**TERMENI DE REFERINȚĂ**

**pentru selectarea unei companii/grup de experți în vederea realizării unui studiu național pentru identificarea cunoștințelor, atitudinilor și practicilor pacienților**

**referitoare la participarea în procesul decizional în sănătate**

|  |  |
| --- | --- |
| **Denumirea proiectului**: | Echitate în sănătate prin responsabilizare socială |
| **Scopul sarcinii** | Servicii de consultanță pentru realizarea unui studiu pentru identificarea cunoștințelor, atitudinilor și practicilor pacienților referitoare la participarea în procesul decizional în sănătate |
| **Termenul limită de aplicare** | 1 septembrie 2024 |
| **Perioada pentru realizarea sarcinii**  | 10 septembrie - 29 noiembrie 2024 |

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.

În regiunile-pilot ale proiectului (Bălți, Drochia, Edineț, Florești și Soroca) au fost formate cinci grupuri de pacienți, menite să devină un instrument pentru stimularea implicării pacienților și a nevoilor acestora în accesarea serviciilor de sănătate. Membrii grupurilor de pacienți au fost instruiți despre drepturile și responsabilitățile în calitate de pacient, despre cum să interacționeze cu instituțiile medicale, cum să sesizeze cazurile de încălcare a drepturilor lor, dar și cum să se implice în îmbunătățirea calității serviciilor. Formarea grupurilor de pacienți și consolidarea capacității lor pentru responsabilizarea socială în domeniul sănătății s-a adeverit un proces suficient de provocator.

Cunoștințele reduse cu privire la drepturile în sănătate, percepția instituțiilor medicale drept instituții superioare și autoritare, reticența în a veni cu feedback urmare a recepționării serviciilor medicale din frica de a primi reacții negative, experiențele anterioare negative au fost printre factorii care au influențat decizia membrilor comunității de a se alătura grupurilor de pacienți.

Analizele Băncii Mondiale, precum și rezultatele Forumului Pacienților 2023 au confirmat interesul redus de implicare atât a pacienților, cât și societății civile, în procesele decizionale în sănătate. Mai mult ca atât, ideea de implicare a pacienților nu este nici promovată, nici încurajată.

1. **Scopul sarcinii**

Asociația Obștească „CASMED” își propunesă contracteze o companie/grup de experți (în continuare Prestator) care va realiza un **studiu național cu scopul de a cuantifica nivelul de cunoaștere, atitudinile și practicile pacienților din Republica Moldova în ceea ce privește participarea la deciziile legate de sănătate.**

**Obiective specifice:**

* Evaluarea gradului de conștientizare a pacienților privind drepturile lor în domeniul sănătății.
* Identificarea barierelor care împiedică pacienții să participe activ în luarea deciziilor legate de sănătate.
* Analizarea percepțiilor pacienților cu privire la calitatea comunicării cu furnizorii de servicii medicale.
* Explorarea influenței factorilor sociali și culturali asupra participării pacienților în procesul decizional legat de sănătate.

În vederea elaborării studiului, prestatorul selectat se va focusa pe următoarele aspecte:

