



Crearea Consiliului Consultativ al beneficiarilor

Scurt ghid pentru angajații Centrelor
Comunitare de Sănătate Mintală din
Republica Moldova: pilotarea implementării





1 Introducere



De ce este importantă implicarea beneficiarilor?

Un principiu important al îngrijirilor progresive este împuternicirea și echiparea beneficiarilor de servicii (și a îngrijitorilor acestora) pentru a participa deplin și mai eficient la prestarea serviciilor de sănătate mintală. Beneficiarii de servicii nu trebuie să fie considerați drept pacienți pasivi/„destinatari ai îngrijirilor”, ci ființe umane și sociale care au dreptul la participare deplină în comunitate și acces la suport profesional care permite acest lucru. Pentru o tranziție eficientă de la îngrijirile clinice la îngrijirile comunitare este indispensabilă o schimbare în relațiile de putere dintre beneficiari și prestatorii de servicii în vederea unei cooperări de pe poziții mai echitabile. Participarea beneficiarilor de servicii este o tendință în sistemele de sănătate din întreaga lume și este din ce în ce mai mult considerată o cerință etică (Tambuyzer et al, 2014).

Implicarea beneficiarilor de servicii și a îngrijitorilor, în special în acțiuni de advocacy, planificarea serviciilor, monitorizarea serviciilor și cercetare, este promovată la nivel global ca o strategie pentru a ajuta la consolidarea sănătății beneficiarilor de servicii și a calității vieții prin îmbunătățirea sănătății lor mintale. De asemenea, implicarea este promovată ca metodă de depășire a situațiilor de încălcare a drepturilor

omului, dizabilitare sistematică și marginalizarea persoanelor cu dizabilități mintale (Gurung, 2016). Importanța implicării beneficiarilor și a îngrijitorilor a fost consolidată prin aprobarea și ratificarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (UNCRPD), care cheamă la participare egală și deplină a persoanelor cu dizabilități, inclusiv a celor cu probleme de sănătate mintală, la tratament și la elaborarea legilor, politicilor și programelor de sănătate mintală.

