**TERMENI DE REFERINȚĂ**

**pentru selectarea unei companii/agenție de PR ce va planifica și desfășura o campanie de informare și sensibilizare privind importanța oferirii feedback-ului despre serviciile medicale primite**

|  |  |
| --- | --- |
| **Denumirea proiectului** | Echitate în sănătate prin responsabilizare socială |
| **Termenul-limită de aplicare** | 28 februarie 2025 |
| **Perioada pentru realizarea sarcinii** | 6 martie - 30 septembrie 2025 |

1. **Informații generale**

Începând cu 1 Mai 2024, Crucea Roșie din Elveția în parteneriat cu Asociația Obștească „CASMED” și Asociația Obștească „HOMECARE” implementează faza 2 a proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, cu susținerea financiară a Agenției Elvețiene pentru Dezvoltare și Cooperare.

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 în sănătate.

Proiectul prevede atingerea a trei rezultate strategice ale Acoperii Universale cu Servicii în Moldova pentru îmbunătățirea calității, accesului și echității în sănătate în țară:

* Asigurarea cu servicii medicale echitabile de calitate la toate nivelurile din țară.
* Asigurarea obligatorie de sănătate este durabilă și are acoperire la nivel național.
* Populaţia Republicii Moldova este protejată eficient împotriva sărăciei din cauza plăților suplimentare și neformale.

Intervențiile și activitățile proiectului în perioada Mai 2024 – Iunie 2027 vizează:

* peste 100 instituții medicale și agenții publice naționale (Ministerul Sănătății, Compania Națională de Asigurări în Medicină, Centrul Național Anticorupție, Agenția Națională pentru Sănătate Publică), cu scopul de a le spori capacitățile în oferirea serviciilor medicale echitabile și pentru a fortifica abilitățile și instrumentele agențiilor publice naționale pentru mai multă transparență și răspundere față de public.
* organizațiile societății civile de nivel local, regional și național (OSC-uri, asociații și grupuri de pacienți, grupuri de tineri și seniori), cu scopul de a le împuternici să-și cunoască și exercite drepturile în sănătate, și să se implice în responsabilizarea prestatorilor de servicii medicale și a autorităților în sănătate, prin promovarea mecanismelor de responsabilizare socială.
* factorii de decizie/autoritățile în sănătate, prin crearea de dovezi privind impactul măsurilor de responsabilizare socială, cu scopul de a crește capacitățile și reactivitatea pentru a răspunde nevoilor populației.

Potrivit Organizației Mondiale a Sănătății, studiile privind satisfacția pacienților legată de calitatea și accesul la serviciile de sănătate reprezintă o parte importantă în cadrul evaluării generale a sistemului de îngrijiri medicale, precum și un fundament pentru politicile naționale de sănătate. Opinia pacientului privind experiențele sale în cadrul utilizării serviciilor medicale devine un instrument important pentru îmbunătățirea și monitorizarea accesului și calității serviciilor de sănătate.

Pornind de la această viziune, în prima fază a proiectului a fost dezvoltat și aplicat în 6 instituții medicale un instrument de evaluare participativă a serviciilor medicale, cu implicarea directă a pacienților în acest proces. Prin intermediul acestuia, instituțiile medicale au colectat părerile pacienților cu privire la calitatea serviciilor primite, comunicarea și interacțiunea cu personalul medical, informarea cu privire la drepturile și responsabilitățile de pacient și alte aspecte tangențiale actului medical. În baza rezultatelor evaluărilor, managerii instituțiilor au planificat și realizat acțiuni pentru îmbunătățirea aspectelor identificate de pacienți ca necesitând mai multă atenție.

Paralel cu această abordare, proiectul a promovat instrumentele existente în instituțiile medicale pe care pacienții pot să le utilizeze pentru a evalua serviciile medicale primite – condica de sugestii și reclamații, liniile fierbinți, petiția, cutia de sugestii, etc.

În pofida disponibilității instrumentelor enumerate mai sus, studiile, analizele Băncii Mondiale precum și concluziile Forumului Pacienților desfășurat în 2023 și 2024 au evidențiat un interes redus din partea pacienților de a-și asuma un rol activ la procesele decizionale ce le privesc sănătatea. Nivelul scăzut de cunoaștere a drepturilor și responsabilitățilro ca pacient, percepția instituțiilor medicale ca fiind autoritare și superioare, teama de a oferi feedback din cauza vulnerabilității lor, de a nu crea reacții negative sau a primi un tratament mai slab se numără printre factorii care descurajează implicarea activă a pacienților în oferirea feedback-ului. Mai mult, implicarea pacienților în acest proces nu este suficient promovată și încurajată. Cu toate acestea, un sistem medical de calitate nu poate funcționa fără o cultură a dialogului deschis și respectuos.

