

INSTRUMENT DE AUTO- EVALUARE

**Auto-evaluarea bunelor practici în câteva
centre europene CBVCT**

Următorul instrument de auto-evaluare oferă un standard pentru a evalua dacă sunt sau nu aplicate practici profesionale adecvate - așa cum se subliniază în ghidul "Îmbunătățirea serviciilor în centrele CBVCT".

Auto-evaluarea va fi organizată și coordonată de un "manager responsabil cu calitatea" desemnat. Acesta va forma un focus grup pentru a evalua dacă practicile adecvate, subliniate în ghidul de auto-evaluare (prezentat mai jos), sunt urmate corect.

Auto-evaluarea este concepută pentru a fi abordată colectiv de către personalul care participă la toate nivelurile programului: angajați, personal comunitar, voluntari, profesioniști și parteneri comunitari, manageri, precum și utilizatorii serviciului din fiecare comunitate care este deservită.

Fiecare echipă este responsabilă pentru alegerea participanților care vor fi invitați să se alăture focus grupului. Reunirea unei varietăți de actori lărgiște schimbul de idei și ne ajută să obținem rezultate mai obiective.

→ Cum încurajăm participarea la autoevaluare?

Este important să se stabilească obiective clare pentru persoanele care vor participa la focus grup. Scopul este de a evidenția toate ideile tuturor diferiților actori implicați în proiect.

Fiecare participant poate identifica diferite beneficii în procesul de autoevaluare. Toate perspectivele sunt importante, iar scopul este de a încuraja participarea.

De exemplu:

Pentru manageri

- Consolidarea imaginii proiectului în ochii partenerilor și finanțatorilor
- Oferirea de garanții finanțatorilor cu privire la calitatea serviciilor noastre
- etc.

Pentru echipele CBVCT ...

- Îmbunătățirea serviciilor și a muncii în echipă.
- Îmbunătățirea condițiilor noastre de lucru.
- Etc.

Pentru parteneri ...

- Îmbunătățirea coordonării proiectelor
- Implicați mai bine din punct de vedere politic, încurajați sprijinul public.

- etc.

Pentru comunități și cei ce accesează serviciul...

- Îmbunătățirea serviciilor care le sunt oferite
- Identificarea răspunsurilor noi la nevoile noi.
- Îmbunătățirea imaginii pe care o au asupra comunității partenerei / susținătorii
- etc.

→ Pregătirea materialelor

Înainte de începerea grupului de auto-evaluare, este utilă strângerea tuturor materialelor și documentelor. Acestea vor fi folosite ca înregistrări și ca surse de informație în discuțiile viitoare (documente despre dezvoltarea proiectului, materiale de relații publice, rapoarte de întâlnire, evaluări, sondaje etc.)

Fiecare participant trebuie să primească o copie a formularului de auto-evaluare înainte de a avea loc întâlnirea grupului de lucru.

→ Alocarea sarcinilor în cadrul grupului de organizatori

Pentru cele mai bune rezultate, este important să se anticipeze diferitele sarcini care trebuie îndeplinite și să se decidă cine le va îndeplini. Principalele sarcini sunt:

- Facilitarea comunicării (schimburi de informații)
- Luarea de notițe și înregistrarea celor discutate

→ În timpul focus grupului

Iată câțiva pași recomandați:

- Întâmpinați participanții și prezentați ghidurile pentru procesul de autoevaluare
- Explicați obiectivele focus grupului și ce se așteaptă de la fiecare participant
- Introduceți facilitatorul și explicați rolul său (luarea de notițe, etc). Dacă intenționați să utilizați un dispozitiv de înregistrare, veți avea nevoie de consimțământul fiecărui participant
- Prezentați documentele de evaluare și explicați instrucțiunile pentru a-i ajuta pe participanți să le completeze.
- Oferiți participanților un interval mai lung de timp pentru a finaliza grilele de evaluare
- Cereți la un moment dat participanților să explice evaluarea lor
- Permiteți desfășurarea discuțiilor de grup. Asigurați-vă că interpretați corect observațiile lor, punctele forte și zonele de îmbunătățire, pentru a ajunge la un consens final
- Odată ce criteriile au fost evaluate, deschideți discuția privind îmbunătățirea

- Prezentați un rezumat final al discuțiilor concentrându-vă pe observațiile pozitive și sugestiile de îmbunătățiri
- În final, întrebați participanții cum s-au simțit și cum li s-a părut discuția de grup

➔ **Completarea tabelelor de auto-evaluare**

Ați putea începe să lucrați ca echipă, totuși ar putea fi util ca participanții să finalizeze individual tabelele înainte de a împărtăși evaluarea în cadrul grupului.

