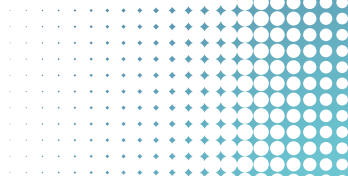




Crearea Consiliului Consultativ al beneficiarilor

Scurt ghid pentru membrii consiliului care
sunt beneficiari ai Centrelor Comunitare de
Sănătate Mintală din Republica Moldova





Ce este un consiliu consultativ și cum vă ajută să vă faceți vocea auzită?

Sarcina principală a unui consiliu consultativ este să colecteze și să transmită informații și opinii de la Dvs. și de la alți beneficiari de servicii de sănătate mintală. Rolul unui consiliu consultativ nu este de a lua decizii, ci mai degrabă de a transmite cunoștințe relevante, gândire critică și analiză către conducerea CCSM, care are capacitatea de a lua decizii în cadrul centrului. Cu alte cuvinte, consiliul consultativ este un grup de persoane care oferă sfaturi – ei pot ajuta la luarea deciziilor, la coordonare sau la formularea strategiei. Consiliul consultativ are de obicei 3-7 membri, dintre care unul preia rolul de președinte.

Prezentul document constituie o foaie de parcurs în vederea creării unui consiliu consultativ al beneficiarilor și evidențiază rolul dumneavoastră ca membru al consiliului consultativ în CCSM-ul dvs.

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).



2

Participarea la un consiliu consultativ



Manifestarea interesului și selectarea

Pentru a vă manifesta interesul de a face parte din consiliu, trebuie să-l informați despre acest lucru pe membrul CCSM-ului responsabil de crearea consiliului. Puteți face aceasta verbal sau contactându-l, utilizând datele sale de contact. Dacă au aplicat mai mulți candidați, va avea loc o procedură de selecție.



Instruirea

Pentru buna funcționare a consiliului consultativ, este important ca membrii să aibă cunoștințe suficiente și pregătire. Participând la ședințe de informare sau solicitând sfaturi de la experți (persoane care au experiența de a organiza un consiliu al beneficiarilor din alte raioane), veți fi informat cu privire la drepturile și sarcinile consiliului. De asemenea, la cererea membrilor consiliului, pot fi oferite informații privind participarea beneficiarilor și materiale informative din partea instituției.



Ședințele

Ulterior, consiliul va începe să se întrunească în ședințe. Aceste ședințe sunt facilitate și supervizate de persoana responsabilă (un angajat al CCSM-ului). Președintele ședinței va fi, de preferat, o persoană instruită anterior. Frecvența ședințelor va fi stabilită de consiliul consultativ, dar nu trebuie să fie mai mică de o dată în două luni, iar durata ședințelor va fi de aproximativ 45 minute.



Viziunea

Primele întâlniri sunt menite pentru a se ajunge la o viziune comună. Consiliul nou înființat va determina ce poziție își dorește în cadrul instituției. De asemenea, se va stabili în mod colectiv care sunt subiectele importante legate de organizarea serviciilor și politica internă.



Planul de lucru și regulamentul

Se recomandă ca consiliul consultativ să elaboreze un plan de lucru concis. Acesta va descrie punctele pe care le considerați 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. De asemenea, se va întocmi un regulament intern, care va stabili modalitatea de activitate a consiliului consultativ și cine va reprezenta consiliul în interiorul și exteriorul instituției.

Întrebări frecvente referitoare la membrii consiliului

Ce beneficii am dacă sunt în consiliu?

A fi membru al consiliului consultativ înseamnă a fi responsabil de colectarea și împărtășirea emoțiilor, opiniilor și gândurilor colegilor Dvs., beneficiari de servicii, precum și de transmiterea acestora către conducere cu scopul de a îmbunătăți serviciile. Un avantaj este că veți contribui la îmbunătățirea serviciilor și a conducerii CCSM-ului care vă prestează servicii. Fiind membru al consiliului, veți avea, de asemenea, posibilitatea de a vă îmbunătăți încrederea de sine și în serviciul comunitar, de a face parte dintr-o echipă de oameni care au aceleași idei și, în cele din urmă, de a îmbunătăți serviciile prestate Dvs. și altor beneficiari.



