

ROMÂNIA
PROIECTUL PRIVIND REFORMA SECTORULUI SANITAR
ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII ȘI EFICIENȚEI SISTEMULUI DE SĂNĂTATE
ÎMPRUMUTUL BIRD nr. 8362RO

Termeni de referință

Expert în sănătate publică
(Consultant individual, național)

A. CONTEXT

România a primit un împrumut de la Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BIRD) pentru a sprijini implementarea reformei sectorului sanitar. Ministerul Sănătății (MS) prin Unitatea de Management al Proiectului (UMP), implementează Proiectul privind reforma sectorului sanitar - îmbunătățirea calității și eficienței sistemului sanitar, proiectul nr. 8362 - RO. Proiectul privind reforma sectorului sanitar (Proiectul) a fost aprobat la 28 martie 2014 și ratificat prin Legea nr. 179 din 16 decembrie 2014, inclusiv modificările ulterioare. Valoarea proiectului este de 250,00 de milioane de euro, iar data de finalizare este 31 decembrie 2024.

Obiectivul Proiectului este de a contribui la îmbunătățirea accesului la serviciile publice de sănătate selectate și a calității acestora.

Proiectul sprijină reformele cuprinzătoare din sectorul sanitar pe termen mediu și lung, concentrându-se asupra a patru domenii/componente principale:

- Partea A: Consolidarea furnizării de servicii medicale;
- Partea B: Îmbunătățirea guvernancei și administrării sectorului de sănătate publică;
- Partea B: Managementul proiectului, monitorizare și evaluare
- Partea D: Consolidarea răspunsului de urgență al sectorului de sănătate publică la COVID-19

Partea B a proiectului urmărește să sprijine îmbunătățirea capacității Ministerului Sănătății și a altor instituții guvernamentale relevante pentru guvernarea și administrarea sectorului, pentru a reduce diferența dintre politici și practică și pentru a întări capacitatea de îmbunătățire a calității serviciilor de asistență medicală prin asigurarea de bunuri, servicii, altele decât cele de consultanță, servicii de consultanță și instruire, prin următoarele activități:

- (a) adaptarea standardelor și protocoalelor bazate pe evidențe;
- (b) consolidarea și sprijinirea implementării evaluării tehnologiilor de sănătate;

- (c) consolidarea capacității sectorului de sănătate în vederea realizării de studii și sondaje și sprijin în vederea dezvoltării de politici de sănătate bazate pe evidențe;
- (d) sprijinirea programelor naționale de sănătate selectate pentru a muta accentul către servicii de prevenție și promovarea serviciilor de sănătate în rândul populației împrumutatului; și
- (e) consolidarea strategiei de comunicare a Ministerului Sănătății pentru informarea publicului asupra programelor de reformă și a rezultatelor așteptate ale acestora.

BACKGROUND

Satisfacția pacienților reprezintă un indicator important al îngrijirii în sistemul de sănătate. Aceasta se corelează cu rezultatele obținute din punct de vedere al stării de sănătate a pacientului, a dorinței pacienților de a solicita o altă opinie medicală sau de a intenta un proces de malpraxis, dar se corelează și cu satisfacția personalului medical (Taylor și Bengner, 2004; Boudreaux și O`Hea, 2003).

Pe de altă parte, educarea pacientului în a-și defini propriile așteptări și dezvoltarea de noi modalități de a răspunde acestor așteptări sunt în prezent provocări tot mai mari atât pentru sistemul public cât și pentru sistemul privat de sănătate.

În acest context, instrumentele de evaluare a satisfacției pacienților devin tot mai mult utilizate la nivelul managementului spitalicesc fiind repere pentru îmbunătățirea calității actului medical, și nu numai.