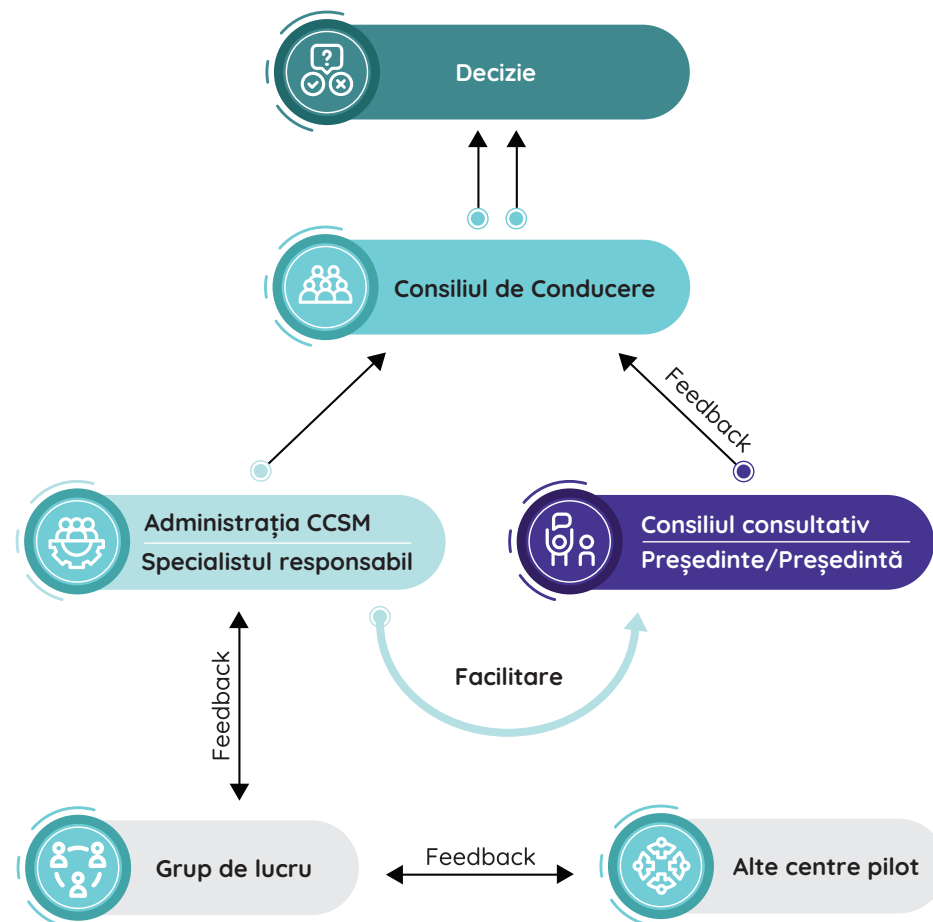


Ce este consiliul consultativ și cum ajută acesta la promovarea participării beneficiarilor?

Prezentul document abordează o formă specifică de participare a beneficiarilor serviciilor de sănătate mintală, și anume: consiliul consultativ al beneficiarilor. Sarcina principală a consiliului, care este format doar din beneficiari de servicii de sănătate mintală, este de a colecta informații de la beneficiarii de servicii și de a reprezenta interesele comune ale beneficiarilor în dialogul cu prestatorii de servicii de sănătate mintală (administratori și manageri) de exemplu despre schimbările organizaționale, dar și despre subiecte care sunt importante pentru viața de zi cu zi a oamenilor, astfel încât serviciile să răspundă mai bine la necesitățile beneficiarilor.

Rolul unui consiliu consultativ nu este de a lua decizii, ci mai degrabă de a furniza cunoștințe actuale, gândire critică și analiză personalului/specialiștilor CCSM¹

Cu alte cuvinte, consiliul consultativ este un grup de persoane care oferă recomandări – ei pot ajuta la luarea deciziilor, la conducere sau la modelarea unei strategii în numele unei fundații sau organizații. Consiliul consultativ are de obicei 3-7 membri, unul dintre care preia rolul de președinte.



¹ La o etapă ulterioară, scopul consiliului consultativ se va reorienta către participare și influențarea consiliului executiv al Centrului de Sănătate (care este ierarhic mai sus de CCSM).



Ce se întâmplă în Republica Moldova și în CCSM-ul meu?

Inițiativa de a lansa și promova acest tip de participare la procesul decizional a persoanelor cu probleme de sănătate mintală a fost realizată în cadrul proiectului moldo-elvețian MENSANA. În acest sens, au fost realizate mai multe activități de informare pentru centrele comunitare de sănătate mintală privind ce este un consiliu consultativ și cum poate fi acesta creat și implementat în țara noastră. Drept rezultat al activităților de informare în 8 CCSM-uri au fost create consilii consultative ale beneficiarilor. În anul 2024 au fost create consilii consultative ale beneficiarilor în următoarele raioane: Soroca, Florești, Orhei, Ungheni, Strășeni, Călărași, Cantemir și municipiul Bălți.

Totodată, dacă vă doriți ca în CCSM-ul dumneavoastră să creați un astfel de consiliu consultativ pot fi consultate materialele ce explică crearea și funcționarea acestuia sau puteți apela la experiența colegilor care au creat un astfel de consiliu în CCSM-ul lor.



Care este rolul Dvs. ca persoană responsabilă?

Pentru a iniția crearea unui consiliu consultativ este nevoie de o persoană responsabilă de acest proces. Dacă beneficiarii CCSM-ului dumneavoastră au solicitat crearea acestui consiliu, ar fi utilă delegarea unui membru al echipei ca persoană responsabilă pentru consiliul consultativ din centrul comunitar de sănătate mintală.

Scopul acestui rol este de a susține beneficiarii în inițiativa de a crea consiliul, de a acționa ca mediator între consiliu și conducerea CCSM, de a oferi asistență practică membrilor consiliului (spre exemplu: rezervarea sălii CCSM-ului pentru întâlnirile consiliului etc.). Acest rol este important mai ales pentru începutul implementării consiliului consultativ. De implicarea persoanei responsabile din CCSM depinde reușita implementării consiliului consultativ.

