

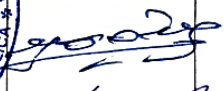
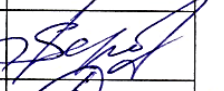
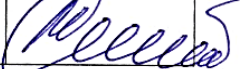
Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
DE INSTRUIRE A PACIENTULUI ȘI ÎNSOȚITORILOR

CHIȘINĂU 2017

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională de instruire a pacientului și însoțitorilor	Toate Departamentele, secțiile și serviciile denumirea departament /secție/laborator

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1				
1.1.	Elaborat	Vovc Liviu	Responsabil pe managementul calității serviciilor medicale	09.06.2017	
1.2.	Verificat	Ștepa Serghei	Vicedirector medical	09.06.2017	
1.3.	Aprobat	Ciocanu Mihail	Director al IMSP IMU	12.06.2017	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1			
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 1			

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1						
3.1.	Aplicare	1	Președintele Consiliului Calității	Vicedirector medical	Ștepa Serghei		
3.2.	Aplicare	2	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	3	Administrația	Vicedirector	Cociorva Gheorghe		
3.4.	Aplicare	4	Administrația	Asistent medical șef	Pinteac Olga		
3.5.	Aplicare	5	Secția monitorizare și evaluarea serv. med.	Șef	Gînga Veaceslav		
3.6.	Aplicare	6	Secția statistica medicală	Șef	Pînzaru Stela		
3.7.	Aplicare	7	Serviciul arhiva	Șef	Samohvalova Liudmila		
3.8.	Aplicare	8	Serviciul audit intern	Șef	Rusu Ion		
3.9.	Aplicare	9	Secția resurse umane	Șef	Sultan Diana		
3.10	Aplicare	10	Serviciul economic	Șef	Caproș Igor		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională de instruire a pacientului și însoțitorilor	Toate Departamentele, secțiile și serviciile denumirea departament /secție/laborator

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.11	Aplicare	11	Serviciul evidență contabilă	Șef	Agache Stela		
3.12	Aplicare	12	Serviciul mentenanță, infrastructură și dezv.	Șef	Filip Sergiu		
3.13	Aplicare	13	Secția dispensariz. lucrăt. medicală	Șef	Bulmaga Albina		
3.14	Aplicare	16	Farmacie	Diriginte	Bargan Viorica		
3.15	Aplicare	17	Serviciul republican AVIASAN	Șef	Baba Arcadie		
3.16	Aplicare	18	DCMU	Șef	Curov Igor		
3.17	Aplicare	19	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Belii Adrian		
3.18	Aplicare	20	Secția reanimare	Șef	Clim Alexan.		
3.19	Aplicare	21	Secția Anesteziologie și Terapie Intensivă	Șef	Cobîlețchi Srgiu		
3.20	Aplicare	22	Secția Hemodializă	Șef	Mastac Dumitru		
3.21	Aplicare	23	Serviciul coordonare de transplant organe	Șef	Solomatin Alexandru		
3.22	Aplicare	24	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Maxim Igor		
3.23	Aplicare	25	Secția chirurgie nr.1	Șef	Gafton Victor		
3.24	Aplicare	26	Secția chirurgie nr.2	Șef	Onufrei Ion		
3.25	Aplicare	27	Secția chirurgie nr.3	Șef	Boghean Gh.		
3.26	Aplicare	28	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.27	Aplicare	29	Secția chirurgie vasculară	Șef	Barat Sorin		
3.28	Aplicare	30	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mihail		
3.29	Aplicare	31	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.30	Aplicare	32	Secția ginecologie	Șef	Marian Nicolae		
3.31	Aplicare	33	Secția endoscopie	Șef	Dolghii Andrei		
3.32	Aplicare	34	Blocul de operații	Șef	Metioglo Alexei		
3.33	Aplicare	35	Secția sterilizare centralizată	Șef	Stratan Tatiana		
3.34	Aplicare	36	Secția morfopatologie	Șef	Țiple Ilie		
3.35	Aplicare	37	Banca de sânge	Șef	Marian-Olaru Mariana		
3.36	Aplicare	38	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumatologie	Șef	Glavan Alina		
3.37	Aplicare	39	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională de instruire a pacientului și însoțitorilor	Toate Departamentele, secțiile și serviciile denumirea departament /secție/laborator