La finalul discuțiilor, veți completa un tabel final. Participanții trebuie să fie de acord asupra unui scor și să explice motivele pentru care au obținut acest scor.

➔ **Rezultatele auto-evaluării**

Odată ce auto-evaluarea este finalizată, managerul responsabil cu calitatea va scrie un "raport de sinteză". Acest raport ar trebui să rezume toate punctele foarte și îmbunătățirile sugerate ce au fost identificate de focus group. Raportul va fi distribuit tuturor celor care au participat. În plus, raportul va schița pașii pentru luarea de măsuri. Fiecare dintre îmbunătățirile propuse ar trebui abordată. Planul va alocă diferite acțiuni la diferite persoane și va stabili un termen limită pentru realizarea lor. Managerul responsabil de calitate este responsabil pentru supravegherea dezvoltării și implementării corecte a planului.

-- - + ++

Criteriul de calitate:
evaluarea dimensiunii calității legate de ghid

Proiectul nostru are o echipă competentă și multidisciplinară, care asigură diversitatea și complementaritatea abilităților noastre.

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Unii dintre membrii echipei noastre sunt, de asemenea, membri ai populației vizate?
- Echipa noastră are abilitățile necesare pentru a oferi asistență pre și post testare, pentru a efectua teste (garantarea calității) și a asigura conectarea cu organizațiile ce oferă asistență medicală?
- Cum asigurăm suport echipelor: prevenirea burn-out-ului, supra-expunerea la informații, echipele de reglementare etc. Cum actualizăm în mod regulat abilitățile și cunoștințele noastre?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

Câteva întrebări:

Pentru a vă ajuta să răspundeți și pentru a anima schimburile în cadrul grupului de autoevaluare

Scală auto-evaluare:

- Nu îndepliniți acest criteriu
- Nu îndepliniți suficient acest criteriu
- + Ați îndeplinit suficient acest criteriu
- ++ Ați îndeplinit perfect acest criteriu

În ce privește centrul dumneavoastră...

Care sunt punctele forte?

Ce măsuri trebuie luate pentru a îmbunătăți ...?

--	--

Înțelegerea contextului intervenției

Acordarea de atenție contextului de intervenție va contribui, de asemenea, la alegerea modurilor în care putem organiza, dezvolta și extinde gama noastră de servicii. Diferitele comunități pot solicita noi tipuri de acțiuni, cum ar fi o gamă mai largă de teste, contracepție, teste de sarcină, PREP sau chiar intervenții menite să reducă riscurile legate de consumul de substanțe psihoactive. Este extrem de important să înțelegem nevoile specifice ale populațiilor pe care le deservim. Trebuie să fim capabili să ne adaptăm la situațiile din viața reală.

1. Proiectul CBVCT se bazează pe analiza participativă a contextului, a problemelor de sănătate și a nevoilor populației vizate.



Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Raportul nostru referitor la analiza situației ține seama de resursele disponibile (comunitare sau nu) în ceea ce privește sănătatea sexuală (de exemplu: vaccinarea și testarea pentru hepatite sau ITS, contracepție, violență domestică, discriminare, prevenire pozitivă etc.) Putem garanta că oferta noastră este complementară și subsidiară serviciilor existente?
- Au fost implicați anumiți membri ai comunității în întregul proces de analiză și implementare?
- Am folosit date epidemiologice?
- Au fost identificate caracteristicile populațiilor-cheie, cum ar fi obiceiurile culturale, stilul de viață, regulile sociale, reprezentările etc.?
- Raportul nostru ia în considerare diferențele care există în cadrul unei comunități, precum genul, grupa de vârstă, statutul social, istoria migrației, consumul de droguri, prizonierii etc.?
- Ce metode am folosit pentru a colecta informații cu privire la nevoile populației?
- Există un grup compus din profesioniști, instituții sau un grup țintă? Un grup cu care putem împărtăși analiza contextuală?
- Cum comunicăm analiza noastră?
- Planificăm să ne actualizăm analiza și cum?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

În ce privește centrul dumneavoastră...