Voi fi remunerat în calitate de membru al consiliului?

În prezent, nu sunt disponibile fonduri pentru salarizarea membrilor consiliului consultativ. În timpul ședințelor consiliului, veți beneficia de dulciuri și ceai/cafea și sperăm că în viitor vor fi disponibile fonduri pentru membrii consiliului.



Toate opiniile vor fi puse în aplicare?

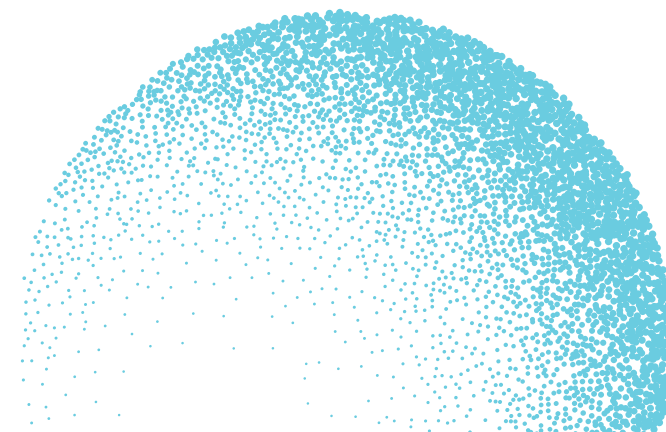
În calitate de membru al consiliului consultativ, aveți rolul de a asculta și colecta cât mai multe opinii de la colegi, beneficiari de servicii. Chiar dacă personal nu sunteți de acord cu opiniile pe care le transmiteți, este totuși important să le comunicați în timpul ședințelor consiliului. Cu toate acestea, nu toate opiniile/reacțiile vor fi implementate. Va depinde de fezabilitatea acestora și dacă sunt de folos mai multor beneficiari ai centrului.





Anexă - materiale utilizate de membrii consiliului [extrase din LSR] *

1. Elaborarea viziunii
2. Planul de lucru



1 Viziunea

Un consiliu are nevoie de o viziune care să-i ghideze acțiunile. Elaborarea în comun a unei viziuni asigură faptul că toți membrii se îndreaptă spre aceeași direcție. Viziunea stă la baza activității consiliului.

Viziunea este perspectiva din care se lucrează: ce doriți să obțineți, ce considerați important? Înainte ca consiliul beneficiarilor să înceapă să lucreze, este bine să faceți un pas înapoi și să vă gândiți la viziune: cum vede consiliul participarea beneficiarilor de servicii, cum înțelege consiliul perspectiva beneficiarilor de servicii și cum își vede consiliul beneficiarilor rolul său în tot acest proces? Dacă acest lucru este clar, înseamnă că există o bază bună pentru activitatea consiliului beneficiarilor. Din acest motiv, este bine ca elaborarea viziunii despre participare să constituie o etapă separată în procesul de creare a consiliului beneficiarilor. La fel, este bine de revizuit viziunea în cazul când consiliul are mulți membri noi.

Consiliul de administrație, la fel, are propria sa viziune. Este bine să comparăm viziunea consiliului beneficiarilor cu viziunea consiliului de administrație. În acest fel, devine clar în ce măsură organizația și consiliul beneficiarilor sunt pe aceeași undă. Ambele părți înțeleg participarea

beneficiarilor în același mod? Dacă viziunile par să fie diferite, consiliul beneficiarilor poate discuta despre acest lucru cu consiliul de administrație.

Elaborarea viziunii este un proces și necesită timp. Acest proces va fi continuu: viziunea se poate schimba odată cu obținerea experienței. Prin urmare, este bine să evaluați viziunea în mod regulat, de exemplu în fiecare an.

2 Planul de lucru

Planul de lucru include îndrumări privind activitatea consiliului. Acest document face posibil ca consiliul să obțină rezultate și să nu treacă cu vederea subiecte importante. Un plan de lucru întocmit în comun, cu suportul echipei CCSM, contribuie la o bună distribuție a sarcinilor și la motivarea consiliului beneficiarilor.