1. **Cadrul normativ și legislativ al Republicii Moldova:**
* Evaluarea modului în care cadrul legislativ actual din Republica Moldova facilitează implicarea activă a pacienților în procesul decizional privind sănătatea lor.
* Identificarea principalelor bariere legislative care limitează participarea pacienților în procesul de luare a deciziilor.
* Recomandarea modificărilor legislative necesare pentru crearea unui mediu propice implicării active a pacienților în procesul decizional.
1. **Evaluarea nivelului actual de participare a pacienților în deciziile legate de sănătate, inclusiv:**
* Analiza gradului în care pacienții sunt informați despre drepturile lor și cât de eficient le utilizează în interacțiunile cu furnizorii de servicii medicale.
* Examinarea modului în care pacienții percep și își înțeleg rolul în cadrul proceselor de asistență medicală și decizională.
1. **Factori care sprijină sau împiedică participarea activă a pacienților, inclusiv:**
* Identificarea factorilor și motivelor care determină pacienții să se angajeze activ în luarea deciziilor legate de sănătatea lor, precum conștientizarea beneficiilor participării active.
* Analiza elementelor și barierelor care împiedică pacienții să participe activ în procesele decizionale, Ex: lipsa de informație, dificultăți de acces, sau temeri legate de complexitatea procesului.
* Recomandări care ar putea fi implementate pentru a promova o implicare activă a pacienților și pentru a depăși obstacolele existente, precum educația și resursele suplimentare.
1. **Interesul pacienților pentru aderarea la grupuri sau asociații de pacienți, inclusiv:**
* Experiența Republicii Moldova în ceea ce privește grupurile și asociațiile de pacienți și rolul lor în reprezentarea intereselor pacienților.
* Se va analiza interesul și implicarea pacienților în grupurile de pacienți, incluzând motivațiile pentru aderare și beneficiile percepute de aceștia.
* Se vor evalua și identifica provocările întâmpinate de grupurile de pacienți, de asemenea, vor fi explorate oportunitățile de dezvoltare și colaborare pentru întărirea rolului acestor grupuri în sistemul de sănătate.

Eșantionul cercetării va include diferite categorii de populație cu vârsta cuprinsă între 18 și 65 de ani, rezidenți permanenți ai Republicii Moldova. Colectarea datelor va fi realizată atât cantitativ cât și calitativ, asigurând includerea obligatorie a următoarelor categorii de respondenți:

a. Membri ai grupurilor și asociațiilor de pacienți din Republica Moldova, inclusiv grupurile de pacienți sprijiniți de proiect.

b. Reprezentanți ai instituțiilor medicale (spitale, Centre de Sănătate/Centre ale Medicilor de Familie) din regiunile Nord, Centru și Sud ale țării.

c. Reprezentanți ai societății civile, inclusiv ONG-uri, instituții și asociații specializate în sănătate, drepturi, egalitate și reprezentanți ai etniilor.

Prestatorul are libertatea de a sugera includerea altor grupuri-țintă relevante pentru scopul studiului.

Rezultatele studiului vor oferi o viziune detaliată asupra implicării actuale a pacienților în procesul decizional și vor furniza informații esențiale despre factorii care facilitează sau împiedică participarea activă a acestora. Aceste informații vor include barierele culturale, sociale, economice sau de altă natură care afectează implicarea pacienților.

Identificarea factorilor care influențează participarea pacienților va permite dezvoltarea și implementarea de măsuri concrete pentru îmbunătățirea implicării acestora, contribuind astfel la creșterea calității îngrijirii și satisfacției pacienților în Republica Moldova. În plus, constatările studiului vor susține proiectarea și orientarea intervențiilor astfel încât acestea să întărească rolul și vocea comunităților de pacienți în dialogul cu instituțiile medicale și autoritățile din domeniul sănătății.

Rezultatele studiului vor fi prezentate tuturor părților interesate, inclusiv Ministerului Sănătății, Companiei Naționale de Asigurări de Medicină (CNAM), instituțiilor medicale, reprezentanților societății civile și altor structuri, pentru a fi integrate în procesul de dezvoltare și ajustare a cadrului normativ și legislativ, având scopul de a stimula o participare conștientă și responsabilă a pacienților în îmbunătățirea serviciilor de sănătate.