În acest context, Asociația Obștească „CASMED” planifică să desfășoare o campanie de informare și sensibilizare privind importanța exprimării opiniilor referitoare la serviciile medicale.

Scopul campaniei este de a crește gradul de conștientizare și implicare a pacienților în procesul de îmbunătățire a serviciilor medicale prin oferirea unui feedback constructiv. Campania urmărește să informeze publicul despre dreptul la feedback și importanța exprimării opiniilor privind experiențele medicale, să reducă barierele percepute în transmiterea feedback-ului și să promoveze un dialog deschis și transparent între pacienți și furnizorii de servicii medicale.

1. **Scopul sarcinii**

Asociația Obștească „CASMED” contractează o companie (în continuare Prestator) care va oferi servicii de dezvoltare și implementare a unei campanii de informare și sensibilizare privind importanța oferirii feedback-ului despre serviciile medicale.

Campania se va concentra pe:

* + informarea pacienților că există mecanisme și instrumente de feedback instituite și că este dreptul lor să le folosească atunci când primesc servicii medicale;
  + promovarea ideii că feedback-ul, oferit constant și constructiv, contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor medicale și a relației dintre pacienți și personalul medical;
  + combaterea în rândul pacienților a percepțiilor negative care descurajează exprimarea opiniilor prin exemple de bune practici și mesaje de încurajare.

Campania de informare și sensibilizare se va desfășura în 5 spitale din Bălți, Drochia, Florești, Soroca, Edineț și Centrul de Sănătate Drochia, și se va lansa pe data de 7 aprilie, cu ocazia Zilei Mondiale a Sănătății 2025.

1. **Sarcini și activități specifice**

În scopul realizării obiectivelor setate, Prestatorul va livra următoarele servicii:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviciu** | **Livrabil** | **Termen-limită pentru recepționarea livrabilului** |
| Elaborarea conceptului campaniei de informare și sensibilizare | Conceptul general al campaniei | 10 martie |
| Elaborarea planului de acțiuni pentru campania de informare și sensibilizare, cu includerea activităților în format offline și online | Planul de acțiuni al campaniei  Conceptul campaniei pentru social media | 20 martie |
| Elaborarea produselor media și a materialelor informaționale ce vor fi publicate și distribuite (postere, carduri pentru social media, stand-uri promoționale, videoclipuri, etc) | Designul produselor și materialelor informaționale | 3 aprilie |
| Producerea și diseminarea materialelor și produselor dezvoltate | 3 aprilie –  24 septembrie |
| Asigurarea reflectării activităților campaniei în mass-media | 4 produse media (articole, reportaje, interviuri) | 7 aprilie –  24 septembrie |
| Elaborarea raportului cantitativ-calitativ al campaniei | Raport privind impactul campaniei | 30 septembrie |

Serviciile sus-menționate vor fi oferite în perioada **6 martie - 30 septembrie 2025.**

AO „CASMED” va semna un Contract de prestări servicii cu Prestatorul contractat. Plățile vor fi efectuate conform unui plan agreat cu Beneficiarul.

1. **Experiență, abilități și competențe solicitate**

* Experiență demonstrată în domeniul comunicării și promovării de minim 5 ani;
* Abilități organizatorice excelente, inițiativă și creativitate, inclusiv flexibilitate în a răspunde prompt nevoilor sarcinii;
* Respectarea termenilor stabiliți pentru furnizarea livrabilelor;
* Cunoașterea limbilor română și rusă la un nivel adecvat de analiză și prezentare a materialelor solicitate;
* Elaborarea și implementarea campaniilor de informare/comunicare în domeniul sănătății va fi considerat un avantaj.

1. **Condiții de depunere a dosarului**

* 1. CV-ul companiei aplicante;
  2. CV-urile membrilor echipei / consultanți/ experți care vor fi responsabili de prestarea nemijlocită a serviciilor;
  3. Oferta tehnică;
  4. O scrisoare de recomandare din partea a 2-3 instituții, companii private, organizații beneficiare;
  5. Oferta financiară în lei moldovenești.

**Termenul – limită de prezentare a ofertei: 28 februarie 2025, ora 23.59.**

Persoanele interesate pot depune dosarul pentru concurs la adresa de e-mail: [casmed.SAccproject@gmail.com](mailto:casmed.SAccproject@gmail.com) cu subiectul mesajului **„Campanie de informare și sensibilizare despre feedback”.**

Dosarele incomplete nu vor fi evaluate. Doar persoanele selectate vor fi contactate. Pentru **informații suplimentare** contactați: Livia Golovatîi, coordonator de proiect: tel. 069834207.