Foaie de parcurs pentru înființarea consiliilor consultative

Faza 0

Crearea condițiilor necesare

Schimbarea de viziune

Înființarea unui consiliu consultativ al beneficiarilor necesită o schimbare de viziune în urma căreia beneficiarii vor conștientiza dreptul

lor de a se exprima, iar personalul și conducerea vor adopta o atitudine încurajatoare și stimulativă față de participarea beneficiarilor la luarea deciziilor, atât referitoare la chestiuni de zi cu zi, cât și referitoare la politici. Consiliile consultative nu vor funcționa bine dacă beneficiarii nu-și vor cunoaște drepturile/nu se vor exprima și dacă angajații nu vor fi dispuși să asculte/nu vor recunoaște consiliul. Schimbarea de viziune necesară va avea loc mai bine/mai rapid dacă toți cei implicați vor avea cunoștințe și vor conștientiza ceea ce se așteaptă de la ei și de ce aceasta este important. Trebuie de spus clar că un consiliu consultativ contribuie la o mai bună calitate a îngrijirilor, fapt care este în cele din urmă în beneficiul tuturor (inclusiv al profesioniștilor).

CCSM-ul este responsabil de abilitarea consiliului

Înființarea unui consiliu consultativ este facilitat de specialiștii CCSM, mai ales la începutul creării acestuia. Scopul este să se realizeze tranziția de la responsabilitatea angajaților CCSM către delegarea/împuternicirea beneficiarilor serviciilor de sănătate mintală pentru gestionarea consiliului consultativ.

Faza 1

Activități de pregătire realizate de persoana responsabilă

Atunci când este inițiat un consiliu consultativ, un specialist din CCSM va fi desemnat/delegat în calitate de persoană responsabilă. Acesta

împreună cu beneficiarii centrului se vor documenta cum pot crea un consiliu consultativ al beneficiarilor. În acest sens pot fi consultate materialele ce explică crearea și funcționarea consiliului sau pot apela la experiența colegilor care au creat un astfel de consiliu în CCSM-ul lor.

Elaborarea unui document care va stabili scopul și regulamentul consiliului consultativ

Următorul pas este ca persoana responsabilă împreună cu beneficiarii centrului, cu suportul MENSANA, să elaboreze un document care să conțină:

Scopul participării beneficiarilor la îmbunătățirea calității îngrijirilor și rolul consiliilor consultative în promovarea participării beneficiarilor;

O prezentare generală a sarcinilor și acordurilor dintre consiliul consultativ și CCSM;

Informații despre ceea ce se așteaptă de la CCSM în ceea ce privește dotările și resursele.

Informații despre ceea ce se așteaptă de la membrii consiliului. De exemplu: să fie reprezentativ în mod rezonabil pentru beneficiarii instituției, să fie capabil în mod rezonabil de a promova interesele comune ale beneficiarilor (să poată vedea dincolo de propria experiență/interes), să fie motivat de a promova interesele comune ale beneficiarilor de servicii ai instituției; membrii să dorească să dedice de la opt până la zece ore pe lună pentru a lucra la consiliu. Profilul președintelui poate fi suplimentat, de exemplu, cu cerința de a participa la instruire de la egal la egal și/sau de a deține capacități manageriale.

Informații despre numărul ideal al membrilor unui consiliu consultativ, procedura de selecție, modalitatea de numire a membrilor și când se încheie calitatea de membru. În practică, un consiliu consultativ este de cele mai multe ori format din șapte membri, iar calitatea de membru durează trei sau patru ani. Membrii sunt adesea desemnați încă o dată, având dreptul la maximum două mandate.

Faza 2

Faza de implementare

În Faza a doua, persoana responsabilă din fiecare CCSM va asigura tot ceea ce este necesar în cadrul CCSM-ului pentru a implementa un consiliu.

