## Termeni de Referință

**pentru selectarea expertului/companiei în vederea oferirii serviciilor de instruire și mentorat în domeniul comunicării externe**

**Denumirea proiectului** : Echitate în sănătate prin responsabilizare socială

**Codul proiectului**: 415932

**Termenul - limită de aplicare 27 februarie 2022, ora 17.00**

1. **Informație generală**

În anul 2019 Crucea Roșie din Elveția a demarat implementarea proiectului „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială”, finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare, care are ca scop consolidarea echității în sănătate, transparența și responsabilizarea socială.

Proiectul este implementat în parteneriat cu Asociația Obștească ”CASMED” și Asociația Obștească ”HOMECARE” și face parte din programul național, care sprijină implementarea Acoperirii Universale cu Servicii Medicale în Moldova (MD AUSM).

Proiectul „Echitate în sănătate prin responsabilizare socială” completează intervențiile MD AUSM privind creșterea responsabilității față de pacienți și populație prin instituirea și/sau susținerea mecanismelor existente de responsabilizare socială în cinci raioane pilot - Bălți, Florești, Soroca, Drochia și Edineț. Aceste mecanisme la nivel comunitar, local și național au ca scop abilitarea societății civile în revendicarea dreptului la sănătate prin responsabilizarea prestatorilor de servicii medicale și autorități.

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 de calitate a 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 cetățenilor moldoveni împotriva sărăciei din cauza plăților suplimentare și neformale în instituțiile medico-sanitare publice și a cheltuielilor catastrofale 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).

1. **Scopul consultanței**

Scopul consultanței constă în consolidarea capacitaților colaboratorilor Companiei Naționale de Asigurări în Medicină, a Agenției Naționale pentru Sănătate Publică și a membrilor Platformei de Observare și Dialog a societății civile în domeniul sănătății în domeniul de comunicare externă. Consultanța va consta din:

1. Realizarea instruirilor în domeniul comunicării externe (o instruire de 1 zi pentru colaboratorii Companiei Naționale de Asigurări în Medicină, o instruire de 1 zi pentru colaboratorii Agenției Naționale pentru Sănătate Publică și o instruire de 1 zi pentru membrii Platformei de Observare și Dialog a societății civile în domeniul sănătății).
2. Acordarea sesiunilor de mentorat în domeniul de comunicare externă pentru cel puțin 2 OSC, membre a Platformei de Observare și Dialog a societății civile în domeniul sănătății.
3. Sarcini și activități specifice
	1. Sarcini și activități specifice pentru instruiri

**Sarcina 1.** Elaborarea obiectivelor și a metodologiei cursului de instruire

1. Examinarea documentelor de comunicare strategică a grupurilor țintă pentru instruire (strategii, planuri de comunicare, analiza platformelor de comunicare, analiza privind percepția beneficiarului de către publicul său extern, identificarea mesajelor de comunicare strategică externă).
2. Elaborarea și aplicarea unui chestionar pre-instruire online care are menirea să identifice necesitățile de comunicare a grupurilor țintă, care sunt așteptările lor ca urmare a instruirii.
3. Elaborarea metodologiei cursului de instruire, inclusiv conținutului acestuia, urmând formula: 60% teorie și 40% practică.

**Sarcina 2.** Pregătirea materialelor de instruire

1. Elaborarea agendei seminarului, care va include aspecte teoretice și exerciții practice, într-un mod interactiv și centrat pe necesitățile participanților;
2. Pregătirea materialelor vizuale (Prezentare Power Point, etc) și de instruire necesare;
3. Utilizarea exercițiilor interactive pentru a susține conținutul și obiectivele seminarului.

**Sarcina 3.** Asigurarea organizării cu succes a instruirii

1. Predarea materialelor de instruire în timpul cursului de instruire;
2. Respectarea timpului preconizat pentru fiecare sesiune de instruire din agendă și a pauzelor prevăzute;
3. Stabilirea și menținerea unei atmosfere de învățare pe parcursul instruirii;
4. Oferirea de consultanță și asistență tehnică participanților în timpul exercițiilor practice;
5. Diseminarea materialelor de instruire finale participanților.