1. **Sarcini și activități specifice**

În scopul implementării obiectivelor setate, Prestatorul va avea la dispoziție **42 de zile** pentru a elabora studiul în varianta finală, conform următorului calendar de activități:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Activități**  | **Produse elaborate** | **Termeni-limită\* și nr. de zile lucrătoare alocate** |
| Elaborarea metodologiei studiului. | * Metodologia studiului
* Planul de lucru cu indicarea termenilor și a responsabililor
* Structura raportului final agreată
 | 3 zile |
| Elaborarea instrumentelor de colectare a datelor (cantitative și calitative). | * Chestionare și ghiduri de interviu elaborate pentru fiecare public-țintă (în română și rusă):
1. pacienți
2. instituții medicale și autorități în sănătate
3. ONG-uri
 | 5 zile |
| Analiza de birou a documentelor (cadrul normativ, politici, cercetări etc.) și practicilor existente privind implicarea pacientului în procesul de luare a deciziilor. | * Raportul inițial (V1) cu rezultatele analizei de birou incluse
 | 5 zile |
| Colectarea datelor în teren.Analiza datelor colectate. | * Rapoarte săptămânale despre evoluția procesului de colectare a datelor
* Notele de la interviuri/ FG sau altele
* Bazele de date cu rezultatele chestionarelor
* Raportul V2 cu analiza problemelor/provocărilor și a factorilor favorizanți inclusă
* Fotografii din procesul de colectare
 | 22 zile |
| Elaborarea concluziilor cercetării și recomandărilor. Consultarea raportului V3 cu echipa proiectului și actorii-cheie interesați. | * Raportul V3 cu concluziile și draftul recomandărilor incluse
* Prezentare PowerPoint cu constatările-cheie ale cercetării și recomandări către actorii-cheie vizați, pentru a fi utilizată în cadrul Forumului Pacienților 2024
 | 3 zile |
| Redactarea finală a raportului studiului. | * Raportul va include o descriere a situației actuale, lacunele, provocările, dar și factorii care influențează participarea și implicarea pacienților la luarea deciziilor. La fel, raportul va include recomandări specifice către autoritățile în sănătate, instituțiile medicale și societatea civilă pentru stimularea participării conștiente și responsabile a cetățenilor la luarea deciziilor ce le privește sănătatea.
* Raportul final în limba română nu va depăși 40 – 50 pagini (împreună cu anexele).
 | 2 zile |
| Prezentarea rezultatelor studiului către actorii - cheie interesați. | * Sumarul studiului în limbile română și engleză *(10 pagini maximum per sumar)*
 | 2 zile |

**\* Termenii-limită vor fi negociați și definitivați la semnarea Contractului cu Prestatorul.**

1. **Termeni și livrabile**

Sarcina va fi realizată în perioada **10 septembrie – 29 noiembrie 2024.** Prestatorul va elabora și prezenta către AO „CASMED” următoarele livrabile:

|  |  |
| --- | --- |
| **Livrabil** | **Termen pentru recepționarea livrabilului** |
| Metodologia de realizare a studiului | 12 septembrie 2024 |
| Instrumentele de colectare a datelor, versiunea finală | 18 septembrie 2024 |
| Rezultatele analizei de birou (raport versiunea 1) | 25 septembrie 2024 |
| Raportul cercetării, versiunea 2 (provocări și factori favorizanți) | 1 noiembrie 2024 |
| Raportul cercetării, versiunea 3 (concluzii și recomandări) | 12 noiembrie 2024 |
| Raportul studiului și sumarul în română și engleză, varianta finală | 29 noiembrie 2024 |

1. **Plata**

AO „CASMED” va semna un Contract de prestări servicii cu Prestatorul contractat. Plățile pentru servicii se vor face în maximum 7 zile de la data primirii livrabilelor și aprobării acestora de către echipa de proiect, în conformitate cu următorul program de plăți:

|  |  |
| --- | --- |
| **Livrabile** | **Cota parte a plății** |
| Instrumentele de colectare a datelor aprobate de echipa de proiect | 20% |
| Rezultatele procesului de colectare a datelor (calitative și cantitative)Raport versiunea 2 | 40% |
| Raportul final al studiului și sumarul în română și engleză | 40% |

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

**Companie:**

* + Experiență de min. 5 ani în realizarea cercetărilor sociologice;
	+ Experiență demonstrată de cercetare în domeniul sănătății, analize de date, analize economice;
	+ Abilități excelente de analiză și raportare;
	+ Competențe excelente de comunicare scrisă și orală în limba română;
	+ Responsabilitate, flexibilitate;
	+ Experiența demonstrată de colaborare cu instituțiile medicale și pacienți reprezintă un avantaj.