1

Asigurarea celor necesare

În fiecare CCSM, persoana responsabilă va asigura tot de ce are nevoie consiliul consultativ pentru a lucra în mod corespunzător. De exemplu, o sală de ședințe, un calculator și unele dulciuri pentru a face atractivă participarea la ședințe. Conducerea CCSM va alocă un buget în acest scop. De asemenea, se recomandă distribuirea și promovarea activă în rândul personalului și beneficiarilor a unui rezumat cu punctele importante ale documentului scris de grupul de lucru. Toți membrii organizației trebuie să fie informați despre crearea viitorului consiliu!

2

Candidații și selectarea

Persoana responsabilă va începe ulterior să caute candidații potriviți, ceea ce se poate face în diferite moduri. De exemplu, prin plasarea unui anunț, organizarea unei întâlniri de informare, discuții personale cu candidații potriviți și prin utilizarea rețelelor sociale.

Dacă a aplicat un număr suficient de candidați, poate începe procedura de selecție. În Faza 1, a fost stabilită o metodă de selectare. CCSM-ul va desemna membrii consiliului consultativ la etapa de creare a acestuia. Odată înființat, consiliul consultativ își poate numi singur noii membri.

3

Instruirea membrilor selectați

Pentru bună funcționare a consiliului consultativ, este important ca membrii să aibă cunoștințe suficiente. În acest sens pot fi consultate materialele ce explică crearea și funcționarea consiliului sau pot apela la experiența colegilor care au creat un astfel de consiliu în CCSM-ul lor.

4

Popularizarea consiliului

Consiliul consultativ reprezintă interesele comune ale beneficiarilor de servicii. Prin urmare, este important ca toți – beneficiarii și angajații – să știe despre existența consiliului. Persoana responsabilă va asigura că consiliul se face cunoscut, de exemplu, prin: organizarea unei ședințe introductive pentru beneficiarii de servicii și angajați, afișarea posterelor, crearea unei pagini pe site-ul web al organizației, transmiterea unui comunicat de presă sau utilizarea rețelelor sociale.

Faza 3

Consiliul își începe activitatea

În Faza a treia, consiliile vor începe să se întrunească în ședințe. Aceste ședințe vor fi facilitate și supravegheate de persoana responsabilă. Președintele poate fi ales de către membrii consiliului.

1

Viziunea

Primele ședințe au scopul de a ajuta participanții să ajungă la o viziune comună. Consiliul nou înființat va stabili ce poziție dorește să ocupe în instituție. De asemenea, va stabili care subiecte le consideră importante din punct de vedere al organizării serviciilor și politicii interne, ce înseamnă „perspectiva beneficiarului” și cum intenționează consiliul să acționeze. Consiliul poate compara viziunea sa cu viziunea grupului de lucru din Faza 1.

2

Planul de lucru și regulamentul

Se recomandă ca consiliul consultativ să elaboreze un plan de lucru concis (poate fi doar o listă). Acesta va descrie punctele pe care consiliul le consideră importante. De asemenea, va descrie subiectele care vor avea prioritate în anul următor. Planul de lucru este un instrument important pentru organizarea activității și pentru un început bun. În plus, se va întocmi un regulament intern, în care se va descrie modul de funcționare a consiliului consultativ și se va stabili persoana

care reprezintă consiliul consultativ în interiorul și în afara instituției. Regulamentul intern este un document obligatoriu și va fi întocmit de consiliul consultativ.

3

Acordurile cu conducerea CCSM

După ce consiliul parcurge primele etape, se vor încheia acorduri specifice cu directorii CCSM-urilor cu privire la modul în care consiliul își va aduce contribuția la politica și deciziile privind instituția de asistență medicală. Se recomandă organizarea ședințelor periodice cu participarea conducerii și a consiliului (de exemplu, bilunare). Consiliul trebuie să fie informat despre ceea ce se întâmplă în instituție. Consiliul trebuie să-și comunice clar punctul de vedere conducerii CCSM.

3

Monitorizarea procesului de implementare

Pentru monitorizarea procesului de implementare a consiliilor, se va întocmi un document de evidență care va înregistra numărul de ședințe, participanții și durata, precum și subiectele abordate la ședință. Aceste informații vor confirma implementarea și formatul. CCSM-ul va colecta aceste informații, deoarece ar putea fi necesare în scopuri de audit.