Începând din 2016, Ministerul Sănătății implementează mecanismul de feedback al pacientului în spitalele publice (Ordinul ministrului sănătății nr. 1501/19.12.2016), ținând cont de prevederile Hotărârii Guvernului nr. 583/2016 privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016 - 2020, a seturilor de indicatori de performanță, a riscurilor asociate obiectivelor și măsurilor din strategie și a surselor de verificare, a inventarului măsurilor de transparență instituțională și de prevenire a corupției, a indicatorilor de evaluare, precum și a standardelor de publicare a informațiilor de interes public. În acest context, mecanismul de feedback al pacientului reprezintă ansamblul de măsuri și proceduri care vizează evaluarea satisfacției pacienților cu privire la serviciile medicale pe care le primește în spitalele publice, prin analiza răspunsurilor pacienților cu privire la calitatea serviciilor, respectarea drepturilor pacienților și conduita morală a cadrelor medicale din domeniul sanitar. Mecanismul include, de asemenea, o componentă pentru procesarea reclamațiilor legate de incidente etice și de integritate care au avut loc în spitalul public.

Deși opiniile pacienților cu privire la calitatea serviciilor oferite în spital sunt prelucrate, iar rezultatele chestionarului de feedback sunt publicate pe site-urile web www.ms.ro și

data.gov.ro, acestea nu au fost încă analizate la nivel național. Prin urmare, încă nu există încă un set de concluzii și de recomandări cu privire la calitatea serviciilor medicale, astfel încât să se poată lua decizii bazate pe dovezi pentru îmbunătățirea serviciilor medicale furnizate.

B. PRINCIPALELE SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

SCOPUL SERVICIILOR DE CONSULTANȚĂ

Scopul serviciilor de consultanță este de a crește capacitatea Ministerului Sănătății de a evalua gradul de satisfacție a pacienților și de a îmbunătăți capacitatea de răspuns instituțional la nevoile acestora..

Expertul în Sănătate Publică va lucra împreună cu un expert în Sociologie, în atingerea scopului consultanței. Rapoartele consultanței vor fi elaborate în comun de expertul în Sănătate Publică și de cel în Sociologie, fiecare elaborând documentele în corelație cu domeniul de activitate.

Expertul în sănătate publică va avea rolul de lider în această colaborare, asigurând îndeplinirea în timp util a obiectivelor planificate.

OBIECTIVUL MISIUNII

Obiectivul misiunii este de a:

1. Efectua o analiză a situației în ceea ce privește evaluarea satisfacția pacienților, pe baza mecanismului de feedback al pacientului implementat de Ministerul Sănătății, pentru fiecare categorie de spital;
2. Analiza cadrului legislativ:
 - cu privire la evaluarea satisfacției pacienților, care au beneficiat de servicii medicale în unități sanitare publice cu paturi, la nivelul Ministerului Sănătății, al Casei Naționale de Asigurări de Sănătate (CNAS) și a Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate (ANMCS);
 - cu privire la factorii care influențează satisfacția pacienților în ceea ce privește spitalele publice: normele, regulile, legile, standardele, ghidurile de practică, cerințe pentru acreditarea spitalelor;
3. Elabora un Plan de acțiune care să includă recomandări pentru abordarea problemelor identificate în timpul etapelor anterioare.

PRINCIPALELE ACTIVITĂȚI/RESPONSABILITĂȚI

Consultantul va desfășura următoarele activități:

1. analiza gradului de satisfacție a pacientului în România, utilizând datele colectate cu ajutorul mecanismului de feedback al pacientului, precum și alte resurse utile. Analiza va cuprinde atât analiza sociologică, din punctul de vedere al repondenților, cât și analiza din perspectiva Sănătății publice în ultimii cinci (5) ani.

Vor fi identificate persoanele resursă care gestionează analizele referitoare la gradul de satisfacție a pacientului existente la acest moment la nivelul fiecărei instituții; Se va realiza interviuarea acestora, consultarea documentelor relevante și colectarea copiilor acestor documente.

Vor fi identificate resursele financiare implicate în implementarea evaluării satisfacției pacienților care au beneficiat de servicii medicale în cadrul unităților sanitare publice cu paturi.

