Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego/
do Umowy nr CSIOZ/…../2020

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

## 1. Przedmiot Zamówienia

1.1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa realizacja dwóch badań dotyczących świadomości i postaw wobec Internetowego Konta Pacjenta (IKP).

1.2. Efektem zamówienia będzie kompletny raport z każdego przeprowadzonego badania omawiający jego wyniki oraz prezentujący rekomendacje dotyczące przedmiotu danego badania, w szczególności rekomendacje dotyczące przekazów w komunikacji Internetowego Konta Pacjenta i powiązanych z nim e-usług w ochronie zdrowia.

1.3. Internetowe Konto Pacjenta to bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia dostępna w serwisie pacjent.gov.pl. Zapewnia szybki i bezpieczny dostęp do informacji o zdrowiu: swoim, swoich dzieci lub osoby od której otrzymaliśmy upoważnienie.

Internetowe Konto Pacjenta umożliwia otrzymywanie e-recepty za pomocą SMS-a lub e-maila, wykupowanie leków z różnych aptek bez utraty refundacji, udostępnianie bliskiej osobie lub lekarzowi informacji o stanie zdrowia i historii przepisanych leków, uzyskanie dostępu do danych medycznych swoich dzieci do 18. roku życia, odbierania kolejnej e-recepty bez wizyty w gabinecie (w przypadku choroby przewlekłej i po konsultacji, np. telefonicznej, z lekarzem). IKP umożliwia również otrzymywanie e-skierowania za pomocą SMS-a lub e-maila. Od 8 stycznia 2021 roku wszystkie skierowania będą wystawiane w postaci elektronicznej.

Internetowe Konto Pacjenta dostępne jest z poziomu portalu pacjent.gov.pl. Do aktywowania IKP i zalogowania się na konto konieczne jest posiadanie profilu zaufanego albo dowodu osobistego z warstwą elektroniczną (e-dowodu). Można również zalogować się bezpośrednio przez bank PKO BP, jeśli posiada się konto internetowe iPKO lub Inteligo.

Realizacja przedmiotowego badania podyktowana jest potrzebą dokonania oceny skuteczności podejmowanych działań edukacyjno-informacyjnych, a także uzyskania niezbędnych informacji na temat postrzegania IKP i powiązanych z nim e-usług (e-recepta i e-skierowanie), zwłaszcza w kontekście możliwych obaw związanych z procesem logowania się do IKP oraz korzystania z niego. Otrzymane wyniki, a także sformułowane wnioski i rekomendacje wykorzystane zostaną podczas planowania strategii oraz przyszłych działań edukacyjno-informacyjnych dotyczących IKP i powiązanych z nim e-usług (e-recepta i e-skierowanie). Przeprowadzone badanie powinno dostarczyć informacji, w jakim zakresie należy dokonać korekty w sposobie prowadzenia działań edukacyjno-informacyjnych, by skutecznie dotrzeć z przekazem do poszczególnych grup docelowych, zwiększyć rozpoznawalność IKP i powiązanych z nim e-usług (e-recepta i e-skierowanie), a także zwiększyć liczbę aktywowanych IKP.

1.4. Zamówienie zostanie zrealizowane w III etapach zgodnie z informacjami podanymi w pkt 3.1.

ul. Stanisława Dubois 5A | 00-184 Warszawa
tel.: +48 22 597-09-27 | fax: +48 22 597-09-37
biuro@csioz.gov.pl | www.csioz.gov.pl
Skrytka ESP: /csiozgovpl/SkrytkaESP
NIP: 5251575309 | REGON: 001377706

## 2. Zadania Wykonawcy

2.1. Opracowanie szczegółowej koncepcji metodologicznych oraz harmonogramów badań na podstawie zapisów niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia, która zostanie zatwierdzona do realizacji przez Zamawiającego. Poszczególne harmonogramy dla I i II etapu realizacji będą ustalane jednocześnie po podpisaniu umowy zgodnie z założeniami określonymi poniżej.

2.2. Dobór próby badawczej do badań wraz z uzasadnieniem na podstawie opisu koncepcji badania.

2.3. Skonstruowanie kwestionariuszy wywiadów na potrzeby badania. Kwestionariusze wywiadów zostaną zaakceptowane przez Zamawiającego.

2.4. Zgodna z zaakceptowanymi przez Zamawiajacego koncepcjami metodologicznymi i harmonogramami realizacja, monitorowanie i kontrola prowadzonych badań.

