

**Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
al Republicii Moldova**

IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND ÎNGRIJIREA PALIATIVĂ A PACIENȚILOR**

CHIȘINĂU 2020

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

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	2	3	4	5
1.1.	Aprobat	Ciocanu Mihail	Director al IMSP IMU	16.06.2020	
1.2.	Verificat	Curov Igor	Vicedirector medical	14.06.2020	
1.3.	Verificat	Vovc Liviu	Responsabil de managementul calității serviciilor medicale	10.06.2020	
1.4.	Elaborat	Pinteac Olga	Asistenta medicală șefă	08.06.2020	

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	3	4
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	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	1	Președintele Consiliului Calității	Vicedirector medical	Curov Igor		
3.2.	Aplicare	2	Serviciul Managementul Calit. serviciilor medicale	Șef	Vovc Liviu		
3.3.	Aplicare	3	Administrația	Asistenta medicală șefă	Pinteac Olga		
3.4.	Aplicare	4	Departamentul Clinic Anestezie și Terapie Intensivă	Șef	Belii Adrian		
3.5.	Aplicare	5	Secția reanimare	Șef	Crivorucica Veaceslav		
3.6.	Aplicare	6	Secția Anesteziology și Terapie Intensivă	Șef	Cobîlețchi Sergiu		
3.7.	Aplicare	7	Departamentul Clinic chirurgie	Șef	Maxim Igor		
3.8.	Aplicare	8	Secția chirurgie nr.1	Șef	Gafton Victor		
3.9.	Aplicare	9	Secția chirurgie nr.2	Șef	Zaharia Sergiu		

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

Nr. Crt.	1	2	3	4	5	6	7
3.10	Aplicare	10	Secția chirurgie nr.3	Șef	Boghean Gheorghe		
3.11	Aplicare	11	Secția chirurgie traume asociate	Șef	Gagauz Ion		
3.12	Aplicare	12	Secția chirurgie toracică	Șef	Maxim Igor		
3.13	Aplicare	13	Secția chirurgie vasculară	Șef	Culiuc Vasile		
3.14	Aplicare	14	Secția chirurgie OMF	Șef	Cebotari Mih		
3.15	Aplicare	15	Secția urologie	Șef	Axenti Alin		
3.16	Aplicare	16	Secția ginecologie	Șef	Tihon Ludmila		
3.17	Aplicare	17	Departamentul Clinic Ortopedie și Traumat.	Șef	Glavan Alina		
3.18	Aplicare	18	Secția ortopedie și traumatologie nr.1	Șef	Zelenschi Victor		
3.19	Aplicare	19	Secția ortopedie și traumatologie nr.2	Șef	Glavan Alina		
3.20	Aplicare	20	Secția ortopedie nr.1	Șef	Tocarciuc Vit.		
3.21	Aplicare	21	Secția ortopedie nr.1	Șef	Chetaru Victor		
3.22	Aplicare	22	Secția ortopedie și traumatologie nr.3	Șef	Cemîrtan Veaceslav		
3.23	Aplicare	23	Secția microchirurgie	Șef	Calistru Anatol		
3.24	Aplicare	24	Departamentul Clinic Neurochirurgie	Șef	Glavan Iulian		
3.25	Aplicare	25	Secția neurochirurgie nr.1	Șef	Marina Ion		
3.26	Aplicare	26	Secția neurochirurgie nr.2	Șef	Postolachi Roman		
3.27	Aplicare	27	Secția oftalmologie	Șef	Șevciuc Rodica		
3.28	Aplicare	28	Secția chirurgia spinală	Șef	Ungureanu Victor		
3.29	Aplicare	29	Departamentul Clinic Neurologie, Epileptol. și Boli interne	Șef	Manea Diana		
3.30	Aplicare	30	Secția neurologie BCV	Șef	Crivorucica Igor		
3.31	Aplicare	31	Secția epileptologie	Șef	Gorincioi Nadejda		
3.32	Aplicare	32	Secția boli interne	Șef	Grivenco Aliona		
3.33	Aplicare	33	Secția terapie intensivă „STROKE”	Șef	Crivorucica Igor		