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.38	Aplicare	40	Secția ortopedie nr.1	Șef	Darciuc Mih		
3.39	Aplicare	41	Secția ortopedie nr.2	Șef	Glavan Alina		
3.40	Aplicare	42	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Glavan Nicolae		
3.41	Aplicare	43	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.42	Aplicare	44	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Dumneanu Andrei		
3.43	Aplicare	45	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.2	Șef	Melnic Octavian		
3.44	Aplicare	46	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Bunescu Vasile		
3.45	Aplicare	47	Secția ambulatoriu ortopedie și traumatologie nr.4	Șef	Corlăteanu Valeriu		
3.46	Aplicare	48	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Glavan Iulian		
3.47	Aplicare	49	Secția neurochirurgie nr.1	Șef	Marina Ion		
3.48	Aplicare	50	Secția neurochirurgie nr.2	Șef	Postolachi Roman		
3.49	Aplicare	51	Secția chirurgia spinării	Șef	Ungureanu Victor		
3.50	Aplicare	52	Secția oftalmologie	Șef	Șevciuv Rodica		
3.51	Aplicare	53	Laboratorul medicină intervențională	Șef	Smolnițchii Roman		
3.52	Aplicare	54	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Manea Diana		
3.53	Aplicare	55	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.54	Aplicare	56	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.55	Aplicare	57	Secția boli interne	Șef	Leontii Boris		
3.56	Aplicare	58	Secția terapie intensivă „Stroke”	Șef	Niguleanu Eugen		
3.57	Aplicare	59	Centrul Național de epileptologie	Șef	Cernocan Ion		
3.58	Aplicare	60	Secția reabilitare medicală și medicină fizică	Șef	Samotiuc Elena		

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională de instruire a pacientului și însoțitorilor	Toate Departamentele, secțiile și serviciile denumirea departament /secție/laborator

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.59	Aplicare	61	Departamentul Clinic Radioimagică și Diagnostic de Laborator	Șef	Zagadailov Diana		
3.60	Aplicare	62	Secția diagnostică medicală	Șef	Curov Igor		
3.61	Aplicare	63	Laboratorul Clinic Diagnostic	Șef	Chisacova Marina		
3.62	Aplicare	64	Laboratorul Microbiologic	Șef	Rusu Valentina		

4. Scopul procedurii

Scopul acestei proceduri este acela de a informa în mod corespunzător pacientul și însoțitorii acestuia, pentru a putea lua hotărâri corecte în ceea ce privește tratamentul pacientului și pentru a putea să participe în cel mai bun mod la tratamentul acestuia.

Obiectivul: Această procedură include activitățile de informare și instruire a pacientului și a însoțitorilor acestuia cu privire la tratamentul acestuia.

Părți responsabile: De aplicarea acestei proceduri este responsabil tot personalul angajat în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale de comunicare cu pacientul și însoțitorii lor.

Pacienții care apelează la serviciile medicale pe care le prestează instituția noastră trebuie să primească informații suficiente și corecte cu privire la perioada de tratament, la modificările care au loc în ceea ce privește tratamentul și îngrijirea acordată pacientului în fiecare secție, la serviciile care se acordă în secția respectivă. Informarea pacientului și a însoțitorilor acestuia se face în mod coordonat de către doctor, asistentul medical și celelalte persoane care acordă tratamentul în secția respectivă. Toate aspectele apărute în perioada de tratament a pacientului sunt notate în înregistrările pacientului. În acest fel se asigură informarea personalului medical pentru a putea ajuta pacientul în vederea aplicării tratamentului și îngrijirilor corespunzătoare. O instruire eficientă a pacientului începe cu stabilirea corectă a necesităților și aspectelor ce trebuie a fi cunoscute de către pacient și însoțitorii acestuia. Instruirea se acordă luând în considerare toți factorii; limba vorbită de pacient, religia, situația culturală și socială, etc. Instruirea pacientului și a însoțitorilor acestuia include atât instruirea cu privire la întâmpinarea necesităților pe care pacientul le are în perioada de tratament cât și instruirea cu privire la perioada următoare a externării pacientului.

5.1. Rolul pe care îl are instruirea pacientului și a însoțitorilor acestuia în ceea ce privește participarea la tratament și sprijinirea luării unei hotărâri:

Posibilitatea ca pacientul și însoțitorii acestuia să ia o hotărâre cu privire la tratament este strâns legată de instruirea și informarea pacientului și a însoțitorilor acestuia despre toate aspectele. Informațiile care sunt acordate de către persoanele care vor asigura îngrijirea pacientului este foarte importantă pentru participarea la toate procedeele la care va fi supus pacientul și pentru continuarea fără întreruperi a tratamentului. Doctorul acordă pacientului în perioada de internare sau înainte de intervenții/operație informații și instruire verbală și în scris sau video, dacă există, asigurând astfel obținerea acordului bolnavului în cunoștință de cauză. Informarea se poate face verbal sau cu ajutorul broșurilor pregătite de către doctor.

