**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest **usługa zapewnienia trenera**, który przeprowadzi szkolenie pt**. „****Trudny klient - zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom ośrodków pomocy społecznej” dla 40 osób,** organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Lublinie w ramach projektu „Efektywna polityka społeczna w województwie lubelskim” finansowanego z programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.
2. **Miejsce szkolenia**: sala konferencyjna w siedzibie Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Lublinie, ul. Diamentowa 2, 20 – 447 Lublin.
3. **Szkolenie odbędzie się** w dniu roboczym, w przedziale godzin od 8.30 do 15.30   
   (8 godzin dydaktycznych).
4. Ostateczny harmonogram i termin szkolenia zostanie ustalony   
   z Wykonawcą.
5. **Szkolenie skierowane jest** do kadry zarządzającej jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z terenu województwa lubelskiego.
6. Za rekrutację uczestników szkolenia odpowiada Zamawiający.
7. Zamawiający i Wykonawca będą kontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie oraz osobiście w sprawie szczegółów realizacji zamówienia.
8. Wykonawca przekaże Zamawiającemu szczegółowy program szkolenia najpóźniej   
   w dniu zawarcia umowy.
9. Wykonawca w ramach realizacji usługi, zobowiązany jest do zapewnienia trenera, który poprowadzi szkolenie pt. „Trudny klient - zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom ośrodków pomocy społecznej”. **Minimalny program szkolenia będzie obejmował następujące zagadnienia:**
10. Najczęściej występujące zagrożenia w pracy pracownika socjalnego i asystenta rodziny.
11. Pojęcie i formy agresywnych zachowań klientów, ich przyczyny i konsekwencje.
12. Podstawowe elementy mające bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo fizyczne   
    i prawne w trakcie wykonywania czynności służbowych.
13. Prawne i praktyczne aspekty postępowania w przypadku wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu pracownika.
14. Organizacja bezpiecznej pracy w siedzibie jednostki oraz w terenie.
15. Przepisy związane z bezpieczeństwem osobistym pracowników ośrodków pomocy społecznej/centrów usług społecznych.
16. Obowiązki kierownictwa jednostki, w której miał miejsce akt agresji wobec pracownika – procedury i sposoby postępowania.
17. Ochrona pracowników ośrodków pomocy społecznej na zasadach przewidzianych dla funkcjonariuszy publicznych.
18. Preferowana metoda przeprowadzenia szkolenia: warsztaty, studium przypadku   
    (w tym przykładowo gry szkoleniowe - symulacja sytuacji z udziałem trudnego klienta).
19. Wykonawca zapewni uczestnikom szkolenia materiały szkoleniowe, które odzwierciedlą minimalny program szkolenia.
20. Zamawiający zapewni uczestnikom szkolenia niezbędne materiały biurowe tj. notatnik i długopis.
21. Zamawiający zapewni salę i sprzęt niezbędny do przeprowadzenia szkolenia, tj. ekran multimedialny, laptop, mikrofon, flipchart, markery.
22. Wykonawca jest zobowiązany do wydruku zaświadczeń o ukończeniu szkolenia dla każdego uczestnika. Wzór zaświadczenia udostępnia Zamawiający.