2.5. Opracowanie wyników oraz przygotowanie raportu z każdego etapu badania. Wyniki muszą być zaprezentowane także w podziale na dane demograficzne oraz niską i wysoką biegłość w posługiwaniu się intenetem i usługami internetowymi.

2.6. Wykonanie multimedialnych prezentacji wyników badań dla Zamawiającego oraz prezentacja wyników badań dla Zamawiającego podczas spotkania zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego.

## 3. Opis wymagań dotyczących badań

3.1. W ramach realizacji Zamówienia Wykonawca przeprowadzi badania w podziale na trzy etapy:

3.1.1. badanie świadomości i postrzegania Internetowego Konta Pacjenta oraz powiązanych z nim e-usług w ochronie zdrowia, zrealizowane w dwóch etapach przed (I etap realizacji Zamówienia) i po zakończeniu działań informacyjno-edukacyjnych (III etap realizacji Zamówienia);

3.1.2. badanie postaw, barier i motywacji związanych z aktywowaniem Internetowego Konta Pacjenta i korzystaniem z powiązanych z nim usług cyfrowych i funkcji (II etap realizacji)

3.2. Usługa musi być zrealizowana przez Wykonawcę posiadającego:

3.2.1.1. aktualny certyfikat Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów w kategorii CATI,

3.2.1.2. aktualny certyfikat Programu Kontroli Jakości Pracy Ankieterów w kategorii CAPI.

3.3. **<u>Badanie świadomości i postrzegania Internetowego Konta Pacjenta oraz powiązanych z nim e-usług w ochronie zdrowia – I i III etap realizacji.</u>**

3.3.1. Cele badania.

3.3.1.1. Określenie jak działania edukacyjno-informacyjne w okresie kwiecień 2020 – listopad 2020, dotyczące IKP i powiązanych z nim e-usług, wpływają na ich świadomość i liczbę aktywowanych kont IKP.

3.3.1.2. Ocena zmian w poziomie świadomości i wiedzy Polaków w wieku 18+ dotyczących IKP i powiązanych z nim e-usług przed i po zrealizowanych działaniach edukacyjno-informacyjnych.

3.3.2. Problemy badawcze.

- Jaki jest poziom świadomości istnienia Internetowego Konta Pacjenta i powiązanych z nim e-usług (w szczególności e-recepty i e-skierowania) w grupie docelowej?
- Jak poziom świadomości istnienia Internetowego Konta Pacjenta i powiązanych z nim e-usług (w szczególności e-recepty i e-skierowania) zmieniał się w grupie docelowej wraz z realizowanymi działaniami edukacyjno-informacyjnymi?
- Czy istnieją grupy wiekowe posiadające więcej aktywowanych IKP niż inne grupy wiekowe?
- Jaki jest poziom znajomości kampanii promujących IKP i powiązanych z nim e-usług?
- Jak oceniane są kampanie promujące IKP i powiązane z nim e-usługi przez ich odbiorców pod kątem realizowanych przez nie celów?
- Z jakich kanałów komunkacji respondenci dowiadywali się o IKP i powiązanych z nim e-usługach (e-skierowanie i e-recepta)?
- Jakie elementy kampanii promujących IKP były odebrane pozytywnie?
- Jakie elementy kampanii promującychc IKP były odebrane negatywnie?
- Czy informacja o IKP i powiązanych z nim e-usługach dotarła do osób o niskim poziomie biegłości w środowisku cyfrowym?
- Jakie czynniki zachęcają do aktywowania IKP (zalogowania się po raz pierwszy)?
- Jakie czynniki zniechęcają do aktywowania IKP (zalogowania się po raz pierwszy)?
- Jaki procent osób nieposiadających aktywowanego IKP posiada profil zaufany?
- Co przekonałoby osoby nieposiadające aktywowanego IKP do jego aktywowania?

3.3.3.Wymagania metodologiczne.

3.3.3.1. Badanie powinno zostać przeprowadzone w dwóch etapach: przed rozpoczęciem działań edukacyjno-informacyjnych oraz po ich zakończeniu.

3.3.3.2. Kwestionariusz badania powinien zawierać minimum 20 pytań.

3.3.3.3. W obu etapach badania musi zostać zachowana ciągłość metodologiczna zapewniająca uzyskanie rzetelnych wyników obrazujących zmiany w poziomie świadomości Internetowego Konta Pacjenta i powiązanych z nim e-usług w ochronie zdrowia.

