**Termeni de Referință**

**Expert /Companie care să realizeze evaluarea participativă a serviciilor**

**în 6 instituții medicale din zona de Nord**

# Context

În anul 2019 Crucea Roșie din Elveția a demarat implementarea proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, parte a programului „Acoperirea Universală cu Servicii de Sănătate”, desfășurat în comun cu Banca Mondială, cu susținerea financiară a Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare.

Proiectul este implementat în parteneriat cu Asociația Obștească „CASMED” și Asociația Obștească „HOMECARE” în 5 cinci raioane-pilot din nordul țării (Bălți, Drochia, Edineț, Florești, Soroca).

Scopul general al proiectului este să contribuie la asigurarea cu servicii medicale de calitate cu o protecție financiară adecvată a populației Republicii Moldova prin dezvoltarea și aplicarea mecanismelor de responsabilizare socială.

Proiectul prevede trei obiective pentru îmbunătățirea calității, accesului și echității în sănătate.

**Obiectivul 1** se referă la furnizarea de servicii medicale echitabile și de calitate la toate nivelurile. Proiectul are ca scop consolidarea societății civile și instituirea mecanismelor de responsabilizare socială pentru a monitoriza și îmbunătăți accesul echitabil și calitatea serviciilor medicale. Implicarea societății civile, împreună cu grupurile de pacienți și asociațiile medicale profesionale, prin diferite mecanisme de responsabilizare socială reprezintă o abordare puternică pentru responsabilizarea autorităților din domeniul de sănătate, care la rândul lor oferă feedback la percepțiile consumatorilor referitor la serviciile medicale prestate.

**Obiectivul 2** al proiectului prevede consolidarea capacităților Companiei Naționale de Asigurări în Medicină (CNAM) pentru a extinde acoperirea cu servicii medicale și a deveni durabilă. Odată ce mecanismele de responsabilizare socială vor fi funcționale și vor avea efect asupra îngrijirii de calitate, încrederea în sistemul de sănătate va crește, ceea ce va conduce la creșterea numărului de persoane asigurate în sistem.

**Obiectivul 3** se referă la protecția populației împotriva sărăciei din cauza plăților suplimentare și neformale în instituțiile medico-sanitare publice și a cheltuielilor pentru medicamente. Mecanismele de responsabilizare socială vor include monitorizarea plăților suplimentare și neformale (de exemplu, prin intermediul chestionarelor, sau feedback-ul electronic al pacienților pe platforma E-sănătate sau spitale.md).

# Introducere

Potrivit Organizaţiei Mondiale a Sănătăţii, studiile privind satisfacţia pacienţilor legată de calitatea şi accesul la serviciile de sănătate reprezintă o parte importantă în cadrul evaluării generale a sistemului de îngrijiri medicale, precum şi fundament pentru politicile naţionale de sănătate[[1]](#footnote-1). Opinia pacientului privind experienţele sale în cadrul utilizării serviciilor de îngrijiri medicale devine un instrument important pentru îmbunătăţirea şi monitorizarea accesului şi calităţii serviciilor de sănătate.

În Republica Moldova, toate instituțiile medico-sanitare publice sunt obligate să aplice propriul sistem de asigurare a calității (ordinul Ministerului Sănătății nr.139 din 3 martie 2010 ”Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medicosanitare”). În conformitate cu ordinul menționat, una din componentele sistemului de asigurare a calității este elaborarea și aplicarea metodologiilor de evaluare a satisfacției pacienților.