* LSR: Punctul Național de Sprijin pentru Consiliile Clienților din Olanda

Etapa 1

Completați planul de lucru

Acum, după ce ați realizat cea mai grea sarcină, care constă în stabilirea priorităților, puteți începe elaborarea propriu-zisă. Pentru fiecare activitate sau subiect se vor determina următoarele:

1 Scopul activității

Ce vreți să obțineți prin această activitate? Formulați-l concret și măsurabil, apoi, la sfârșitul anului, veți putea evalua dacă scopul a fost atins.

2 Programul

Care este calendarul acestei activități? Când trebuie atins scopul? Cu referire la program, luați în considerare ciclul de politici al organizației. Când un anumit subiect va apare pe agenda organizației și la ce etapă de luare a deciziilor dorește consiliul beneficiarilor să exercite influență?

3 Sub-activități

Ce activități sunt necesare pentru atingerea scopului? Dacă dumneavoastră, în calitate de consiliu, doriți să oferiți sfaturi cu privire la noua clădire a organizației în anul următor, o primă sub-activitate poate fi ca consiliul beneficiarilor să fie informat de către managerul construcției. Lucrând concret asupra tuturor activităților principale, se poate face o bună estimare a timpului necesar și devine clar ce trebuie de făcut.

4

Distribuirea sarcinilor

Cine este responsabil de activitățile principale și cine va realiza sub-activitățile? La distribuirea sarcinilor, țineți cont de experiența și cunoștințele membrilor consiliului beneficiarilor, dar și de motivația lor. Definirea corectă a responsabilităților aduce claritate.

5

Costuri

Care sunt costurile activităților din planul de lucru? Încercați să faceți o bună estimare și să o includeți în bugetul consiliului beneficiarilor.

Etapa 2

Structurarea și distribuirea

Desigur, planul de lucru este făcut pentru a fi utilizat de către Dvs., dar este bine să-i informați și pe alții despre conținutul acestuia. Solicitați-i organizației să facă un design al planului de lucru și postați-l pe pagina web. De exemplu, puteți scrie un articol despre acesta în buletinul informativ al organizației. Astfel, susținătorii voștri vor ști care vă sunt planurile pentru perioada următoare.

Comunicați planul de lucru membrilor de rând, consiliului de administrație, consiliului de supraveghere și consiliului de lucru. Poate că sunt și alții care ar dori să primească planul de lucru, cum ar fi anumite grupuri de angajați sau un alt consiliu al beneficiarilor.

Etapa 3

Evaluarea și ajustarea

La un moment prestabilit, se va evalua planul de lucru: în ce măsură consiliul a făcut ceea ce a planificat să facă? Care sunt motivele pentru care lucrurile au mers altfel decât era

planificat? Ce lecții pot fi învățate pentru anul care vine? După ce veți răspunde la aceste întrebări, puteți să creați un nou plan și să începeți a-l implementa.

Comunicați planul de lucru membrilor de rând, consiliului de administrație, consiliului de supraveghere și consiliului de lucru. Poate că sunt și alții care ar dori să primească planul de lucru, cum ar fi anumite grupuri de angajați sau un alt consiliu al beneficiarilor.

Structura planului de lucru

Planul de lucru constă din următoarele secțiuni:



Informații despre consiliul beneficiarilor

Care este scopul consiliului consultativ al beneficiarilor, care este componența și viziunea consiliului pentru perioada următoare?



Consultanță și consimțământ

Cu privire la ce subiecte consiliul consultativ al beneficiarilor va aștepta o solicitare de consultanță sau consimțământ și cu referire la ce subiecte intenționează să ofere sfaturi nesolicitate?



Contactele cu zona de arondare

Cum intenționează consiliul consultativ al beneficiarilor să-și consulte și să-și informeze susținătorii?



Contacte

Ce contacte suplimentare, de exemplu cu angajații, intenționează să mențină consiliul consultativ al beneficiarilor?



Organizarea internă a consiliului beneficiarilor

Cum intenționează consiliul consultativ al beneficiarilor să-și organizeze activitatea?



