

TERMENI DE REFERINȚĂ

A. Funcția:	Consultant național în instituțiile de psihiatrie (avocatul pacienților)
B. Locația:	Chișinău, Republica Moldova
C. Proiectul de referință:	Consolidarea capacităților naționale de protejare a celor mai vulnerabile persoane din Republica Moldova împotriva torturii
D. Tip de contract:	Contract Individual (CI)
E. Perioada:	septembrie 2014 – august 2015 (pînă la 261 zile lucrătoare cu posibilitatea de prelungire pînă în decembrie 2015)
F. Context:	

Tortura rămâne a fi o încălcare gravă a drepturilor omului în Republica Moldova și nu toate aspectele acestei încălcări sunt abordate în mod corespunzător. Treptat, cadrul legal privind prevenirea generală și combaterea torturii se îmbunătățește. În același timp, impunitatea pentru actele de tortură rămâne una dintre cele mai acute probleme. Astfel, CEDO a emis 27 de hotărâri împotriva Republicii Moldova în 2012, dintre care 13 hotărâri au fost cu privire la tortură și rele tratamente.¹ Procurorii au primit 970 de plângeri privind tortura în 2012, urmărirea penală a fost începută în 140 de cazuri, doar 46 de cazuri au fost trimise în instanțele de judecată și au fost emise sentințe cu privire la 37 de cazuri referitor la 62 de persoane dintre care cele mai multe au fost sentințe cu suspendarea condiționată a executării pedepsei, unele dintre ele au fost achitate și doar o persoană a fost condamnată la o pedeapsă cu închisoare cu executare.²

În februarie 2013 standardele internaționale privind libertatea de tortură au cunoscut o nouă dezvoltare esențială odată cu lansarea de către Raportorul Special al ONU cu privire la Tortură a raportului ce se concentrează pe "anumite forme de abuzuri în instituțiile de îngrijire medicală, care pot trece pragul de maltratare care este echivalentă cu tortura sau pedepse sau tratamente crude, inumane sau degradante."³ Raportul notează prevalența torturii împotriva grupurilor stigmatizate, inclusiv împotriva femeilor și bărbaților cu dizabilități psihosociale și intelectuale.

În Republica Moldova sunt circa 98.000 de persoane cu dizabilități psihosociale sau intelectuale, dintre care, în 2012, 21.116 de persoane au fost internate în spitale de psihiatrie, circa 2.200 de persoane sunt instituționalizate în internate psiho-neurologice, și aproximativ 3.000 de adulți sunt lipsiți de capacitatea lor juridică și, prin urmare, sunt lipsiți de posibilitatea de a-și proteja drepturile. Femeile și bărbații, care sunt internați în instituțiile de sănătate mintală, sunt marginalizați și invizibili atât pentru, cât și în societate. Ei nu sunt abilitați să se facă auziți.

Problema torturii și a relelor tratamente în instituțiile de sănătate mintală este un subiect în curs de dezvoltare în Republica Moldova, care nu a fost abordat în modul corespunzător, atât în legislație, cât și în practică, în pofida numeroaselor plângeri din partea persoanelor deținute în aceste instituții.

Începând cu anul 2011, PNUD a susținut Ministerul Sănătății în stabilirea unui mecanism pilot independent de depunere a plângerilor (Ombudsman-ul în psihiatrie) pentru a identifica încălcările

¹ <http://www.procuratura.md/file/RAPORTUL%20PG%20pentru%20a.%202012.pdf>

² <http://www.procuratura.md/file/RAPORTUL%20PG%20pentru%20a.%202012.pdf>

³ Organizația Națiunilor Unite, Raportul Raportorului Special pentru tortură și alte tratamente sau pedepse crude, inumane sau degradante, Juan E. Méndez, A/HRC/22/53, 1 februarie 2013.