Care sunt principalele punctele forte?		Care sunt îmbunătățirile sugerate?
Ce acțiuni trebuie implementate pentru a ajuta la îmbunătățirea calității...?	Cine ar trebui să le implementeze?	Când?

Metode, practici și strategii

Principiile esențiale ale practicii care vizează proiectele de testare bazate pe comunitate sunt aceleași cu cele identificate de cele mai multe politici de sănătate, în special cele stabilite de Organizația Mondială a Sănătății.

În acest capitol vom analiza criteriile care trebuie respectate și la care trebuie să adere toate serviciile de testare. Acestea se regăsesc printre practicile identificate în Ghidul: "Îmbunătățirea serviciilor în centrele CBVCT" și în special cele definite de OMS ca cele cinci componente («5 C»). Aceste componente sunt: consimțământul, confidențialitatea, consilierea, rezultatele corecte și conectarea la prevenire și îngrijire.

2. Serviciile de asistență medicală ce sunt oferite sunt adaptate stilului de viață al populației vizate (ore de funcționare, locație, neutralitate).

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Își pot schimba activitățile sau serviciile noastre orarul sau locul de funcționare în funcție de circumstanțele și nevoile comunității vizate?
- Avem posibilitatea de a adapta orarul sau locația activităților sau serviciilor noastre în funcție de nevoile comunității vizate?
- Proiectul nostru promovează activități de sensibilizare pentru a interacționa cu populațiile greu accesibile, care nu pot vizita centrul sau se tem de stigmatizare?
- Organizarea activităților noastre are la baza o analiză contextuală, sau mai exact a nevoilor utilizatorilor?
- Cum și prin ce mijloace putem obține feedback de la utilizatori cu privire la organizarea serviciilor noastre?
- Este proiectul capabil să asiste, dacă este necesar, persoanele care vin fără programare?
- Durata interviului este adaptată nevoilor utilizatorilor?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

3. Confidențialitatea este respectată pentru a ajuta la protejarea vieții private și a garanta drepturile clienților.

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Metodele și instrumentele noastre de lucru (de exemplu: trasabilitate, comunicare între profesioniști, rapoarte etc.) respectă confidențialitatea?
- Sunt spațiile noastre organizate astfel încât să asigure confidențialitatea (locație, semnalizare, spațiu pentru consiliere și pentru oferirea rezultatelor)?
- Utilizatorii serviciilor cunosc politica noastră de confidențialitate?
- Cum asigurăm confidențialitatea și siguranța utilizatorilor în centrele de testare și consiliere HIV?
- Cui dăm rezultatul unui test?
- Ce informații oferim în plus față de rezultat?
- Oferim informații și consiliere indiferent de rezultatul unui test?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

4. Membrii personalului nostru subliniază importanța consimțământului informat. Consilierea trebuie adaptată la nevoile populației, iar alegerile oamenilor privind stilul acestora de viață trebuie respectate, fără judecată sau amenințare.



Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Consimțământul informat conține informații despre drepturile clientului și anticiparea rezultatelor (cum va fi gestionat un rezultat pozitiv sau negativ)?
- Se ofera consiliere tuturor celor ce accesează serviciile noastre?
- Ce metode și abordări stau la baza serviciului nostru?
- Sprijinul nostru se concentrează pe situația specifică a utilizatorului și are ca scop să-l ajute să-și dezvolte propria strategie de reducere a riscurilor?
- Pot refuza utilizatorii serviciilor noastre sesiunea de consiliere oferită?
- Cum evaluăm practicile consilierilor noștri?
- Cum actualizăm informațiile pe care le furnizăm celor ce accesează serviciile noastre (informații bazate pe dovezi)?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

5. Odată ce a fost comunicat rezultatul pozitiv, conectarea la servicii se face cât de repede posibil

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Ce acțiuni întreprinde centrul nostru pentru a asigura conectarea la servicii de îngrijire? (Teste de confirmare efectuate în centru sau la clinică, capacitatea de a stabili o programare și de a însoți o persoană la acestea etc.)?
- Din experiența noastră, cât de eficiente sunt aceste practici?
- Ce resurse sunt disponibile în cadrul comunității pentru a ajuta la sprijinirea persoanelor care sunt testate pozitiv? (Grupuri de suport, grupuri de suport între egali, ONG-uri, parteneri etc.)
- Conectarea noastră la servicii de îngrijire se concentrează pe nevoile specifice ale comunităților (De exemplu: consumul de substanțe, violența domestică sau homofobă, grupurile de vârstă, migrații fără acte etc.). Există o procedură care asigură accesul la îngrijire a migraților, dacă accesul este restricționat în țara dvs.? Știți când este programată prima vizită la spital? Știți dacă persoana a fost la primul examen medical? Știți de ce persoana nu a s-a conectat la servicii? Cunoșteți numărul de CD4 și încărcătura virală la momentul diagnosticului? Puteți să ne spuneți dacă v-ați infectat recent cu HIV?
- Ați pierdut contactul cu persoana HIV pozitivă?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