Verificarea implementării evaluării satisfacției pacienților este unul din aspectele incluse în procesul de evaluare și acreditare a instituțiilor medicale. La fel, gradul de satisfacție al pacienților este unul din indicatorii-tip de performanțe profesionale, care se iau în considerație la calcularea salariului (Hotărârea de Guvern nr.837 din 06.07.2016 ”Pentru aprobarea Regulamentului privind salarizarea angajaților din instituțiile medico-sanitare publice încadrate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală” și ordinul Ministerului Sănătății nr.588 din 18.07.2016 ”Cu privire la implementarea Hotărârii de Guvern„). Drept urmare, toate instituțiile medico-sanitare publice și-au creat un sistem de asigurare al calității, cu componenta de evaluare a satisfacției pacientului, doar că aceste sisteme nu sunt uniforme: chestionarele diferă de la o instituție la alta, modul de administrare este diferit, rezultatele nu sunt disponibile on-line, ceea ce oferă un grad de subiectivitate și neuniformitate a metodelor aplicate.

Pornind de la aceste aspecte, în perioada iunie – octombrie 2020, parte a obiectivului 1, șase instituții medico-sanitare publice din raioanele proiectului au fost parte a unui exercițiu de evaluare participativă a serviciilor oferite.

La baza evaluării s-a situat instrumentul numit Community Score Card (CSC), care este un instrument participativ bidirecțional și continuu utilizat pentru evaluarea, planificarea, monitorizarea și evaluarea serviciilor oferite cetățenilor.

Rolul instrumentului de CSC a fost de facilita analiza serviciilor și activității instituțiilor-țintă prin prisma conceptului de Responsabilizare socială, cu scopul de a evidenția nevoile și lacunele în procesul de planificare și prestare a asistenței medicale de către instituție și de a identifica soluții în mod participativ, cu implicarea diferitor categorii de actori-cheie.

Rezultatele evaluării vor fi utilizate de către instituțiile medicale pentru elaborarea/ajustarea planurilor de intervenție în vederea îmbunătățirii calității asistenței medicale, monitorizării progresului la nivel de diferite aspecte specifice activității instituției, consolidării mecanismelor de responsabilizare socială existente în cadrul instituției și fortificării comunicării cu diferiți actori cheie.

Instrumentul de *CSC/Evaluare participativă* urmează a fi instituționalizat și aplicat în bază anuală de către instituțiile medicale-pilot, cu extinderea ulterioară a aplicării acestuia în alte instituții medicale din țară începând cu anul 2023.

# Scopul sarcinii

Asociația Obștească „CASMED” este în căutarea unei companii/grup de experți care va realiza evaluarea participativă cu aplicarea instrumentului de CSC în incinta instituțiilor medicale-pilot pe parcursul anilor 2021 – 2022, în vederea identificării nevoilor și provocărilor la nivel de asistență medicală oferită și mecanisme de responsabilizare socială.

Următoarele instituții medicale vor fi parte a procesului de evaluare:

1. Spitalul Clinic Bălți
2. Spitalul Raional Edineț
3. Spitalul Raional Florești
4. Spitalul Raional Soroca „A.Prisacari”
5. Spitalul Raional Drochia „N. Testemițanu”
6. Centrul de Sănătate Drochia „Anatolie Manziuc”

Evaluarea trebuie să asigure principiile de gen și nediscriminare, facilitând participarea atât a femeilor, cât și a bărbaților și a diferitelor grupuri vulnerabile (persoane cu dizabilități, îngrijitori / asistenți personali ai persoanelor cu dizabilități severe, persoane care trăiesc cu HIV /SIDA, tuberculoză, diabet, reprezentanți ai minorităților etnice /lingvistice, tineri, vârstnici, etc) în acest proces.

# Sarcini și activități

1. **Analiza de birou (Desk review)**

Compania/grupul de experți va efectua o analiză aprofundată a cadrului normativ specific și cercetările în domeniul de asistență medicală spitalicească și primară, precum și a unui șir de documente interne a fiecărei instituții medicale evaluate.