2. identificarea problemelor sistemului de sănătate din punctul de vedere al satisfacției pacienților: administrativ, medical, instituțional, personal sanitar, management, precum și a problemelor referitoare la monitorizarea instituțiilor implicate; analiza influenței pandemiei de COVID - 19 asupra feedbackului privind satisfacția pacienților. De asemenea, se vor identifica problemele din mecanismul de feedback al pacienților implementat în baza Ordinului ministrului sănătății nr. 1501/2016, precum și rolul acestui mecanism în îmbunătățirea calității asistenței medicale;
3. analiza comparativă între rezultatele mecanismului de feedback al pacientului și percepția publică;
4. *analiza sociologică a tipului de respondent, pe baza datelor din literatura de specialitate (studii, cercetare în domeniul sănătății). Această activitate va fi desfășurată numai de către sociolog;*
5. analiza satisfacției pacientului în funcție de nivelul de finanțare a spitalului; analiza se va realiza pe categorii de cheltuieli și pe tipuri de spital, în funcție de competența acestora.
6. analiza cadrului legislativ:
 - privind evaluarea satisfacției pacienților, care au beneficiat de servicii medicale în unități sanitare publice cu paturi, la nivelul Ministerului Sănătății, Casei Naționale de Asigurări de Sănătate și a Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate;

- privind factorii care influențează satisfacția pacienților în relația cu spitalele publice: norme, reguli, legi, standarde, ghiduri de practică, cerințe de acreditare a spitalelor.

Identificarea actelor normative care reglementează evaluarea satisfacției pacienților care au beneficiat de servicii medicale în unități sanitare publice cu paturi, emise de Ministerul Sănătății, de Casa Națională de Asigurări de Sănătate și de Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate;

7. identificarea disfuncționalităților care trebuie să fie abordate la nivelul Ministerului Sănătății;
8. analiza comparativă a evaluării satisfacției pacienților realizată pe baza mecanismului de feedback al pacientului, pe fiecare categorie de spital;
Analiza rezultatelor mecanismului de feedback al pacientului pe fiecare categorie de spital se va realiza astfel:
 - analiză pe categoriile: SMS, Web, Total, pentru fiecare punct al fiecărei întrebări;
 - analizele sunt însoțite de grafice;
9. elaborarea de recomandări pentru îmbunătățirea gradului de satisfacție a pacientului în raport cu categoriile de probleme identificate la activitatea nr. 2;
10. elaborarea unui set de recomandări privind modificările legislației implementată de Ministerul Sănătății în scopul consolidării Mecanismului de feedback al pacientului, pe baza analizei realizată în cadrul activității nr. 1;
11. formularea de propuneri pentru actualizarea/îmbunătățirea chestionarului de feedback și a mecanismului de colectare a datelor; elaborarea unei metodologii pentru analiza anuală a datelor;
12. elaborarea unui Plan de acțiune pe termen scurt și pe termen lung, corespunzător problemelor identificate și recomandărilor adresate acestora. Stabilirea tuturor indicatorilor pentru evaluarea și monitorizarea implementării Planului de acțiune.

REZULTATE ESTIMATE, CERINȚE DE RAPORTARE ȘI LIVRABILE

Consultantul va transmite rapoartele la Ministerul Sănătății/Secretarul de Stat și la Șeful de Serviciu UMP.

Consultantul va elabora cinci (5) rapoarte intermediare și un raport final, care vor fi aprobate de UMP din Ministerul Sănătății pentru a asigura îndeplinirea obiectivelor stabilite.

Consultantul va prezenta constatările preliminare identificate în timpul implementării contractului de consultanță reprezentanților MS și ai UMP înainte de depunerea rapoartelor asociate.

Raportul inițial, întocmit în strânsă consultare cu Ministerul Sănătății, va fi depus în termen de 1,5 luni de la data semnării contractului. Acest raport va prezenta constatările legate de activitatea nr. 1 menționată în secțiunea „Principalele activități și responsabilități”.

Cel de-al doilea raport corespunzător activităților nr. 2, 3, 5 din secțiunea „Principalele sarcini și responsabilități” se va depune în termen de 3 luni de la data semnării contractului.

Cel de-al treilea raport corespunzător activităților nr. 6, 7, 8 din secțiunea „Principalele sarcini și responsabilități” se va depune în termen de 5 luni de la data semnării contractului.