6. Instrumentele structurate sunt utilizate pentru a garanta că testul este efectuat corect, rezultatele sunt corecte și că erorile sunt identificate și corectate pentru a evita rezultatele false (programul de asigurare a calității).



Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Serviciul nostru de testare urmează un set de proceduri privind ...
 - Întregul proces (de la primire la consilierea post-testare și consiliere bazată pe rezultate)?
 - Cum trebuie realizat testul?
 - Cum să citiți rezultatul testului?
 - Ce se face în cazul unui test nevalid sau nedeterminat?
 - Gestionarea riscurilor și a deșeurilor?
- Pe ce recomandări se bazează aceste proceduri? (Politica națională, OMS etc.)
- Cum ne asigurăm că procedurile sunt urmate de membrii echipei?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

7. Strategiile de comunicare pentru a ajunge la grupurile vulnerabile sunt clar definite

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Comunicarea noastră include informații despre beneficiile individuale și colective ale testării HIV?
- Instrumentele noastre de comunicare oferă informații despre serviciile oferite, despre cum să le accesați, despre program și locații?
- Sunt instrumentele de comunicare adaptate stilului de viață al oamenilor, limbilor vorbite de aceștia etc.?
- Sunt utilizate toate tipurile de media comunitare disponibile (site-uri web, reviste) ca mijloc de comunicare?
- Cum încurajăm diferite comunități (liderii și membrii acestora) să răspândească informațiile cu privire la serviciile pe care le oferim?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

În ce privește centrul dumneavoastră...

Care sunt punctele forte?

Care sunt îmbunătățirile sugerate?

--	--

Coordonarea unui proiect CBVCT

Gestionarea și derularea proiectului CBVCT depinde de metode, competențe și responsabilități definite, care vor permite atingerea performanței optime a proiectului (INPES, Franța)

-- - + ++

8. Proiectul nostru are o echipă competentă și multidisciplinară, care asigură diversitatea și complementaritatea abilităților noastre.

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Unii dintre membrii echipei noastre sunt, de asemenea, membri ai populației vizate?
- Echipa noastră are abilitățile necesare pentru a oferi asistență pre și post testare, pentru a efectua teste (garantarea calității) și a asigura conectarea cu organizațiile ce oferă asistență medicală?
- Cum asigurăm suport echipelor: prevenirea burn-out-ului, supra-expunerea la informații, echipele de reglementare etc. Cum actualizăm în mod regulat abilitățile și cunoștințele noastre?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

9. Proiectul nostru formează parteneriate pentru a contribui la asigurarea unui răspuns complex la nevoile populațiilor privind sănătatea sexuală.



Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Cum implicăm comunități, profesioniști, politicieni ... și cum integrăm punctul lor de vedere?
- Are organizația noastră o comunicare deschisă cu partenerii ce lucrează în același domeniu? Împărtășirea practicilor și a proiectelor noastre care vizează aceleași populații sau același subiect este importantă.
- Membrii organizației noastre au aceleași obiective, metode și valori? (Angajamentul față de proiect)?
- Există acorduri semnate cu partenerii noștri, împărtășim o viziune comună și așa mai departe?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

10. Evaluarea urmează o structură și un plan specific, iar rezultatele sunt raportate

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Se realizează o evaluare a satisfacției clienților?
- Folosim "indicatorii de bază pentru a monitoriza consilierea și testarea voluntară în comunitate (CBVCT)" în monitorizarea și evaluarea noastră?
- Cum comunicăm rezultatele noastre tuturor participanților?
- Cum ar trebui să organizăm resurse gen timpul de lucru și suportul logistic pentru a ajuta la colectarea de date și la evaluare?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

În ce privește centrul dumneavoastră...

Care sunt punctele forte?

Ce măsuri trebuie luate pentru a îmbunătăți ... ?