Ședințele

Planul de lucru poate fi însoțit de un program al ședințelor, care va stabili care dintre subiectele planificate vor fi discutate și când. Un exemplu de program al ședințelor poate fi găsit la sfârșitul acestui capitol. Programul ședințelor are următoarele componente:

- 1 **Data, ora și locul ședinței.**
- 2 **Tipul ședinței:** este o ședință a consiliului consultativ al beneficiarilor sau o ședință de consultare cu consiliul de administrație?
- 3 **Subiectele ce urmează a fi examinate:** ce subiect se va discuta și când? Se poate indica dacă un anumit subiect a fost propus de consiliul de administrație, de beneficiari sau de consiliul de administrație?



Documentarea ședinței Consiliului

Data și ora întâlnirii:

Participanți și semnături:

•	•
•	•
•	•

• Teme/subiecte discutate în ședință:



- **Următorii pași:** de ex. Subiecte/teme pentru următoarea întâlnire, informații despre discuții, pe cine urmează să invitați în următoarele întâlniri.



- Cum veți informa ceilalți beneficiari ai CCSM-ului despre cele discutate în ședințele consiliului consultativ?



Planul de lucru:

Utilizați acest document pentru a vă organiza un plan de lucru individualizat pentru consiliul consultativ din raionul dumneavoastră. Un plan de lucru oferă îndrumări pentru activitățile consiliului consultativ. Face posibil ca acest consiliu să obțină rezultate și împiedică lăsarea în urmă a subiectelor importante. Un plan de lucru elaborat în comun contribuie la o bună împărțire a sarcinilor și la un consiliu consultativ motivat.



Numele consiliului:

- Scopul/misiunea consiliului consultativ este:

- Membrii consiliului consultativ sunt:

•	•
•	•
•	•
•	•
•	•

- Viziunea consiliului consultativ este:



- Cum intenționează consiliul consultativ să colecteze/strângă informații de la beneficiari și să informeze membrii non-consilieri (utilizatorii de servicii) cu privire la discuțiile din consiliu? De exemplu: online, prin a discuta cu beneficiarii, prin postere etc.

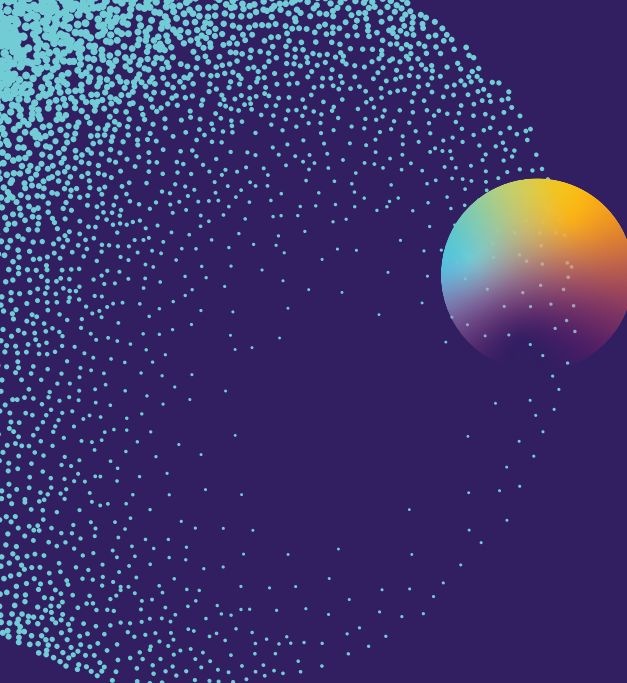


- Când ați considera consiliul consultativ un succes? De exemplu după câte întâlniri? După ce ați discutat cu cine? După ce a fost implementat pe baza feedback-ului?



Orarul întâlnirilor consiliului:

Data	Ora	Locul	Cu cine are loc întâlnirea? Doar membrii și/sau specialiștii CCSM, management	Subiecte



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

SUPOORT PENTRU REFORMA SERVICIILOR
DE SĂNĂTATE MINTALĂ ÎN MOLDOVA