmové spolupráce směrem ke zlepšení poskytovaných služeb a zvyšování kvality ošetrovatelské péče a rozvoj manažerských kompetencí také v kontextu zahájení příprav na akreditaci JCI
- ✓ 10 nejčastějších důvodů selhání při dosahování cíle/zavádění inovací/změn
- ✓ Praktický kontext využití poznatků z oblasti sebepoznávání a modelování situací z každodenní praxe účastníků kurzu a nácviku jejich zvládnání

VZOR METODIKY

Formát workshopu, umožňuje lektorce se s plným respektem k aktuálním vzdělávacím potřebám samotných účastnic – vrchních sester manažerek přizpůsobit nejen formou, ale zejména obsahem vzdělávacího projektu, základnímu rámci tematického zadání programu top managementu organizace, která své pracovníky do kurzu vyslala a vytvořit tak vzdělávací program, který přinese maximální užitek všem zúčastněným stranám na základě definovaných potřeb organizace i účastníků vzdělávací akce.

Jednodenní workshop bude organizován v tomto harmonogramu:

Jednotlivé pracovní bloky/moduly budou trvat 60 minut (akce bude úspěšná za předpokladu proaktivního přístupu a profesionální sebekázně všech zúčastněných, důležité bude zejména sdílení vlastních témat a zkušeností účastníků po obsahové stránce (rozvojová téma + očekávání účastnic od témat jednotlivých modulů vzdělávací akce) a dodržování celkového harmonogramu setkání (společný time-management) včetně práce v jednotlivých blocích.

Pracovní bloky/moduly obsahují:

3. Skupinová diskuse v bzučící skupině, brainstorming a SWOT analýza

Účastnice – sestry manažerky: Skupinová diskuse v bzučící skupině – členky pracovní skupiny budou diskutovat a analyzovat svoje přesvědčení, názory, vědomosti a nepředpojatě sdílet a vyhodnocovat pomocí SWOT analýzy jevy související s konkrétním subtématem v rámci každého jednoho modulu/tematického celku.

Podoba pracovní skupiny bzučící skupiny – buzzgroups

Za předpokladu celkového počtu účastníků workshopu 30 osob vznikne celkem 5 **šestičlenných pracovních skupin.**

4. Interaktivní přednáška a týmová diskuse

Lektorka:

- ✓ v roli facilitátorky napomáhá dospět nejen pracovní skupině, ale zejména jednotlivým účastnicím – sestrám manažerkám k naplnění jejich rozvojových cílů, facilituje, reflektuje průběh práce jednotlivých pracovních skupin;
- ✓ v roli odborné konzultantky zařazuje dění do **pojmového/teoretického a odborného rámce** a sumarizuje a zaznamenává společně s účastnicemi **souhrn nosných myšlenek, postupů, specifik a výsledky diskuse skupinově sdílených zkušeností** sester manažerek

5. Praktická cvičení a práce s tématy jednotlivých účastnic kurzu

Účastnice – sestry manažerky: **Modelování dovedností v praktických cvičeních, včetně formulace „best practice“ manažerských postupů.**

Lektorka bude vycházet z reflexe očekávání a potřeb jednotlivých účastnic workshopu a zejména z mnohaletých praktických zkušeností lektorky a supervizorky s cílovou skupinou příjemců vzdělávacích aktivit.

UČEBNÍ PLÁN

Tematický rámec a metodicko-didaktický aspekt workshopu (konkrétní vymezení jednotlivých modulů a jejich časová dotace)