**Sarcina 4.** Pregătirea și expedierea raportului de instruire

1. Elaborarea și expedierea raportului de instruire.
	1. Sarcini și activități specifice pentru sesiunile de mentorat

Sesiunile de mentorat vor fi realizate pentru cel puțin 2 OSC, membre a Platformei de Observare și Dialog a societății civile în domeniul sănătății în domeniul de comunicare strategică externă (cel puțin 9 ore a sesiunilor de mentorat)

1. Livrabile și modalitatea de plata
	1. Livrabile și modalitatea de pală pentru instruirile pentru grupul țintă

|  |  |
| --- | --- |
| Livrabile | Termenul limită |
| Metodologia seminarului | Martie 2022 |
| Agenda seminarului | Martie 2022 |
| Instruirea propriu-zisă | Aprilie 2022 |
| Raportul de evaluare | Aprilie 2022 |

Plata va fi efectuată prin virament bancar după livrarea instruirilor de către expert/companie și recepționarea materialelor instruirii.

* 1. Livrabile și modalitatea de plată pentru sesiunile de mentorat

|  |  |
| --- | --- |
| Livrabile | Termenul limită |
| Planului de consultanță pentru cel puțin 2 OSC-uri în implementarea acțiunilor de comunicare externă | Aprilie 2022 |
| Raportul de mentorat pentru OSC în implementarea acțiunilor de comunicare externă  | 10 iunie 2022 |

Plata va fi efectuată prin virament bancar după prezentarea raportului de mentorat.

1. Experiența, abilități și competențe solicitate

Educaţie:

1. Studii superioare și postuniversitare în jurnalism, psihologie, pedagogie, si/sau alte domenii relevante.

Experienţă:

1. Înregistrarea legală a entității juridice (pentru ofertanți entități juridice);
2. Cel puțin 5 ani de experiență profesională relevantă;
3. Experiență în instruiri similare realizate pentru instituțiile publice sau organizațiile societății civilă în domeniul de sănătate reprezintă un avantaj;
4. Abilități excelente de comunicare verbală și scrisă;
5. Experiență demonstrată de formator în domeniul instruirii interactive (cel puțin 3 exemple).

Cerințe de cunoaștere a limbilor

• Cunoașterea fluentă a limbii române (scris și verbal), cunoașterea limbii ruse reprezintă un avantaj.

Valorile de bază

• Respect pentru diversitate;

• Integritate;

• Profesionalism.

Competențe de bază

• Responsabilitate;

• Comunicare efectiva;

• Colaborare incluzivă;

• Conștientizare și sensibilitate cu privire la dimensiunea de gen.

1. **Aspecte organizaționale**

Prestatorul va lucra sub supravegherea directă a Coordonatorului de Proiect. Realizarea sarcinilor și a livrabilelor va fi coordonat cu Coordonatorul de proiect.

1. **Dosarul de aplicare**

Persoanele interesate urmează să prezinte următoarele documente/informații pentru a demonstra calificarea lor:

1. CV-ul (pentru persoanele fizice);
2. Profilul organizației (pentru entități juridice);.
3. Propunerea tehnică, care include Metodologia seminarului (inclusiv conținutul seminarului și o scurtă viziune asupra executării eficiente a sarcinilor) și a sesiunilor de mentorat. Trecerea în revistă a cel puțin 3 exemple de instruiri relevante desfășurate.
4. Propunerea financiară, inclusiv onorariul propus total în lei moldovenești cu și fără TVA, cu divizare separat pe instruiri pentru fiecare grup țintă și costul unei ore pentru sesiunile de mentorat (cel puțin 9 ore de mentorat).
5. **Procesul decizional**

Aplicațiile vor fi evaluate în baza următoarelor criterii:

* Experiența expertului/companiei;
* Corespunderea Metodologiei seminarului (inclusiv designul seminarului şi o scurtă viziune asupra executării eficiente a sarcinilor) și a sesiunilor de mentorat cu cerințele specificate în Termenii de Referință;
* Bugetul propus.

**11. Instrucțiuni de depunere a dosarului**

Propunerile urmează a fi expediate la următoarele adrese de e-mail: lgrecu777@gmail.com cel târziu până la data de **27 februarie 2022, ora 17.00,** indicând următoarea referință „oferirea serviciilor de instruire”.

Asociația Oștească ”Homecare” își rezervă dreptul de a solicita documente suplimentare în caz de necesitate.

Aplicațiile incomplete sau aplicațiile expediate după termenul limită indicat nu vor fi luate în considerare pentru evaluare. Doar candidații preselectați vor fi contactați.