Cel de-al patrulea raport corespunzător activităților nr. 9, 10 din secțiunea „Principalele sarcini și responsabilități” se va depune în termen de 6 luni de la data semnării contractului.

Cel de-al cincilea raport corespunzător activităților nr. 11, 12 din secțiunea „Principalele sarcini și responsabilități” se va depune în termen de 7,5 luni de la data semnării contractului. Consultantul va înainta un proiect de raport către UMP, care are scopul de a primi observații și de a ajunge la un acord cu privire la principalele recomandări și la Planul de acțiune.

Raportul final, care trebuie să fie depus în termen de două săptămâni de la aprobarea celui de-al cincilea raport, va include prezentarea generală a rezultatelor proiectului, a analizelor efectuate, recomandări și Planul de acțiune aferent. Raportul trebuie să îndeplinească toate condițiile relevante descrise la „Scopul serviciilor de consultanță” și îndeplinite în timpul implementării serviciilor. Forma standard a raportului final și capitolele care vor fi incluse se vor stabili de comun acord cu reprezentanții MS și ai UMP.

Acest raport final va include și va integra observațiile și sugestiile relevante elaborate de părțile cheie interesate implicate în satisfacția pacienților.

Consultantul va transmite schițe ale rapoartelor în vederea revizuirii și a primirii de observații. Ministerul Sănătății și UMP vor oferi feedback și comentarii în termen de cinci (5) zile lucrătoare, iar Consultantul trebuie să transmită versiunile finale ale rapoartelor în termen de maxim 3 zile lucrătoare.

Pe lângă rapoartele prezentate mai sus, Consultantul va elabora un raport trimestrial de sinteză, în termen de 3 luni de la semnarea contractului în care va prezenta progresul realizat până în momentul respectiv, va actualiza planul de lucru și metodologia pentru realizarea activităților, va identifica eventualele aspecte și soluții pentru atingerea rezultatelor aferente acestor servicii de consultanță.

Nr. Crt./nr. activitate	Activitatea	Rezultatul estimat/Livrabil	Raportul care trebuie înaintat	Grafic de livrare
1	Analiza gradului de satisfacție a pacientului în România, utilizând datele colectate cu ajutorul mecanismului de feedback al pacientului, precum și alte resurse utile. Analiza va cuprinde atât analiza sociologică, din punctul de vedere al repondenților, cât și analiza din perspectiva Sănătății publice în ultimii cinci (5) ani	- Raport privind satisfacția pacienților în România;	Raportul inițial (raportul nr. 1)	1,5 luni de la data semnării contractului.
2	Identificarea problemelor sistemului de sănătate din punctul de vedere al satisfacției pacienților: administrativ, medical, instituțional, personal sanitar, management, precum și a problemelor referitoare la monitorizarea instituțiilor implicate; analiza influenței pandemiei de COVID - 19 asupra feedbackului privind satisfacția pacienților. De asemenea, se vor identifica problemele din mecanismul de feedback al pacienților implementat în baza Ordinului ministrului sănătății nr. 1501/2016, precum și rolul acestui mecanism în îmbunătățirea calității asistenței medicale	- Raport privind problemele de sistem identificate	Raportul nr. 2	3 luni de la data semnării contractului.

Nr. Crt./nr. activitate	Activitatea	Rezultatul estimat/Livrabil	Raportul care trebuie înaintat	Grafic de livrare
3	Analiza comparativă între rezultatele mecanismului de feedback al pacientului și percepția publică	- Raport ce conține constatările analizei comparative		3 luni de la data semnării contractului.
4	<i>Analiza sociologică a tipului de respondent, pe baza datelor din literatura de specialitate (studii, cercetare în domeniul sănătății). Această sarcină va fi desfășurată numai de către sociolog.</i>	N/A	N/A	N/A
5	Analiza satisfacției pacientului în funcție de nivelul de finanțare a spitalului; analiza se va realiza pe categorii de cheltuieli și pe tipuri de spital, în funcție de competența acestora. <i>Această sarcină va fi îndeplinită numai de către expertul în sănătate publică.</i>	- Raport ce conține date despre satisfacția pacienților în raport cu nivelul de finanțare și de nivelul de competență al spitalului	Raportul nr. 2	3 luni de la data semnării contractului.
6	Analiza cadrului legislativ:	- Raport privind cadrul legislativ	Raportul nr. 3	5 luni de la data semnării contractului.
7	Identificarea disfuncționalităților care trebuie abordate la nivelul Ministerului Sănătății. <i>Această activitate va fi desfășurată numai de către expertul în sănătate publică.</i>	- Raport privind disfuncționalitățile identificate		