MODUL	CASOVÁ DOTACE	MATERIÁLNÍ, TECHNICKE A ORGANIZACNÍ ZAJIŠTĚNÍ	VYUKOVÉ METODY
UVOD Prezenze účastníků workshopu Harmonogram výuky, představení lektora a použitých metod včetně legislativního zakotvení tématu komunikační pravidla	09.00 – 09.15	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, diskuze
1. BLOK OČEKÁVÁNÍ ÚČASTNÍKŮ WORKSHOPU A FORMULACE OSOBNÍCH ROZVOJOVÝCH CÍLŮ (manažerských kompetencí) Představujeme se a domlouváme pravidla STYL ŘÍZENÍ/VEDENÍ TÝMU A VÝZNAM SEBEPOZNÁVÁNÍ PRO MANAŽERSKOU PRÁCI PŘESTÁVKA 10 MINUT	09.15 – 10.15	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuse, brainstorming, týmová práce, práce ve skupinách modelování dovedností a práce s tématy jednotlivých účastníků kurzu <i>Sebehodnocení: „Jak využívám protikladné přístupy k leadershipu“</i>
PŘESTÁVKA 45 MINUT PAUZA NA OBĚD	10.15 – 10.25		
2. BLOK SOCIÁLNÍ INTERAKCE A EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE MANAŽERA V TÝMU	10.25 – 11.25	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuse, brainstorming, modelování a supervizní modelování dovedností a práce s tématy jednotlivých účastníků kurzu <i>Sebehodnocení – Preferovaný styl naslouchání</i> <i>Sebehodnocení- Osobní styl ovlivňování</i>
PŘESTÁVKA 10 MINUT	11.25 – 12.10		
3. BLOK ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ A HODNOCENÍ VÝKONU PRACOVNÍKŮ	12.10 – 13.10	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuse, brainstorming, týmová práce, práce ve skupinách modelování a práce s tématy jednotlivých účastníků kurzu
PŘESTÁVKA 10 MINUT	13.10 – 14.20		
4. BLOK KONFLIKTY NA PRACOVIŠTI A PŘÍSTUPY K ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ V MANAŽERSKÉ PRÁCI	14.20 – 15.20	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály pro účastníky	přednáška, týmová diskuse, brainstorming, modelování a práce s tématy jednotlivých účastníků kurzu <i>Sebehodnocení – jak si počínám při řešení konfliktů</i>
PŘESTÁVKA 10 MINUT	15.20 – 15.30		
5. BLOK INTERPROFESNÍ A MULTIDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE A	15.30 – 16.30	flipchart, fixy, dataprojektor, notebook, volné papíry na poznámky, PWP prezentace a tištěné studijní materiály	přednáška, týmová diskuse, brainstorming, modelování a práce s tématy

KOMUNIKACE		pro účastníky	jednotlivých účastníků kurzu <i>Sebehodnocení „Sebeotevření a přijímání zpětné vazby“</i>
REKAPITULACE Shrnutí tématu, doplňující odpovědi na otázky evaluace	16.30 – 17.00	evaluační dotazník	šetření pomocí anonymně vyplněného dotazníku
ZÁVĚR KURZU individuální dotazy			
Celkový rozsah kurzu	8 hodin		

DOPORUČENÁ A POUŽITÁ LITERATURA K TÉMATU

1. BĚLOHLÁVEK, F. *Jak vést svůj tým*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 144 s. ISBN 978-80-247-1975-7
2. BĚLOHLÁVEK, F. *Jak vést rozhovory s podřízenými pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 136 s. ISBN 978-80-247-2313-6.
3. BROOKS, Ian. *Firemní kultura. Jedinci, skupiny, organizace a jejich chování*. Vydání 1. Brno: ComputerPress, 2003. Z angl. jazyka přeložil Vilém Jungman, Organisational Behaviour, Pearson Education Limited, 2003. 289 s. ISBN 80-7226-763-9.
4. FULLER, D. *Vést, nebo být veden*. 2. vydání. Praha: Alfa Publishing, 2004. Z angl. originálu *Manager or bemanaged!* Přeložil Jan Orlík. 208 s. ISBN 80-86851-03-6.
5. HAVRDOVÁ, Zuzana, ŠMÍDOVÁ, Olga, ŠAFR, Jiří, ŠTEGMANNOVÁ a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha, Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2011. 208 s. ISBN 978-80-87398-15-9.
6. HAYES, Nickly. *Psychologie týmové práce. Strategie efektivního vedení týmů*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. Z angl. originálu *Managing teams* přeložila Pavla Císařová. 192 s. ISBN 80-7178-983-6.
7. LEWTHWAITE, Julie. *Začínám řídit lidi: Poprvé manažerem – vše, co byste měli znát a umět*. Vydání 1. Brno: Computer Press, a.s. Z angl. jazyka přeložila Jitka Vejměnková, *Managing people for the first time.*, Thorogood Publishing Limited, Julie Lewthwaite. 2007. 207 s. ISBN 978-80-251-1727-9.
8. MÜHLEISEN, STEFAN, OBERHUBER, NADINE. *Komunikační a jiné měkké dovednosti v praxi. Soft skills v praxi*. 1. vydání. Praha: Grada, 2005. Z německého originálu přeložila Iva Michňová. 192 s. ISBN 978-80-247-2662-5.
9. Uče se být úspěšní v týmu. In: *Psychologie Dnes*, 2009, roč. 15, č. 12, s. 38-39. ISSN 1212-9607.
10. SVOBODNÍK, Pavel. *Management v kostce*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2009. ISBN 978-80-7013-498-6.