Dezvoltarea unei politici sustenabile cu viziune pe termen lung

Srijinul politic, utilizarea resurselor, integrarea de noi servicii în srijinul noilor instrumente de prevenire, tehnologia și dezvoltarea instituțională sunt necesare pentru a garanta continuarea proiectelor.

-- - + ++

11. Testarea și consilierea HIV nu sunt intervenții izolate. Acestea reprezintă o continuitate a activităților celorlalte servicii sau programe externe.

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Cum ne asigurăm că există complementaritate cu alte servicii existente (servicii de sănătate tradiționale, servicii comunitare etc.?)
- Cum asigurăm complementaritatea cu alte programe comunitare, cum ar fi reducerea riscurilor pentru utilizatorii de substanțe, accesibilitatea pentru migranți sau lucrătorii sexuali, servicii pentru persoanele care trăiesc cu HIV etc. Sau cu alte CBVCT-uri?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

12. Organizația / proiectul nostru își dezvoltă abilitatea de a anticipa și de a integra noi servicii de prevenire în serviciile sale.

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Este structura noastră implicată în - sau dezvoltă consultări comunitare cu privire la noile instrumente și eficiența lor?
- Cum abordăm informațiile și cum garantăm un consens între echipele noastre cu privire la noile instrumente?
- Cum discutăm problemele legate de noile instrumente sau tehnologii de prevenire în structura noastră și cu partenerii noștri?
- Cum anticipăm impactul integrării unor noi instrumente în acțiunea noastră?
 - Utilizarea serviciilor noastre de către noi grupuri, cu noi nevoi?
 - Complementaritatea cu serviciile existente - sau cu instrumentele existente – oferite de CBVCT-ul nostru
 - Formările de care au nevoie echipele?
 - Ajustarea strategiei noastre de comunicare?

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

13. Înțelegem bine contextul social, politic și juridic al proiectului și promovăm acțiunile de transformare socială pozitivă.

Câteva întrebări care vă pot ajuta să evaluați acest criteriu:

- Cum am identificat domeniile de interes și conflict în mediul proiectelor noastre și cum am documentat acest lucru?
- Cu ce obstacole sau provocări politice se confruntă proiectul nostru?
- Ce acțiuni au fost întreprinse pentru a ajuta la eliminarea acestor bariere? (advocacy etc.)

Pe ce se bazează evaluarea acestui criteriu?

În ce privește centrul dumneavoastră...

Care sunt punctele forte?

Care sunt îmbunătățirile sugerate?

Criteriu	Sugestie de îmbunătățire	Cine va fi implicat?	Când?	Ce resurse sunt necesare ?
<p>Proiectul CBVCT se bazează pe analiza participativă a contextului, a problemelor de sănătate și a nevoilor populației vizate.</p>				
<p>Serviciile de asistență medicală ce sunt oferite sunt adaptate stilului de viață al populației vizate (ore de funcționare, locație, neutralitate).</p>				
<p>Confidențialitatea este respectată pentru a ajuta la protejarea vieții private și a le garanta drepturile.</p>				

Membrii personalului nostru subliniază importanța consișmământului informat. Consilierea trebui adaptată la nevoile populației, iar alegerile oamenilor privind stilul acestora de viață trebuie respectate, fără judecată sau amenințare.				
Conectarea la servicii se face cât de repede posibil odata ce rezultatul pozitiv a fost comunicat.				
Instrumentele structurate sunt utilizate pentru a garanta că				

testul este efectuat corect, rezultatele sunt corecte și că erorile sunt identificate și corectate pentru a evita rezultatele false (programul de asigurare a calității).				
Strategii de comunicare pentru a ajunge la grupurile vulnerabile sunt clar definite.				
Proiectul nostru are o echipă competentă și multidisciplinară, care asigură diversitatea și complementaritatea abilităților noastre.				
Proiectul nostru formează				

parteneriate pentru a contribui la asigurarea unui răspuns complex la nevoile populațiilor privind sănătatea sexuală.				
Evaluarea urmează o structură i un plan specific, iar rezultatele sunt raportate.				
Testarea și consilierea HIV nu sunt intervenții izolate. Acestea reprezintă o continuitate a activităților celorlalte servicii sau programe externe.				
Organizația / proiectul nostru își dezvoltă abilitatea de a anticipa și de a integra noi servicii de prevenire în serviciile sale.				

<p>Întelegem bine contextul social, politic și juridic al proiectului și promovăm acțiunile de transformare socială pozitivă.</p>				
--	--	--	--	--