3.3.3.4. Badanie powinno zostać zrealizowane w technice CAPI na próbie 1000 respondentów reprezentatywnej dla ogólnej populacji Polaków w wieku 18+. W szczególnych przypadkach (np. gdy próba w panelu N=1000 obejmuje również osoby poniżej 18. roku życia) Zamawiający dopuszcza możliwość zmniejszenia liczebości próby. W przypadku zmniejszenia liczebności próby Zamawiający wymaga, by Wykonawca przedstawił uzasadnienie.

3.3.3.5. Pytania metryczkowe powinny pozwolić na analizowanie wyników w podziale na osoby o wysokim i niskim stopniu biegłości w posługiwaniu się Internetem i usługami internetowymi.

3.3.4.Harmonogram realizacji.

3.3.4.1. Podany harmonogram realizacji określa czasy wykonania zadań zarówno dla I, jak i dla III etapu realizacji.

3.3.4.2. I etap realizacji zrealizowany będzie przed rozpoczęciem działań edukacyjno-informacyjnych. Prezentacja wyników I etapu podczas spotkania zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego powinna odbyć się nie później niż 17.04.2020.

3.3.4.3. III etap realizacji wykonany będzie po zakończeniu działań edukacyjno-informacyjnych. Prezentacja wyników III etapu powinna odbyć się nie później niż 10.12.2020.

| *ZADANIE WYKONAWCY* | *CZAS REALIZACJI ZADANIA* | *UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO* |
|---|---|---|
| **Opracowanie szczegółowej koncepcji badania** wraz z kwestionariuszem. | Do **3 dni** roboczych od podpisania umowy w przypadku etapu I / do 5 dni roboczych od zakończenia działań edukacyjno-informacyjnych w przypadku etapu III | Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje i przekaże je Wykonawcy – **do 1 dnia** roboczego od otrzymania koncepcji. |
| **Opracowanie szczegółowej koncepcji badania** z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. | Do **1 dnia** roboczego od otrzymania uwag i propozycji do koncepcji od Zamawiającego. | |
| **Realizacja badania.** | Do **10 dni** roboczych od opracowania szczegółowej koncepcji badania z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. | |
| **Przygotowanie raportu z badania.**<br>Raport zostanie przekazany Zamawiającemu w postaci elektronicznej (e-mail). | Do **4 dni** roboczych od zakończenia realizacji badania. | Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie i przekaże je Wykonawcy – **do 1 dnia** roboczego od otrzymania raportu z badania. |
| **Przygotowanie raportu z badania z uwzględnieniem uwag Zamawiającego.**<br>Raport zostanie przekazany Zamawiającemu w postaci elektronicznej – e-mail oraz w wersji papierowej (1 kopia) wraz z prezentacją wyników badania w Power Point. | Do **1 dnia** roboczego od przedstawienia uwag oraz propozycji od Zamawiającego. | |
| **Prezentacja wyników badań dla Zamawiającego podczas spotkania zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego.** | Do 1 **dnia** roboczego od przygotowania raportu z uwzględnieniem uwag oraz | |

| | | |
|---|---|---|
| | propozycji od Zamawiającego. | |

3.3.5.Sposób prezentacji wyników badań.

3.3.5.1. Podsumowaniem każdego etapu badania będzie raport oraz prezentacja multimedialna przygotowane przez Wykonawcę, przedstawiające wyniki badania.

3.3.5.2. Raport zawierać będzie:

3.3.5.2.1. streszczenie zawierające wszystkie najważniejsze wnioski,

3.3.5.2.2. opis zastosowanej metodologii (opis koncepcji, narzędzi i technik badawczych),

3.3.5.2.3. charakterystykę badanej próby, kryteria jej doboru i zastosowane narzędzia,

3.3.5.2.4. opis wyników badania oraz ich analizę i interpretację połączoną z przedstawieniem szczegółowych wniosków, a także rekomendacji dotyczących przekazów w komunikacji Internetowego Konta Pacjenta i powiązanych z nim e-usług w ochronie zdrowia.

3.3.5.3. Raport musi uzyskać akceptację Zamawiającego.

3.4. **<u>Badanie postaw, barier i motywacji związanych z aktywowaniem Internetowego Konta Pacjenta i korzystaniemz powiązanych z nim usług cyfrowych i funkcji – II etap realizacji.</u>**

3.4.1.Cele badania.