**Grup de experți (dosare depuse de 2 sau mai multe persoane fizice):**

* + Cel puțin un expert cu studii și experiență avansată în sănătate și un expert cu studii și experiență în sociologie;
	+ Experiență demonstrată în activitatea de cercetare în sănătate a cel puțin unui expert din cadrul grupului, cu indicarea lucrărilor elaborate sau altor surse care demonstrează experiența deținută în domeniu;
	+ Abilități excelente de analiză și raportare;
	+ Competențe excelente de comunicare scrisă și orală în limba română;
	+ Responsabilitate, flexibilitate;
	+ Experiența demonstrată de colaborare cu instituțiile medicale și pacienți reprezintă un avantaj.
1. **Condiții de depunere a dosarului**

* + 1. **Pentru companii:**
	+ Scrisoarea de intenție în care se va explica modul în care aplicantul răspunde la cerințele sarcinii și criteriile de calificare;
	+ CV-urile echipei de consultanți/ experți care vor fi implicați de companie pentru realizarea cercetării;
	+ Portofoliul cercetărilor relevante realizate;
	+ Oferta tehnică care va include conceptul desfășurării studiului;
	+ Oferta financiară, cu indicarea sume per zi de lucru în lei moldovenești.
1. **Pentru grup de experți:**
	* Scrisoarea de intenție semnată de coordonatorul grupului/ liderul de grup, în care vor fi indicați experții implicați, și vor fi specificate sarcinile și numărul de zile de implicare a fiecărui expert;
	* CV-urile experților care vor conține și detalii privind experiența de cercetare, cu indicarea linkurilor la lucrările elaborate sau alte surse care demonstrează experiența deținută în domeniu;
	* Oferta tehnică care va include conceptul desfășurării studiului;
	* Oferta financiară, cu indicarea sume per zi de lucru în lei moldovenești.
2. **Evaluarea ofertelor**

Ofertele vor fi analizate din perspectiva raportului preț - calitate.

Ofertele primite vor fi analizate și comparate în funcție de următoarele criterii:

* + 1. Criterii minime obligatorii de admitere la evaluare:
* Experiența de minim 5 ani de activitate în domeniul relevant sarcinii;
* Cel puțin 3 sondaje/studii/cercetări efectuate în ultimii 3 ani;
* Prezența în cadrul companiei/grupului de experți a persoanelor cu studii și experiență profesională demonstrată în domeniul sănătății, sociologie, analize de date;
* Disponibilitatea ofertei tehnice;
* Disponibilitatea ofertei financiare.
	+ 1. Grila de evaluare a ofertelor:
* Oferta tehnică – 60 puncte
* Oferta financiară – 30 puncte
* Respectarea termenului de implementare – 10 puncte

Comisia de Evaluare va lua o decizie în termen de 5 zile lucrătoare de la data depunerii ofertelor.

Doar ofertele cu cel puțin 40 de puncte atribuite la evaluarea tehnică vor ajunge în faza de evaluare financiară. Oferta cu punctajul maxim va fi selectată câștigătoare. AO „CASMED” își rezervă dreptul de a solicita referințe și documente suplimentare.

**Termenul – limită de prezentare a ofertei:** **1** **septembrie 2024, ora 23.00.**

Persoanele interesate pot depune dosarul pentru concurs la adresa de e-mail: casmed.SAccproject@gmail.com cu subiectul mesajului **„Studiu național participarea pacienților”**.

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

Pentru **informații suplimentare** contactați: Livia Golovatîi, coordonator de proiect: tel. 069834207.