drepturilor omului în spitalele de psihiatrie din Chișinău, Bălți și Orhei și în internatele psiho-neurologice din subordinea Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei. Oficiul Înaltului Comisar al Organizației Națiunilor Unite pentru Drepturile Omului (OHCHR) a oferit suport metodologic și de fond pentru Ombudsmanul pilot în instituțiile de psihiatrie de la începutul acestei inițiative. Ombudsmanul pilot în instituțiile de psihiatrie⁴, care a oferit consultanță juridică și a elaborat rapoarte de monitorizare cu privire la situația din spitalele de psihiatrie și internatele neurologice, a primit 5622 plângeri din partea a 1474 de persoane instituționalizate (960 femei și 514 bărbați) în perioada octombrie 2012 - iulie 2013 (pe parcursul a 9 luni de activitate); toate aceste persoane s-au plâns de mai multe încălcări, inclusiv 281 de plângeri (5%) privind abuzul fizic, 674 plângeri (12%) - cu privire la lipsa informației despre tratament, 955 plângeri (17%) – privind lipsa consimțământului informat pentru instituționalizare și tratament, etc.⁵ CtEDO a constatat că Republica Moldova a încălcat art.3 al CEDO (în termeni de tratament inuman) și art. 5 (în termeni de privare de libertate), în două cazuri legate de psihiatrie: David vs Moldova și Gorobeț vs Moldova. În afară de aceasta, Centrul pentru Drepturile Omului (CpDOM) și Mecanismul Național de Prevenire a Torturii (MNPT) au lansat rapoartele lor de monitorizare a mai multor instituții de psihiatrie, enumerând o serie de probleme, inclusiv plângeri ale persoanelor instituționalizate privind relele tratamente din partea personalului instituțiilor date.^{6, 7} Luând în considerație această situație, Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat a întocmit o listă de 13 avocați care acordă asistență juridică garantată de stat, care doresc să lucreze cu prioritate asupra cazurilor persoanelor deținute în instituțiile psihiatrice.⁸

În urma eforturilor comune de advocacy ale ONU, Ministerul Sănătății a instituționalizat în 2014 un mecanism independent de plângeri în cadrul structurilor oficiale (Centrul Național de Management în Sănătate). Cu toate acestea, este nevoie de mai mult suport tehnic pentru a consolida capacitățile acestui mecanism. Prin urmare, PNUD va susține, cu asistență de specialitate din partea OHCHR, activitatea serviciului pentru drepturile pacientului din instituțiile de psihiatrie prin oferirea unui consultant pentru a asigura continuarea calitativă a lucrului început și sporirea impactului.

G. Obiectiv:

Avocatul pacienților din instituțiile de psihiatrie activează în conformitate cu Regulamentul Ministerului Sănătății privind serviciul pentru drepturile pacienților, de o manieră care asigură confidențialitatea celor care apelează la aceste servicii, menține o poziție neutră / imparțială cu privire la problemele apărute, lucrează la un nivel informal al sistemului de organizare, și este independent de structurile organizatorice formale.

Îndeplinirea cu succes a acestei funcții primare, într-un mod consecvent cu standardele de activitate, necesită întreprinderea unor activități din partea avocatului pacienților în timp ce alte activități urmează să fie excluse. Avocatul pacienților se ghidează, de asemenea, de principiul subsidiarității și depune efort pentru a asigura un remediu eficient în timp util la nivelul cel mai de jos posibil, având în același timp autoritatea de a ridica problemele la un nivel superior, organismelor din afara instituției și în instanța de judecată.

Obiectivul principal este de a asigura un mecanism independent de examinare a plângerilor și identificarea problemelor sistemice privind drepturile omului în instituțiile psihiatrice. Activitatea de

⁴ Ombudsmanul pilot în instituțiile psihiatrice este un consultant PNUD, care a fost instituit în urma consultărilor cu Parlamentul, Ministerul Sănătății și Centrul pentru Drepturile Omului. A nu se confunda consultantul și funcția sa cu Avocatul Poporului în Republica Moldova sau instituția Avocatul Poporului care sunt instituții de stat.

⁵ Raportul Ombudsmanului pilot în instituțiile psihiatrice pentru perioada octombrie 2012-iulie 2013.