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

4. Scopul procedurii:

Procedura are drept scop elaborarea procesului de îngrijire paliativă a pacienților care beneficiază de serviciile medicale oferite de către personalul instituției, modul de organizare a serviciilor de îngrijire paliativă, criteriile de selectare a pacienților, obligațiunile și drepturile prestatorilor de îngrijiri paliative. La felstabilirea regulilor care urmează a fi respectate în timpul procesului de îngrijire paliativă.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale respective:

Procedura se aplica în toate departamentele și secțiile din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă. Procedura dată cuprinde toate etapele realizate din momentul internării pacientului pentru îngrijiri paliative până la externarea lui, asigurând astfel protecția și satisfacția pacienților.

6. Persoane responsabile:

Pentru îndeplinirea procedurii date sunt responsabili medicii, asistentele medicale, personalul medical inferior. Controlul prezentei procedurii este realizat de Vicedirectorul medical și membrii Consiliului Calității.

7. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale respective:

- 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.

7.1. Reglementări internaționale:

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

7.2. Reglementări naționale:

- Legea ocrotirii sănătății Nr.411-XII din 28.03.1995;
- Legea nr.154 din 01.06.2009 „Cu privire la organizarea serviciilor de îngrijiri paliative”;
- Legea nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea nr.264 din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Dispoziția Ministerului Sănătății nr.58-d din 15.02.2016 „Cu privire la dezvoltarea serviciilor de îngrijiri medicale de lungă durată”;
- Ghidul în îngrijiri paliative aprobat prin ordinul Ministerului Sănătății nr.219 din 30.03.2016;
- Ghiduri privind asistența spitalicească;
- Reglementări și norme interne;
- Formularul de evaluare și monitorizare a pacientului care necesită îngrijire paliativă.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

8. Definitii:

- 1) Îngrijiri paliative – un tip de îngrijiri, care combină un șir de măsuri și terapii în scop de a îmbunătăți calitatea vieții pacienților și familiilor acestora, făcând față problemelor asociate cu boala amenințătoare de viață, prin prevenirea și înlăturarea suferinței, prin identificarea precoce, evaluarea corectă și tratamentul durerii și al altor probleme fizice, psiho-sociale și spirituale. În sens medical, prin îngrijiri paliative se înțelege îngrijirea activă și totală a pacienților a căror boală nu mai răspunde la tratament curativ, menită să asigure controlul durerii și al altor simptome clinice;
- 2) Beneficiari (pacienți) de îngrijiri paliative – pacienții de toate vârstele, cu maladii cronice în stadiu avansat și alte boli cu prognostic limitat, care au speranța de viață sub 12 luni, cu simptome necontrolate, suferință psiho-emoțională sau spirituală semnificativă și/sau prezintă un anumit nivel de dependență;

9. Descrierea prezentei proceduri operaționale:

Principiile de bază ale îngrijirilor paliative sunt următoarele:

- 1) ameliorarea calității vieții și influența pozitivă a evoluției bolii;
- 2) asigurarea controlului durerii și a altor simptome;
- 3) unitatea de îngrijiri paliative este pacientul și familia lui;
- 4) afirmarea valorii vieții și considerarea morții ca un proces natural;
- 5) conștientizarea că nu se intenționează nici să grăbească și nici să amine decesul;
- 6) integrarea aspectelor psiho-sociale și spirituale în îngrijirea pacientului;
- 7) utilizarea echipei interdisciplinare pentru a satisface nevoile medicale complexe ale pacientului;
- 8) includerea acelor investigații care sînt necesare unei mai bune înțelegeri și unui tratament adecvat pentru complicațiile clinice ale bolii.