5.2. Stabilirea resurselor și a instruirii ce va fi acordată pacientului și însoțitorilor acestuia:

Pentru a oferi o instruire corectă și eficientă pacientului este necesară o evidență a acestor instruirii și o pregătire a resurselor corespunzătoare în ceea ce privește alegerea corectă a modului de instruire potrivit profilului pacientului, a subiectelor principale ale instruirii, a personalului calificat care va efectua instruirea.

Pentru a asigura toate aceste aspecte necesare conducerea, medicii, asistentele, asistentele superioare și Serviciul Managementul Calității trebuie să colaboreze.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională de instruire a pacientului și însoțitorilor	Toate Departamentele, secțiile și serviciile denumirea departament /secție/laborator

5.3. Evaluarea și evidențierea necesității instruirii pacientului:

Evaluarea necesității instruirii pacientului și a însoțitorilor acestuia este asigurată de către asistentă în timpul primei evaluări efectuate după ce pacientul a fost internat va fi inclusă în evaluarea primară a pacientului.

Aceste informații formează baza planificării și acordării unei instruirii adecvate a pacientului.

- Valorile și credința pacientului și a însoțitorilor acestuia;
- Limba vorbită și nivelul de educație;
- Starea emoțională, psihologică și motivația pacientului;
- Impedimentele fizice pe care le are pacientului, dacă acestea există;
- Dorința pacientului de a accepta informarea și instruirea.

5.4. Planificarea instruirii pacientului:

5.4.1. Subiectele instruirii pacientului, rezultatele evaluării în ceea ce privește necesitatea instruirii, diagnosticul pacientului sunt stabilite de către medicul curant al pacientului, asistente și celelalte persoane responsabile de îngrijirea pacientului.

5.4.2. Instruirea pacientului trebuie să cuprindă următoarele aspecte:

- Informațiile cu privire la tratamentul și îngrijirile ce se desfășoară în perioada în care pacientul este internat;
- Instruirea ce trebuie acordată înaintea investigațiilor și intervențiilor ce vor fi efectuate;
- Instruirea cu privire la aprobările pe care pacientul le va da în ceea ce privește tratamentul;
- Folosirea în siguranță a medicamentelor și reacțiile adverse;
- Folosirea în siguranță și în mod eficient a aparatelor pe care le va folosi pacientul;
- Interacțiunea dintre medicamente și alimente;
- Informațiile cu privire la dieta și modul de alimentare a pacientului;
- Tehnicile de reabilitare;
- Informațiile ce vor veni în întâmpinarea necesităților medicale și a continuării vieții într-un mod sănătos al pacientului (acordarea informațiilor cu privire la celelalte instituții sociale la care poate aplica și de la care poate primi instruire după tratament, asociațiile de sănătate).

În alegerea metodei de instruire (comunicare) se vor lua în considerare valorile de bază a pacientului și ale însoțitorilor acestuia, credința și opțiunile pe care le au. Se menține un contact strâns între personalul medical și pacient și însoțitorii acestuia pentru a asigura o înțelegere și o utilizare eficientă a metodei de instruire.

5.5. Efectuarea și înregistrarea instruirii pacientului:

5.5.1. Întâi de toate instruirea va fi acordată de către medicul curant al pacientului și asistente. De asemenea, dieteticianul, fizioterapeutul, psihologul, tehnicienii, atunci când este cazul, vor lua parte la instruire în conformitate cu aspectele pe care le include îngrijirea pacientului.

5.5.2. După ce persoana care va efectua instruirea va hotărî data, se va stabili metoda de instruire. Explicațiile necesare cu privire la instruire, comentarii și evaluarea eficienței instruirii se notează în fișă, fișa se semnează de către persoana care efectuează instruirea. După ce s-a efectuat instruirea pacientului asistenta ia semnătura bolnavului și/sau a însoțitorilor acestuia pentru a confirma efectuarea instructajului.