La această etapă compania/grupul de experți va avea sarcina de a:

* Analiza rapoartele interne de evaluare din 2020 și respectiv 2021 privind testarea instrumentului de CSC
* Oferi suport echipei de proiect la ajustarea metodologiei pentru instrumentul de CSC și a instrumentelor de evaluare (chestionar, ghid pentru focus grup, altele)
* Analiza rapoartele privind profilul pacienților deserviți de fiecare instituție evaluată, fluxul externării acestora pentru anii 2019 și 2020.
* Analiza rapoartele privind satisfacția pacienților pentru anii 2019, 2020 și 2021, precum și alte documente interne ale instituției care se aliniază conceptului de Responsabilizare socială în sănătate și care ar putea fi necesare pentru atingerea scopului sarcinii propuse.

**Instituțiile medicale-țintă vor pune la dispoziția companiei /grupului de experți toate documentele necesare pentru realizarea sarcinii date.**

1. **Organizarea ședinței comune de planificare**

Administrația instituției medicale împreună cu facilitatorii locali și cei delegați de către MSMPS, echipa de proiect și compania/echipa de experți contractată se vor reuni în ședință pentru a planifica procesul de evaluare participativă.

La această etapă compania/grupul de experți va avea sarcina de a:

* Facilita ședința comună și distribui responsabilitățile între părților implicate în evaluare.
* Elabora planul de activități privind organizarea focus-grupurilor și chestionării pacienților, cu stabilirea locației și datelor pentru organizarea acestora, precum și a listei participanților la focus-grupuri.

1. **Organizarea discuțiilor focus-grup**

La această etapă compania/grupul de experți va avea sarcina de a:

* Ajusta ghidul de întrebări pentru focus grup pus la dispoziție de proiect
* Organiza un focus-grup de testare într-o locație specifică
* Oferi suport facilitatorilor la identificarea și asigurarea participanților la focus grup
* Facilita 36 discuții focus-grup anual (câte 6 focus-grupuri per instituție evaluată) cu diferiți actori comunitari după cum urmează:

|  |  |
| --- | --- |
| **Public-țintă** | **Nr. de focus grupuri** |
| Grup 1. Prestatori de servicii (CMF, ONG, DASPF, instituții medicale private) | 1 |
| Grup 2. Pacienți | 2 |
| Grup 3. Personal medical din cadrul instituției | 2 |
| Grup 4. Autorități publice locale, reprezentați ai CNAM teritorial | 1 |

* Asigura aspectele de spațiu, pauza de ceai/cafea, materiale de birotică necesare și rambursarea cheltuielilor de transport pentru participanții din regiune
* Pune la dispoziția echipei de proiect înregistrările, transcripturile discuțiilor focus-grup și testimoniale de la activități
* Organiza sesiuni de debriefing cu facilitatorii privind discuțiile desfășurate pentru a identifica eventuale ajustări și colecta lecții învățate.

1. **Chestionarea pacienților**

La această etapă compania/grupul de experți va avea sarcina de a:

* Ajusta chestionarul pus la dispoziție de proiect în urma consultării acestuia cu instituția medicală și echipa de proiect
* Testa chestionarul cu 20 respondenți dintr-o locație specifică
* Coordona și planifica, cu suportul facilitatorilor, procesul de chestionare a pacienților
* Chestiona anual 200 de pacienți ai instituției în momentul spitalizării acestora și la externare
* Asigura reprezentativitatea pacienților chestionați sub aspect de sex, vârstă, etnie, limbă vorbită, secție în care a fost internat

1. **Organizarea interviurilor în profunzime**

Compania/grupul de experți va realiza 6 interviuri în profunzime anual cu fiecare director al instituției medicale evaluate. Întrebările se vor axa pe aceleași domenii de interes, care vor fi analizate la discuțiile focus-grup și în chestionarul cu pacienții.