Modul de organizare a îngrijirilor paliative:

1. Serviciile de îngrijiri paliative se prestează conform protocoalelor și standardelor naționale și internaționale în domeniu, cu respectarea actelor normative în vigoare privind prestarea serviciilor medicale.
2. Serviciile de îngrijiri paliative se acordă de către o echipă interdisciplinară, care include un medic, asistent medical, psiholog, lucrător social, voluntar și alt personal, în funcție de necesitățile pacientului (fizioterapeut, chinetoterapeut etc).

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

Criteriile de selectare a pacienților sunt:

- 1) prezența unei patologii cronice în stadiu avansat, care nu răspunde la tratament curativ sau progresează în ciuda tratamentului specific;
- 2) prognostic limitat cu speranța de viață este sub 12 luni;
- 3) prezența unor simptome necontrolate sau suferință psihologică sau spirituală semnificativă sau/și un anumit nivel de dependență.

Selectarea pacienților de servicii de îngrijiri paliative se efectuează de către medicul de familie și medicul specialist de profil, în baza criteriilor stabilite.

Prestatorul preia pacientul, ținând cont de pronosticul pacienților, pe baza unui protocol de selecție și în limita capacității prestatorului.

Inițierea acordării serviciilor de îngrijiri paliative este posibilă doar cu consemnământul, în formă scrisă, a pacientului sau a reprezentantului său legal, în cazul pacienților fără discernământ, perfectat în conformitate cu prevederile articolului 13 al “Legii cu privire la drepturile responsabilitățile pacientului” nr. 263 din 27 octombrie 2005.

Întocmirea planului de îngrijiri paliative și prestarea acestora se realizează în baza rezultatelor examinării complete a pacientului, efectuată la prima vizită de către echipa interdisciplinară, care vor fi incluse în fișa personală de evaluare împreună cu pronosticul bolii.

Planul de îngrijiri paliative cuprinde, în mod obligatoriu, prognosticul bolii, enumerarea problemelor, obiectivelor și intervențiilor necesare de îngrijire, sarcinile fiecărui membru din echipa interdisciplinară, medicația prescrisă, echipamentul și consumabilele necesare, consimțământul pacientului sau a reprezentantului său legal și prognozarea următoarei revizuirii a sale.

Prestatorul informează pacientul și membrii familiei sau reprezentantul său legal, privind modul, periodicitatea și volumul de acordare a serviciilor de îngrijiri paliative.

Serviciile de îngrijiri paliative includ acele investigații, care sunt necesare unei mai bune înțelegeri și unui tratament adecvat pentru complicațiile manifestate clinic ale bolii.

Serviciile de îngrijiri paliative se acordă pînă la decesul pacientului sau transferării sale în altă instituție.

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

Drepturile și responsabilitățile beneficiarilor de servicii de îngrijiri paliative

Beneficiarii de servicii de îngrijiri paliative au dreptul la:

- 1) reducere a suferinței și atenuare a durerii, provocate de o boală, prin toate metodele și mijloacele legale disponibile, determinate de nivelul existent al științei medicale și de posibilitățile reale ale prestatorului de servicii de îngrijiri paliative;
- 2) asistență religioasă conform confesiunii fiecăruia și cu dorințele acestuia;
- 3) îngrijire terminală demnă de o ființă umană;
- 4) securitate a vieții personale, integritate fizică, psihică și morală, cu asigurarea discreției în timpul acordării serviciilor de îngrijiri paliative;
- 5) informații exhaustive cu privire la propria boală, metodele de îngrijire, precum și la riscul potențial și eficiența acesteia;
- 6) atitudine respectuoasă și umană din partea prestatorului de servicii de îngrijiri paliative, indiferent de vârstă, sex, apartenență etnică, statut socioeconomic, convingeri politice și religioase;
- 7) informații cu privire la prestatorul de servicii de îngrijiri paliative, profilul, volumul, calitatea, costul și modalitatea de prestare a serviciilor respective;
- 8) examinare, tratament și întreținere în condiții adecvate normelor sanitaro-igienice;
- 9) opinie medicală alternativă și primirea recomandărilor altor specialiști, la solicitarea sa ori a reprezentantului său legal, în modul stabilit de legislație;
- 10) asigurare de asistență medicală (obligatorie și benevolă), în conformitate cu legislația;
- 11) exprimare benevolă a consimțământului sau refuzului la îngrijiri paliative și la participare la cercetarea biomedicală (studiul clinic), în conformitate cu legislația;
- 12) asistență medicală gratuită în volumul stabilit de legislație;
- 13) alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