3.4.1.1. Określenie postaw grupy docelowej wobec Internetwowego Konta Pacjenta oraz powiązanych z nim e-usług, w szczególności postrzeganych benefitów, barier i kontekstów aktywowania IKP, które mają posłużyć do tworzenia efektywnej strategii komunikacji IKP i powiązanych z nim e-usług w ochronie zdrowia, w przyszłych działaniach edukacyjno-informacyjnych.

3.4.2.Problemy badawcze.

- Jaka jest struktura demograficzna osób posiadających aktywne IKP?
- Jaka jest struktura demograficzna osób korzystających z e-usług w ochronie zdrowia: e-recepty i e-skierowania?
- Czy osoby posiadające aktywowane IKP posiadały w momencie pierwszego logowania profil zaufany lub dowód z warstwą elektroniczną (e-dowód)?
- Jaka jest najczęściej wykorzystywana metoda logowania: profil zaufany, e-dowód, e-tożsamość (konto elektroniczne IPKO lub Inteligo)?
- Jaka jest częstotliwość logowania się na IKP?
- Jaka jest częstotliwość korzystania z powiązanych z IKP e-usług (e-recepty i e- skierowania)?
- Z jakiej postaci e-recepty korzystają najczęściej użytkownicy IKP (SMS, e-mail czy wydruk)?
- Do czego wykorzystują IKP jego użytkownicy/z jakich funkcji najczęściej korzystają?

- Jak osoby posiadające aktywne IKP oceniają jego przydatność?
- Jak osoby posiadające aktywne IKP oceniają przydatność poszczególnych funkcjonalności i e-usług dostępnych na IKP?
- Jak oceniany jest poziom zadowolenia z korzystania z serwisu pacjent.gov.pl i aplikacji IKP?
- Jak oceniany jest poziom zadowolenia z korzystania z poszczególnych e-usług dostępnych na IKP?
- Jakie są główne benefity (korzyści) płynące z korzystania z IKP?
- Jakie są główne benefity (korzyści) płynące z korzystania z e-recepety i e-skierowania?
- Jakie były główne bariery związane z aktywowaniem IKP (pierwszym logowaniem)?
- Jakie czynniki zniechęcają do korzystania z Internetowego Konta Pacjenta?
- Jakie są główne bariery związane z korzystaniem z e-recepty?
- Jakie są główne bariery związane z korzystaniem z e-skierowania?
- Jakie są konteksty sytuacyjne towarzyszące aktywowaniu IKP (przy okazji jakich wydarzeń/sytuacji IKP jest najczęściej aktywowane)?

3.4.3. Wymagania metodologiczne.

3.4.3.1. Badanie powinno zostać przeprowadzone techniką CATI na próbie 500 respondentów w wieku 18+, posiadających aktywne IKP.

3.4.3.2. Dobór grupy powinien uwzględniać takie podgrupy, jak: matki; seniorzy; dorosłe dzieci seniorów; osoby o niskim stopniu biegłości w posługiwaniu się Internetem i usługami internetowymi; osoby, które przynajmniej jeden raz skorzystały z e-recepty. Wykonawca zaproponuje poprawny metodologicznie podział próby uwzględniający powyższe podgrupy wraz z jego uzasadnieniem, który zostanie zaakceptowany przez Zamawiającego.

3.4.3.3. Kwestionariusz badania powinien zawierać minimum 20 pytań.

3.4.4. Harmonogram realizacji.

| *ZADANIE WYKONAWCY* | *CZAS REALIZACJI ZADANIA* | *UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO* |
|---|---|---|
| **Opracowanie szczegółowej koncepcji badania** wraz z kwestionariuszem. | Do **5 dni** roboczych od podpisania umowy | Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje i przekaże je Wykonawcy – **do 2 dni** roboczych od otrzymania koncepcji. |
| **Opracowanie szczegółowej koncepcji badania** z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. | Do **2 dni** roboczych od otrzymania uwag i propozycji od Zamawiającego | |
| **Realizacja badania** | Do **15 dni** roboczych od opracowania koncepcji badania z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. | |

| | | |
|---|---|---|
| **Przygotowanie raportu z badania.**<br><br>Raport zostanie przekazany Zamawiającemu w postaci elektronicznej (e-mail). | Do **5 dni** roboczych od zakończenia realizacji badania. | Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie i przekaże je Wykonawcy – **do 2 dni** roboczych od otrzymania raportu z badania. |
| **Przygotowanie raportu z badania z uwzględnieniem uwag Zamawiającego.**<br><br>Raport zostanie przekazany Zamawiającemu w postaci elektronicznej (e-mail) oraz w wersji papierowej (1 kopia) wraz z prezentacją wyników badania w Power Point. | Do **2 dni** roboczych od otrzymania uwag i propozycji od Zamawiającego. | |
| **Prezentacja wyników badań dla Zamawiającego podczas spotkania zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego.** | Do 3 **dni** roboczych od przygotowania raportu z uwzględnieniem uwag oraz propozycji od Zamawiającego. | |