Nr. Crt./nr. activitate	Activitatea	Rezultatul estimat/Livrabil	Raportul care trebuie înaintat	Grafic de livrare
8	Analiza comparativă a evaluării satisfacției pacienților realizată pe baza mecanismului de feedback al pacientului, pe fiecare categorie de spital	- Raport privind satisfacția pacientului pe fiecare categorie de spital		
9	Elaborarea de recomandări pentru îmbunătățirea gradului de satisfacție a pacientului în raport cu categoriile de probleme identificate la activitatea nr. 2;	Recomandări pentru îmbunătățirea satisfacției pacientului elaborate	Raportul nr. 4	6 luni de la data semnării contractului.
10	Definirea unui set de recomandări de schimbări ale legislației implementate de Ministerul Sănătății pentru a îmbunătăți mecanismul de feedback al pacientului, legate de analizele de la activitatea nr. 1	Propuneri de modificări legislative pentru îmbunătățirea mecanismului de feedback al pacienților, elaborate		
11	Formularea de propuneri pentru actualizarea/îmbunătățirea chestionarului de feedback și a mecanismului de colectare a datelor; elaborarea unei metodologii pentru analiza anuală a datelor	<ul style="list-style-type: none"> - Chestionarul de feedback actualizat/îmbunătățit - Mecanismul pentru colectarea datelor actualizat/îmbunătățit - Metodologie elaborată 	Raportul nr. 5	7,5 luni de la data semnării contractului.
12	Elaborarea unui Plan de acțiune pe termen scurt și pe termen lung, corespunzător problemelor identificate și	- Planul de acțiune elaborat; matricea cu indicatorii de		

Nr. Crt./nr. activitate	Activitatea	Rezultatul estimat/Livrabil	Raportul care trebuie înaintat	Grafic de livrare
	recomandărilor adresate acestora. Stabilirea tuturor indicatorilor pentru evaluarea și monitorizarea implementării Planului de acțiune	monitorizare și de evaluare elaborată		
	RAPORTUL FINAL	- Raportul final întocmit	Raportul final	la 8 luni de la data semnării contractului.

CERINȚE DE RAPORTARE

Rapoartele vor fi depuse atât în versiunea în limba română, cât și în limba engleză.

Toate documentele trebuie să fie transmise în format electronic, folosind produsele suitei Microsoft Office (Word, Excel, Power Point și Access) și tipărite (2 exemplare) și trebuie predate Ministerului Sănătății/Secretarului de Stat și către UMP. Fișierele de date și procedurile de analiză a datelor trebuie prezentate într-un format electronic, stabilit de comun acord atât de Ministerul Sănătății, cât și de consultant.

Toate documentele elaborate de Consultant ca rezultat direct al acestui contract vor fi furnizate clientului în format electronic și în format letric. Documentele elaborate vor constitui proprietatea exclusivă a Clientului și nu pot fi utilizate de către Consultant fără acordul prealabil în scris exclusiv al Clientului.

În îndeplinirea serviciilor, Consultantului i se solicită, de asemenea:

- Să organizeze o serie de întâlniri și discuții cu specialiști - cheie și cu factori decizionali cheie din sistemul sanitar; să modifice/să revizuiască produsul final, în baza recomandărilor și a comentariilor primite de la principalele părți interesate pe durata întâlnirilor de stabilire a consensului;
- pentru fiecare întâlnire și discuție care nu implică UMP în mod direct, Consultantul va prezenta un proces-verbal sintetic al ședinței.