Pacienții care beneficiază de servicii de îngrijiri paliative au următoarele responsabilități:

- 1) să comunice lucrătorului medical informații complete despre bolile suportate și cele curente, despre maladiile sale ce prezintă pericol social;
- 2) să respecte regulile de comportament stabilite pentru pacienți în cadrul serviciilor de îngrijiri paliative, precum și recomandările medicului în acest scop;
- 3) să excludă utilizarea produselor farmaceutice și a substanțelor medicamentoase fără prescrierea și acceptul medicului și să informeze personalul medical despre alte tratamente alternative sau consumul cronic de alcool sau psihotrope;

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

- 4) să respecte drepturile și demnitatea altor pacienți, precum și ale personalului medico-sanitar;
- 5) În cazul încălcării de către pacient a regulilor de tratament și de comportament în instituția medico-sanitară, încălcare ce are drept consecință daune materiale și morale, acesta poartă răspundere în conformitate cu legislația.

Drepturile prestatorilor de servicii de îngrijiri paliative

Prestatorii de servicii de îngrijiri paliative au dreptul:

- 1) să colaboreze cu unități similare în scopul schimbului de experiență în domeniu;
- 2) să participe la cursuri de instruire, conferințe, seminare, mese rotunde și alte activități, organizate în Republica Moldova și în alte țări, cu tematică relevantă în domeniul de îngrijiri paliative;
- 3) să solicite informația necesară de la instituțiile medico-sanitare și asistență socială pentru realizarea obligațiilor de funcție;
- 4) să încheie contracte de colaborare cu alte instituții;
- 5) să accepte beneficiari în funcție de capacitatea sa organizațională fără a compromite calitatea serviciilor și în funcție de grupul de patologii stabilite ca fiind eligibile.

Obligațiunile prestatorilor de servicii de îngrijiri paliative

Prestatorii de servicii de îngrijiri paliative sunt obligați:

- 1) să asigure condițiile necesare (sediu/încăperi, mobilier, telefon, echipamente, truse medicale, medicamente și consumabile necesare pentru realizarea manoperele de îngrijiri paliative, conform standardelor stabilite, și altele) pentru prestarea serviciilor de îngrijiri paliative;
- 2) să asigure instruirea continuă a personalului angajat și evaluarea gradului de competență, în conformitate cu actele normative în vigoare;
- 3) să asigure respectarea planului de îngrijiri paliative, în conformitate cu protocoalele și standardele în domeniu (în orice zi, inclusiv sâmbăta, duminica și în timpul sărbătorilor legale);
- 4) să asigure monitorizarea fiecărui pacient care primește îngrijiri paliative, conform **„Formularului de evaluare și monitorizare a pacientului care necesită îngrijire paliativă”**;
- 5) să acorde servicii de îngrijiri paliative tuturor asiguraților fără nici o discriminare;

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura nr.02/40 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind îngrijirea paliativă a pacienților	Serviciul Managementul Calității serviciilor medicale

- 6) să asigure confidențialitatea întregului personal al prestatorului față de terți (conform reglementărilor în vigoare) privind datele de identificare și îngrijirile acordate;
- 7) să efectueze instruirea pacientului, membrilor familiei sau reprezentantului lui legal, lucrătorului social, în domeniul îngrijirilor paliative cu implicarea lor, după caz, și să recomande măsuri de respectare a regimului sanitaro-epidemiologic;
- 8) să asigure accesul la informație a pacientului sau a reprezentantului său legal despre serviciile de îngrijiri paliative prestate și să organizeze accesul pacienților la un registru de reclamații și sesizări, numerotat și parafat conform actelor normative în vigoare.