5.6. Aspectele generale și departamentele din cadrul spitalului nostru care efectuează instruirea pacientului și a însoțitorilor acestuia sunt următoarele:

- Drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Familiarizarea cu salonul și aparatura folosită;
- Îngrijirile acordate de către personalul medical;
- Regulile generale ale spitalului;
- Planul și condițiile de plată.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională de instruire a pacientului și însoțitorilor	Toate Departamentele, secțiile și serviciile denumirea departament /secție/laborator

Instruirile efectuate cu privire la tratamentul, îngrijirile medicale și investigațiile la care va fi supus pacientul:

- Instruirea verbală și în scris, efectuată înainte de toate intervențiile chirurgicale;
- Instruirea verbală și în scris, efectuată înainte de toate tehnicile de anestezie ce vor fi folosite;
- Instruirea pregătitoare înainte de investigațiile radiologice;
- Instruirea pregătitoare înainte de investigațiile endoscopice;
- Instruirea cu privire la aspectele de igienă și controlul infecțiilor;
- Instruirea cu privire la igiena mâinilor;
- Instruirea cu privire la interacțiunea dintre medicamente și alimentație;
- Instruirea cu privire la indicațiile privind lăsarea fumatului.

5.7. Instruirea cu privire la perioada de după externarea pacientului:

Planificarea și efectuarea instruirilor cu privire la perioada după ce pacientul a fost externat constituie o parte importantă a îngrijirii multidisciplinare fără întreruperi. Pentru aceasta bolnavului îi vor fi oferite documentații pentru perioada de după externare și acestea vor fi notate de către medicul curant în raportul de epicriză.

- Instruirile se vor efectua ținând cont de necesitățile pe care pacientul le va avea după ce va fi externat;
- Instruirile cu privire la perioada de după externare vor fi efectuate începând de la momentul internării pacientului;
- Instruirile cu privire la perioada de după externare sunt efectuate tuturor pacienților;
Se stabilesc metodele de aprofundare personală în ceea ce privește instruirea fiecărui pacient (studiu verbal, participarea la studiu, materiale scrise, broșuri, materiale de studiu printate, audio-video, filme, casete, casete demonstrative, demonstrații aplicative, etc.);
- Înainte de externare se verifică dacă pacientul și-a însușit instructajele efectuate în perioada cât a fost internat și dacă este cazul acestea vor fi repetate
- Toate instruirile care vor fi efectuate vor fi notate în **“Fișa de instruire a pacientului și însoțitorilor.**

6. DOCUMENTE RELEVANTE:

6.1. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- **SR ISO IWA 1:2009** - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate;
- **SR CEN/TS 15224:2007** - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001.

6.2. Reglementări internaționale:

- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.

6.3. Reglementări naționale:

- Ordinul Ministerului Sănătății nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”.

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.01/13 IMSP IMU
TITLU: Procedura operațională de instruire a pacientului și însoțitorilor	Toate Departamentele, secțiile și serviciile denumirea departament /secție/laborator

7.1. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	E	Elaborare
7.2.3.	V	Verificare
7.2.4.	A	Aprobare
7.2.5.	Ap	Aplicare
7.2.6.	Ah	Arhivare
7.2.7.	EN	Standard european
7.2.8.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.9.	TS	Specificații tehnice
7.2.10.	RP	Responsabil de proces
7.2.11.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.12.	IMS	Instituție medico-sanitară
7.2.13.	CC	Consiliul Calității

8. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

8.1. Responsabilul de proces – Președintele Consiliului Calității (CC)

- elaborează/revizuieste/retrage procedura;
- coordonează aplicarea procedurilor de asigurare și evaluare a calității;
- gestionează elaborarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru;
- gestionează Manualul procedurilor.

8.2. Director IMSP Institutul de Medicină Urgentă

- aprobă procedurile

8.3. Vicedirecții IMSP Institutul de Medicină Urgentă

- impune aplicarea procedurii;
- asigură resurse pentru aplicarea procedurii.

9. Responsabilii de proces

- aplică și respectă procedura;
- difuzează procedura în cadrul compartimentului;
- organizează grupuri de lucru pentru discutarea și aplicarea procedurii.

10. Anexe, înregistrări, arhivări:

11. CUPRINS

Numarul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag
1	Coperta	1
2	Lista responsabililor de elaborare	2
3	Lista responsabililor la care se difuzează ediția	2
4	Scopul	5
5	Domeniul de aplicare	5
6	Descrierea procedurii	5
7	Documente relevante	7
8	Definiții ale termenilor utilizați în procedură	8
9	Responsabilități în derularea activității	8
10	Cuprins	8