⁶ Raportul MNPT în urma vizitei la Spitalul de Psihiatrie din Chișinău din 2 octombrie 2012:

http://ombudsman.md/sites/default/files/rapoarte/vizita_psihiatrie_2.10.2012.pdf

⁷ Raportul CpDOM în urma vizitei la internatul psiho-neurologic din Bălți din 10 ianuarie 2013:

http://ombudsman.md/sites/default/files/rapoarte/vizita_psihoneurologie_balti_10.01.2013_-_kopiya_-_kopiya.pdf

⁸ http://cnaigs.md/fileadmin/fisiere/documente/Hotariri_CNAIGS_2013/Hotarare_27_actualizare_lista_dezabilit.pdf

bază a avocatului pacienților din instituțiile de psihiatrie va consta în examinarea plângerilor din partea pacienților. Acest fapt va necesita ca avocatul pacientului să viziteze nemijlocit instituțiile, iar accesul în biroul său să fie liber; să efectueze vizite regulate în toate instituțiile psihiatrice pentru a răspunde plângerilor individuale și a efectua monitorizare; numere de telefon să fie disponibile și vizibile pentru situații de urgență, după program.

Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice trebuie să asigure un sistem eficient de plângeri care ar trebui să fie:

- Nediscriminatoriu;
- Respectuos;
- Accesibil;
- Receptiv (și în timp util);
- Responsabil;
- Transparent.

Acest sistem trebuie să asigure participarea reală a utilizatorilor și a funcționarilor (sau a personalului instituției) la dezvoltarea, punerea în aplicare și revizuirea sistemului, includerea unei administrări raționale, promovarea și abilitarea apelării la mecanismele independente de plângeri.

Principiile directoare pentru acest mecanism sunt:

1. Independența

Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice este independent în ceea ce privește structura, funcția și percepția, la cel mai înalt grad posibil în cadrul organizației.

La modul practic, acest lucru înseamnă, că biroul avocatului pacienților din instituțiile psihiatrice și avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice sunt independente față de alte entități; avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice nu are nici o altă poziție în cadrul organizației, care ar putea compromite independența; avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice exercită propria discreție asupra modului de acțiune în ce privește plângerea unui individ, o tendință sau problemele mai multor persoane în timp. Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice poate iniția, de asemenea, o acțiune asupra unei probleme identificate prin intermediul observării directe; avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice are acces la toată informația și la toate persoanele din organizație, în modul prescris de lege.

2. Neutralitatea și imparțialitatea

Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice este desemnat ca fiind neutru, rămâne nealiniat și imparțial. Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice nu se implică în vreo situație care ar putea crea un conflict de interese.

3. Confidențialitatea

Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice deține în strictă confidențialitate toate comunicările cu cei care îi solicită asistență, și nu divulgă comunicările confidențiale, cu excepția permisiunii de a face acest lucru. Singura excepție de la privilegiul confidențialității este în cazul în care există un risc iminent de vătămare gravă.

H. Sarcini și rezultate așteptate:

Sarcinile avocatului pacienților din instituțiile psihiatrice sunt:

- (1) de a lucra cu indivizi și grupuri în instituții, în vederea identificării și susținerii acestora în determinarea opțiunilor pentru a ajuta la soluționarea conflictelor, problemelor și a aspectelor problematice.
- (2) de a aduce problemele sistemice în atenția instituției în vederea soluționării acestora.

Pentru realizarea obiectivelor, Consultantul Național urmează:

- Să asigure (împreună cu administrația instituției) că informația despre acest serviciu este vizibilă și accesibilă în toate secțiile și departamentele instituției;
- Să verifice periodic (**cel puțin de două ori pe lună în fiecare instituție**) dacă tot personalul instituției asigură accesul deplin și nelimitat al utilizatorilor pentru a depune plângeri sau de a se adresa avocatului pacienților din instituțiile psihiatrice;
- Să verifice înregistrările reclamațiilor soluționate la nivel de secție, și / sau de preluare a contestărilor la aceste soluții;
- Să proceseze plângerile utilizatorilor în mod informal prin mijloace precum ar fi: ascultare, furnizarea și recepționarea informațiilor, identificarea și reîncadrarea problemelor, dezvoltarea unei serii de opțiuni responsabile, și - cu acordul persoanei care a depus plângerea și la discreția avocatului pacienților din instituțiile psihiatrice - implicarea neformală a unei terțe părți. Atunci când este posibil, avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice îi ajută pe oameni să dezvolte noi modalități de a rezolva problemele de sine stătător;
- Să urmărească soluționarea problemelor și să indice viciile de procedură și / sau probleme mai largi, sistemice atunci când este cazul;
- Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice identifică tendințele, problemele și preocupările legate de politici și proceduri, inclusiv problemele viitoare și preocupările potențiale, fără încălcarea confidențialității sau a anonimatului, și oferă recomandări pentru soluționarea conștiințioasă a acestora;
- Are dreptul să aducă cazurile semnificative în fața instanței de judecată sau în alte instituții relevante, în cazul în care acestea nu sunt soluționate în mod informal sau problema este sistemică și recomandările relevante ale avocatului pacienților din instituțiile psihiatrice nu sunt examinate și puse în aplicare în mod eficient;
- Să monitorizeze soluționarea plângerilor;
- Să monitorizeze schimbările sistemice ca acțiuni corective și preventive (CAPAs);
- Să acționeze activ în secții, la primire, mai ales la instituționalizările involuntare, criterii obligatorii pentru observarea categorică și asigurarea protecției drepturilor rezidenților și utilizatorilor din instituțiile psihiatrice, etc;
- Să ofere cursuri de formare pentru personalul din instituțiile psihiatrice privind standardele internaționale și naționale ale drepturilor persoanelor cu dizabilități, precum și responsabilitățile personalului din instituțiile psihiatrice;
- Să verifice ca studiile clinice în curs de desfășurare care implică pacienți sunt aprobate de către comitetele de etică relevante și sunt conform cerințelor legale și de reglementare în domeniu;
- Să realizeze periodic sondaje privind gradul de satisfacție al utilizatorilor;
- Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice are acces la toate departamentele instituției, la procedurile și evidențele din aceste departamente;
- Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice observă și are dreptul de a identifica în mod independent problemele legate de drepturile omului;

- Aceste aspecte sunt incluse în raportul de activitate al consultantului, dar pot fi aduse separat în atenția factorilor de decizie și legislatorilor.

Cerințe față de raportare

Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice elaborează rapoarte publice cel puțin de două ori pe an și informează PNUD, OHCHR, Ministerul Sănătății, Oficiul Avocatului Poporului, Consiliul pentru Egalitate și Comisia Parlamentară Protecție Socială, Sănătate și Familie despre emiterea raportului. Raportul bianual trebuie să conțină date dezagregate privind mecanismul de plângere, indicatorii de progres/performanță a serviciului prestat de avocatul pacienților. Un minim de informații trebuie să conțină:

- Statutul plângerii:
 - Soluționată;
 - Transmisă unei terțe părți;
 - Transmisă pentru soluționare prin instanța de judecată;
 - Nesoluționată (a rămas nemonitorizată, imposibil de a oferi asistență, în curs de soluționare, etc.);

Notă: Toate plângerile ar trebui să fie dezagregate în funcție de diagnostic, secții, sex, etc, pentru a permite identificarea tendințelor și a îmbunătățirilor procedurale și de politici.

- Numărul de cursuri de formare;
- Situația accesului la serviciile avocatului pacienților din instituțiile psihiatrice;
- Probleme/tendințe sistemice;
- Reprezentarea juridică (date calitative și cantitative);
- Instituționalizări involuntare (date calitative și cantitative).

Plățile vor fi efectuate lunar pe baza rapoartelor lunare și pontajelor transmise Coordonatorului de Programe pe Justiție și Drepturile Omului, PNUD Moldova.