1. **Analizarea și interpretarea datelor**

La această etapă compania/grupul de experți va avea sarcina de a:

* Analiza datele colectate prin chestionare și focus grupuri
* Pune la dispoziția CASMED datele primare în format Excel

1. **Elaborarea raportului de evaluare**

La această etapă compania/grupul de experți va avea sarcina de a:

* elabora câte un raport de evaluare pentru fiecare din cele 6 instituții pentru anii 2021 și 2022. Raportul per instituție trebuie să includă o prezentare și interpretare a datelor colectate, cu specificarea aspectelor forte și lacunelor per fiecare domeniu analizat. Totodată, raportul de evaluare va prezenta o analiză comparativă a progresului înregistrat pe fiecare din domeniile evaluate, având ca document de referință raportul de evaluare participativă din 2020 și respectiv 2021.
* va elabora anual un raport general de evaluare pentru cele 5 raioane pilot, cu recomandări specifice pentru MSMPS, autorități publice locale de nivel 2, CNAM, având ca referință raportul general din 2020 și respectiv 2021.
* elabora un sumar grafic al raportului de evaluare pentru anii 2021 și 2022 în română și engleză.

1. **Instruirea inițială și continuă a facilitatorilor**

La această etapă compania/grupul de experți va avea sarcina de a:

* implica facilitatorii în procesul de evaluare, atribuindu-le sarcini de complexitate diferită
* realiza o evaluare a nevoilor de instruire inițială și continuă pentru facilitatorii din instituție și facilitatorii delegați de la MSMPS
* elabora un plan de instruire pentru facilitatori, care va include, dar nu se va limita la următoarele tematici:
* *Managementul procesului de evaluare participativă*
* *Instrumente de colectare a datelor*
* *Interpretarea și raportarea datelor calitative și cantitative*
* *Comunicare*
* *Negociere / Gestionarea conflictelor*
* *Monitorizare*
* *Instrumente de cercetare de piață adaptate nevoilor instituțiilor medicale.*
* va oferi consultanță și mentorat facilitatorilor pe parcursul procesului de evaluare.

1. **Organizarea ședințelor de prezentare publică a rapoartelor de evaluare**

Compania/grupul de experți va avea sarcina de a organiza și facilita sesiuni de prezentare a rezultatelor evaluării pentru fiecare instituție.

1. **Monitorizarea implementării planului de acțiuni**

Compania/grupul de experți va organiza ședințe bi-lunare cu facilitatorii pentru a discuta despre nivelul de implementare a planului de acțiuni și a ajusta anumite activități la necesitate. Informația privind monitorizarea planului de acțiuni va fi prezentată către CASMED trimestrial.

# Termeni și livrabile

Sarcina va fi realizată în perioada **februarie 2021 - decembrie 2022** conform termenilor de mai jos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Activități** | **Termen de realizare** | **Livrabile** |
| Organizarea ședințelor comune de planificare | Aprilie 2021/ 2022 | 12 ședințe organizate  Plan de lucru elaborat |
| Desfășurarea focus grupurilor | Iulie-August 2021/2022 | 72 focus-grupuri organizate  Ghid de focus grup ajustat  Transcripturile discuțiilor  Testimoniale |
| Chestionarea pacienților | 2400 pacienți chestionați  Chestionar ajustat |
| Analiza și interpretarea datelor | Septembrie 2021/ 2022 | Rezultatele chestionarelor în Excel |
| Elaborarea rapoartelor de evaluare (1 raport per instituție) | 20 Octombrie 2021/ 2022 | 12 rapoarte în limba română |
| Elaborarea raportului general de evaluare și a sumarului grafic al acestuia în limbile română și engleză | 20 Noiembrie 2021/ 2022 | 2 rapoarte generale  2 sumare grafice în română și engleză |
| Evaluarea nevoilor de instruire pentru facilitatori | Mai 2021/2022 | 2 Planuri de instruire |
| Monitorizarea planului de lucru | Trimestrial (Aprilie – Decembrie 2021/2022) | 2 Rapoarte de monitorizare |
| Instruirea facilitatorilor | Trimestrial | Agenda instruirilor  Suport de curs pentru fiecare instruire  Raport per instruire  Testimoniale |

# Plata

Plata pentru servicii se va face în tranșe odată cu recepționarea livrabilelor conform termenilor solicitați și în baza Actului de predare-primire servicii semnat cu Prestatorul.