Întrebări frecvente ale angajaților CCSM

Care este beneficiul de a fi persoana responsabilă?

Ca membru al grupului de lucru, veți face parte dintr-o mișcare progresistă de implicare a beneficiarilor de servicii de sănătate mintală din Moldova. Veți face parte din primul val de grupuri de lucru și, prin urmare, veți deveni un expert cu cunoștințe despre cum se conduce un grup de lucru, fapt care este crucial pentru sustenabilitatea creării consiliilor la nivel de țară. Veți dobândi abilități organizatorice, veți schimba ritmul de activitate zilnică și veți avea ocazia de a învăța de la alte CCSM-uri din toată țara.



Sursă: freepik.com

Cum selectăm consiliul beneficiarilor și cum să evităm suprasolicitarea?

Este foarte important ca membrii consiliului beneficiarilor să se simtă susținuți de dumneavoastră și de alți membri ai CCSM. Faptul de a face parte din consiliul consultativ nu trebuie să împiedice călătoria beneficiarului spre recuperare, de fapt ar trebui să încurajeze recuperarea și să dezvolte încrederea. Persoanele implicate anterior în activitățile de suport de la egal la egal vor fi printre primii selectați.



Sursă: freepik.com

Cât timp suplimentar se va adăuga la timpul meu de lucru pe săptămână/lună?

Faptul de fi persoana responsabilă/parte a grupului de lucru nu ar trebui să adauge ore suplimentare la ziua dvs. de lucru, deoarece face parte din rolul Dvs. actual de angajat al CCSM. Cu timpul, pe măsură ce beneficiarii vor deveni mai autonomi în a-și organiza ședințele, pregătirile vor dura mai puțin. În plus, întrunirile cu celelalte CCSM-uri pilot ar putea avea loc o dată la două luni pentru a face schimb de idei și nu ar trebui să dureze mai mult de o oră. După cum s-a menționat, deoarece activitatea de advocacy pentru beneficiari este un element cheie al activității CCSM, nu ar trebui să fie nevoie să lucrați ore suplimentare pentru a îndeplini aceste sarcini.



Sursă: freepik.com

Cum ne vom asigura că consiliul consultativ este sustenabil după etapa de pilotare?

Etapa de pilotare a demonstrat că acest instrument este benefic pentru CCSM și, de asemenea, pentru beneficiarii de servicii. În plus, grupul de lucru este o rețea de experți capabili să ghideze alte CCSM-uri interesate, iar beneficiarii care au luat parte la pilotare vor fi, de asemenea, experți în acordarea de feedback privind îngrijirile. Sperăm că în viitor necesitatea de a avea un consiliu al beneficiarilor în CCSM va fi stipulată în lege.



Sursă: freepik.com

Cum pot CCSM-urile motiva beneficiarii să adere la consiliul consultativ?

Angajații/persoana responsabilă de la CCSM nu au rolul de a recruta membri ai consiliului. Mai degrabă, persoana responsabilă trebuie să informeze beneficiarii despre suportul și facilitarea disponibile pentru a înființa un consiliu, dacă își doresc acest lucru. Dacă nu există participanți interesați, consiliul nu va fi creat, iar eforturile vor fi redirectionate către alte activități de abilitare a beneficiarilor.



Sursă: freepik.com

Acest material informațional a fost elaborat în cadrul proiectului moldo-elvețian **MENSANA** - „Suport pentru reforma serviciilor de sănătate mintală în Moldova”. Proiectul este implementat de **IP Trimbos Moldova**, cu susținerea **Guvernului Elveției**, conform necesităților de reformare stabilite de **Ministerul Sănătății al Republicii Moldova**. Conținutul acestui material nu reflectă neapărat punctul de vedere al donatorului.



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
AL REPUBLICII MOLDOVA



Elveția.



MENSANA

PROIECTUL MOLDO-ELVEȚIAN

SUPORT PENTRU REFORMA SERVICIILOR
DE SĂNĂTATE MINTALĂ ÎN MOLDOVA