I. Produse livrate:

	Produs final	Data limită
1	Plângerile analizate și soluționate lunar. Raportul privind activitățile se prezintă PNUD, și conține date statistice, probleme sistemice și cu privire la drepturile omului identificate în fiecare lună. Informații privind cauzele transmise pentru soluționarea prin instanța de judecată, dacă este cazul.	Fiecare ultima zi a lunii în perioada septembrie 2014 și august 2015. Ultimul raport la 31 august 2015.
2	Rapoarte publice bianuale emise de avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice, și aduse la cunoștință PNUD, Ministerului Sănătății, Centrului pentru Drepturile Omului, Consiliului pentru Egalitate și Comisiei Parlamentare Protecție Socială, Sănătate și Familie.	Primul raport – până la 30 decembrie 2014; Al doilea raport- până la 30 iunie 2015;
3	Standardele de activitate al Oficiului Avocatului actualizat și pus în aplicare	30 noiembrie 2014

J. Cadrul organizațional:

Oficiul avocatului pacienților din instituțiile psihiatrice va fi localizat în cadrul Centrului Național de Management în Sănătate al Ministerului Sănătății, dar va fi independent de administrația instituției. Persoana va prezenta rapoarte publice bianuale. Avocatul pacienților din instituțiile psihiatrice este obligat în mod proactiv să solicite îndrumarea metodologică cu privire la chestiunile de drepturile omului și cele mai bune practici din partea Consultantului pentru Drepturile Omului al Organizației Națiunilor Unite, din cadrul Oficiului Coordonatorului Rezident al Organizației Națiunilor Unite în Republica Moldova, în caz de necesitate.

Este necesară o supraveghere sistemică cu vizite de lucru periodice la toate instituțiile de psihiatrie, și la toate celelalte instituții rezidențiale relevante.

K. Suport:

Ministerul Sănătății, Centrul Național pentru Management în Sănătate și Coordonatorul de Programe pe Justiție și Drepturile Omului al PNUD Moldova vor furniza Consultantului Național informațiile și materialele necesare pentru îndeplinirea sarcinilor și va oferi sprijin în facilitarea întâlnirilor acolo unde este necesar. Consultantul pentru Drepturile Omului al Organizației Națiunilor Unite, din cadrul Oficiului Coordonatorului Rezident al Organizației Națiunilor Unite în Republica Moldova, este o resursă furnizată de Oficiul Înaltului Comisar al Organizației Națiunilor Unite pentru Drepturile Omului (OHCHR) pentru îndrumare metodologică, expertiză și de drept internațional.

L. Calificări și abilități necesare:

I. Calificări academice:

- Studii de masterat sau echivalente (5 ani de studii universitare) în drept, drepturile omului, științe sociale, pedagogie, medicină sau alte domenii relevante;

II. Experiență:

- Cel puțin 2 ani de experiență profesională dovedită în domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități;
- Cunoașterea avansată a sistemului de sănătate din Republica Moldova și a problemelor practice privind drepturile omului în domeniul de sănătate mentală;
- Experiența anterioară de colaborare cu/în organizații internaționale în domeniul drepturilor omului constituie un avantaj;

III. Competențe:

- Aderarea la valorile de bază ale Organizației Națiunilor Unite; în special respectul pentru diferențele de cultură, gen, religie, etnie, naționalitate, limbă, vârstă, statut HIV, dizabilitate și orientare sexuală, sau orice alt statut;
- Angajament dovedit față de drepturile universale ale omului și față de drepturile persoanelor cu dizabilități (cunoașterea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități este obligatorie);
- Abilitatea de a lucra în mod independent; auto-evaluare, monitorizare și scrierea rapoartelor;
- Abilitatea de a menține relații interpersonale eficiente și de consiliere atât cu pacienții, cât și cu autoritățile;
- Cunoașterea fluentă a limbilor română și rusă;

- Cunoașterea uneia sau mai multor limbi relevante pentru Republica Moldova, inclusiv a limbii bulgare, găgăuză, romani, ucraineană sau a limbajului semnelor constituie un avantaj;
- Cunoașterea limbii engleze va constitui un avantaj.

Calități personale: independență, discreție.

PNUD Moldova promovează diversitatea forței de muncă. Femeile, persoanele cu dizabilități, romii și alte minorități etnice sau religioase, persoanele cu HIV, precum și refugiații și alți non-cetățeni cu drept legal de a lucra în Republica Moldova, sunt încurajate să aplice.