# Livrabile

* Metodologia evaluării
* Planul detaliat de lucru;
* Transcripturile de la discuțiile focus grup și testimoniale;
* Chestionarele completate cu pacienții în format electronic;
* 2 planuri de instruire pentru facilitatori;
* Rapoarte de la instruirea facilitatorilor;
* 12 rapoarte narative în limba română, prezentate în format electronic, în Word pentru a permite comentariile;
* 2 rapoarte narative generale în română și engleză în format electronic, în Word pentru a facilita comentariile;
* Sumar al raportului de evaluare 2021 și 2022 în română și engleză în format grafic;
* Prezentări PPT separate pentru fiecare raport, care ar trebui să includă rezultatele principale și informații grafice (diapozitive, grafice, diagrame etc.) în PowerPoint / Prezi / sau alte programe de prezentare vizuală

# Criterii de participare la concurs

La concurs sunt admise atât companii cât și experți, care pot demonstra experiență în domeniul de activitate aferent sarcinii propuse și întrunesc următoarele condiții:

* entitate juridică locală înregistrată oficial (pentru organizații);
* cel puțin 7 ani de experiență demonstrată în desfășurarea de studii de specialitate în domeniul social și medical;
* calitate în muncă, inițiativă și creativitate, inclusiv flexibilitate în a răspunde prompt nevoilor proiectului;
* capacitatea de a implica un număr adecvat de personal instruit și calificat pentru realizarea sarcinii în corespundere cu cerințele Termenilor de referință;
* flexibilitate;
* o bună cunoaștere a domeniului de sănătate va constitui un avantaj
* abilități excelente de comunicare în limbile română și rusă;
* abilități excelente de scriere și prezentare în limba engleză;
* abordarea de lucru sensibilă la gen și conflict.

**Important**: Echipa aplicantului trebuie să includă obligatoriu un expert (ă) cu experiență demonstrată de lucru în domeniul de sănătate, care va fi implicat (ă) la etapa de elaborare a rapoartelor de evaluare.

Toate aspectele logistice specifice activităților expuse în sarcină (transportul, cazarea, pauzele de cafea/prânz, rambursarea transportului, traduceri, altele) vor fi acoperite de către Aplicant și trebuie reflectate în propunerea tehnică și financiară a acestuia.

Echipa de proiect împreună cu instituțiile medicale vizate va asigura suport informațional și de alt gen necesar pentru buna desfășurare a evaluării.

# Dosarul de aplicare va include

* Profilul /CV-ul aplicantului, cu specificarea rezultatelor atinse în domeniul de activitate aferent sarcinii propuse;
* CV-ul persoanei /lor responsabile de prestarea nemijlocită a serviciilor;
* Argumentarea oportunității selectării companiei/expertului;
* Oferta tehnică, care va include metodologia de evaluare și un plan detaliat de lucru;
* Oferta financiară elaborată în lei moldovenești (MDL), la cota TVA 0%, cu specificarea costurilor, a numărului de ore/zile pentru realizarea fiecărei sarcini;
* 3 scrisori de recomandare din partea instituțiilor / companiilor/ organizațiilor beneficiare

CASMED își rezervă dreptul de a solicita referințe și documente suplimentare.

**Termenul-limită de prezentare a ofertei: 14 februarie 2021, orele 18.00.**

Oferta se va expedia în formă scanată la adresa de **email**: **casmed.SAccproject@gmail.com** cu tema mesajului „Evaluare participativă în sănătate”.

Dosarele incomplete nu vor fi evaluate. Doar persoanele selectate vor fi contactate.

Pentru **informații suplimentare**contactați: Livia Golovatîi, coordonator de proiect: tel. 069834207, email: [casmed.SAccproject@gmail.com](mailto:casmed.SAccproject@gmail.com).

1. <http://www.smutm.ro/images/educatie_sanitara/Accesul_si_calitatea_ingrijirilor.pdf> [↑](#footnote-ref-1)