8. Anexe.

9. Cuprins:

Numărul componentei	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	4
5	Domeniul de aplicare	4
6	Documente de referință	4
7	Definiții	5
8	Descrierea procedurii	5
9	Principii de bază ale îngrijirilor paliative	5
10	Modul de organizare a îngrijirilor paliative	5
11	Criteriile de selectare a pacienților	6
12	Drepturile beneficiarilor de servicii de îngrijiri paliative	7
13	Responsabilitățile beneficiarilor de servicii de îngrijiri paliative	7
14	Drepturile prestatorilor de servicii de îngrijiri paliative	8
15	Obligațiunile prestatorilor de servicii de îngrijiri paliative	8
16	Anexa I Formularul de evaluare și monitorizare a pacienților care necesită îngrijirea paliativă	10
17	Cuprins	9

FORMULAR DE EVALUARE ȘI MONITORIZARE A PACIENȚILOR CARE NECESITĂ ÎNGRIJIREA PALIATIVĂ

Numele/Prenumele Pacientului:	Departamentul/Secțiile:	
Data nașterii:	Numele/Prenumele medicului care a efectuat evaluarea:	
Cod de prezentare:	Semnătura:	Data: / /

EVALUAREA STĂRII MENTALE

Este posibil de a intra în contact cu pacientul? Pacientul este în starea de a lua decizii?	Da/Nu
Dacă răspunsul la întrebarea sus-menționată este negativ, indicați persoana care deține responsabilitatea juridică pentru pacientul dat.	
Numele/Prenumele și Semnătura rudei care deține responsabilitatea juridică:	

EVALUAREA SIMPTOMELOR

Luați în cerc punctul care în opinia dvs. corespunde exact stării date a pacientului.
(0 = lipsește 10 = foarte rău)

Slăbiciune	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Greață	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Depresiune	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Anxietate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Somnolență	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Anorexie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Senzație de rău	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Respirație dificilă	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SCARA PERFORMANȚEI PALIATIVE (SPP)

Luați în cerc răspunsul potrivit în fiecare coloană (Alegeți opțiunea indicată în coloană din stângă și în rândul de jos pentru a aplica metoda scoring.)

Puncte SPP (%)	Abilitatea de merge	Activitatea zilnică/Starea bolii	Autoîngrijirea	Nutriție	Conștiința
100	Deplin	Activitatea normală/Simtomele bolii lipsesc	Deplin	Normal	Deplin
90	Deplin	Activitatea normală/Simtomele bolii lipsesc	Deplin	Normal	Deplin
80	Deplin	Activitatea normală cu eforturi/sunt unele simptome ale bolii	Deplin	Normal/scăzut	Deplin
70	Scăzut	Scăderea activității/Exprimarea distinctă a bolii	Deplin	Normal/scăzut	Deplin
60	Scăzut	Scădere distinctă a activității/Boală distinctă	Are nevoie de ajutor f. rar	Normal/scăzut	Deplin/confuzie
50 ÎP-F08	Șede/stă culcat deseori	Lipsa de activitate/Bopala omniprezentă revizia 0	Uneori are nevoie de ajutor	Normal/scăzut	Deplin/confuzie
40	Stă culcat deseori	Activitate foarte limitată/Boală omniprezentă	Are nevoie de ajutor deseori	Normal/scăzut	Deplin/somnolent + confuzie
30	Ținut la pat complet	Lipsa de activitate/Boala omniprezentă	Dependent	Normal/scăzut	Deplin/somnolent + confuzie
20	Ținut la pat complet	Lipsa de activitate/Boala omniprezentă	Dependent	Minimal	Deplin/somnolent + confuzie
10	Ținut la pat complet	Lipsa de activitate/Boala omniprezentă	Dependent	Extrem de limitat	Somnolent/comă + confuzie
0	Deces