3.4.5. Sposób prezentacji wyników badania.

3.4.5.1. Podsumowaniem badania będzie raport oraz prezentacja multimedialna przygotowane przez Wykonawcę, przedstawiające wyniki badania.

3.4.5.2. Raport zawierać będzie:

3.4.5.2.1. streszczenie zawierające wszystkie najważniejsze wnioski,

3.4.5.2.2. opis zastosowanej metodologii (opis koncepcji, narzędzi i technik badawczych),

3.4.5.2.3. charakterystykę demograficzną badanej próby, kryteria jej doboru i zastosowane narzędzia,

3.4.5.2.4. opis wyników badania oraz ich analizę i interpretację połączoną z przedstawieniem szczegółowych wniosków, a także rekomendacji dotyczących przekazów w komunikacji Internetowego Konta Pacjenta i powiązanych z nim e-usług w ochronie zdrowia.

3.4.5.3. Raport musi uzyskać akceptację Zamawiającego.

3.5. Przed rozpoczęciem realizacji każdego z badań wymienionych w punktach 3.3 i 3.4. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu dokument określający szczegółową koncepcję badania, który musi zawierać:

3.5.1. cele badania,

3.5.2. opis metodologii badania, zakres badania, obszary i pytania badawcze,

3.5.3. opis sposobu doboru próby,

3.5.4. sposób analizy uzyskiwanych danych,
3.5.5. ostateczny kwestionariusz do badania,
3.5.6. szczegółowy harmonogram prac nad badaniem.

**4. Termin wykonania zamówienia**

Zamówienie będzie realizowane do dnia 10.12.2020 zgodnie z harmonogramami przedstawionymi w punktach 3.3.4 i 3.4.4.

**5. Wymagania dotyczące zasad współpracy z Zamawiającym**

5.1. W ramach współpracy Zamawiający wyznacza w swoich stukturach osobę koordynującą Zamówienie oraz osobę ją zastępującą w przypadku jej nieobecności, a Wykonawcy osobę prowadzącą badanie oraz osobę zastępującą prowadzącego badanie w przypadku jej nieobecności.

5.2. Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym:

5.2.1. konsultowania metodologii i narzędzi badawczych, w tym roboczych konsultacji z osobą do kontaktu dotyczących planowanych do wykorzystania pytań,

5.2.2. pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną; spotkania z Zamawiającym w miarę potrzeb),

5.2.3. informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania.

5.3. Wszystkie istotne elementy realizowanych badań będą przygotowywane w uzgodnieniu z Zamawiającym i przy jego akceptacji.

**6. Wymagania dotyczące zespołu Wykonawcy**

6.1. Zamawiający wymaga, aby do wykonania zamówienia Wykonawca dysponował zespołem osób odpowiedzialnych za realizację zadania, składający się z 3 członków (kierownik projektu i dwóch członków zespołu badawczego), spełniających poniższe warunki:

6.1.1. kierownik projektu, posiadający doświadczenie w realizacji co najmniej 5 badań ilościowych na reprezentatywnych próbach ogólnopolskich nie mniejszych niż 1000 respondentów dla każdego z tych badań odrębnie, które to badania zostały ukończone w ciągu 3 lat przed terminem składania ofert; przy czym poprzez kierowanie rozumie się organizację, koordynację i sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym,

6.1.2. dwóch członków zespołu badawczego, posiadających doświadczenie w realizacji co najmniej 5 badań ilościowych z wykorzystaniem techniki CAPI i/lub CATI na reprezentatywnych próbach ogólnopolskich nie mniejszych niż 1000 respondentów, dla każdego z tych badań odrębnie, które to badania zostały ukończone w ciągu 3 lat przed terminem składania ofert; przy czym poprzez udział w realizacji badania opinii publicznej rozumie się wykonywanie wszystkich dalej wymienionych prac dotyczących danego badania: opracowywanie koncepcji i metodologii badania, realizację badania, analizę wyników i opracowywanie wniosków.