Consultantul va raporta Șefului UMP în ceea ce privește derularea contractului de servicii de consultanță și va colabora îndeaproape cu reprezentanții Departamentul de Integritate și ai Direcției Generale Asistență Medicală, Medicină de Urgență și Programe de Sănătate Publică, precum și cu expertul M&E al UMP pentru realizarea misiunii.

UMP va facilita accesul Consultantului la toate documentele și la toate informațiile relevante, în cea mai recentă versiune disponibilă.

UMP va facilita accesul Consultantului la alte departamente din Ministerul Sănătății.

C. CALIFICĂRI MINIME OGLIGATORII

Consultantul trebuie să dețină experiență în domeniul Sănătății publice, în mod specific în satisfacția pacienților și organizarea sistemelor de sănătate.

Consultantul selectat pentru a realiza misiunea va îndeplini următoarele cerințe:

- calificare profesională/ studii: diplomă universitară în medicină. Diploma de studii postuniversitare în domeniul Sănătății publice constituie un avantaj;
- experiență de minim 7 ani în domeniul serviciilor medicale;

- experiență în domeniul satisfacției pacientului;
- experiență în îmbunătățirea și dezvoltarea operațională organizațională constituie un avantaj;
- experiență în dezvoltarea de modele pentru îmbunătățirea calității, a eficienței și a eficacității constituie un avantaj;
- experiență în elaborarea planificării strategice constituie un avantaj;
- cunoștințe excelente de limba engleză;
- competențe excelente de utilizare a calculatorului (MS Office, pachete de software pentru statistici etc.)

Consultantul poate fi o persoană juridică autorizată (PFA) sau un angajat al unei societăți , cu posibilitatea de facturare a serviciilor sale. Toate taxele și contribuțiile care trebuie plătite în legătură cu viitorul contract și care decurg din aceste servicii, vor fi plătite de către Consultant și/sau de angajatorul acestuia.

D. GRAFIC DE PRESTARE A SERVICIILOR ȘI NIVELUL DE EFORT ESTIMAT

Numărul total de zile-pentru efectuarea serviciilor de către Consultant este estimat la 140 de zile lucrătoare. Acestea urmează să fie desfășurate într-o perioadă de 9 luni, începând în termen de 7 zile de la data semnării contractului de servicii de consultanță.

Fazele de lucru ale consultantului trebuie să aibă la bază activitățile descrise în secțiune ”Principalele activități/responsabilități” și sunt grupate după cum urmează:

:

Nr. crt.	Principalele activități	Durata
1	Analiza situației actuale privind satisfacția pacienților	14,4 săptămâni
2	Analiza cadrului legislativ privind evaluarea satisfacției pacienților care au beneficiat de servicii medicale în unitățile sanitare publice cu paturi și a rezultatelor mecanismului de feedback al pacienților implementat de Ministerul Sănătății, pentru fiecare categorie de spitale	2 săptămâni
3	Elaborarea Planului de acțiune	9,6 săptămâni
4	Elaborarea raportului final, în baza comentariilor primite, dacă este cazul.	2 săptămâni

E. LOCUL DE DESFĂȘURARE A ACTIVITĂȚII

Clientul va pune la dispoziția Consultantului toate documentele relevante (legi, reglementări), va asigura accesul la datele necesare și va contribui la coordonarea tuturor părților interesate implicate.

Întâlnirile cu reprezentanți relevanți ai instituțiilor, ai organizațiilor și ai altor părți interesate, vor fi stabilite cu sprijinul UMP.

Având în vedere capacitatea limitată a UMP, Clientul nu va putea asigura condiții de lucru acceptabile sau adecvate (în special în ceea ce privește spațiile de lucru). Consultantul va avea responsabilitatea de a asigura serviciile de traducere/interpretariat/transport și cazare, dacă sunt necesare. Aceste costuri vor fi incluse în contract. UMP va oferi, în măsura în care acest lucru este posibil, sugestii și referințe pentru organizarea asistenței logistice.

Cerință specială: confidențialitatea și absența conflictelor de interese în temeiul contractului de consultanță.