

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND INSTRUIREA PACIENTULUI
ȘI A ÎNSOȚITORILOR**

CHIȘINĂU 2022

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/143 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind instruirea pacientului și a însoțitorilor	Secția 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		5
1.1.	Aprobat	Manea Diana	Director al IMSP IMU		
1.2.	Verificat	Maxim Igor	Vicedirector medical		
1.3.	Elaborat	Vove Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	23.09.2024	

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 reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Revizia 1	PO în totalitate	Actualizarea PO	28 septembrie 2022
2.2.				

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

Această Procedură operațională este difuzată către toți angajații cu studii medicale din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

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 actul medical al acestuia.

Părți responsabile: De aplicarea acestei proceduri este responsabil tot personalul cu studii medicale 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 fișa medicală a 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

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/143 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind instruirea pacientului și a însoțitorilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

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.

6. Documente relevante:

a. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- SR EN ISO 9001:2015 – 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.

b. Reglementări internaționale:

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

c. Reglementări naționale:

- Ordinele Ministerului Sănătății nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”, nr.286 din 20.04.2010, nr.1363 din 29.11.2019 și nr.291 din 07.04.2021.
- 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:

7.1. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.7.	EN	Standard european
7.2.8.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.12.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
7.2.13.	CC	Consiliul Calității

8. Descrierea procedurii:

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

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.

8.2. 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

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/143 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind instruirea pacientului și a însoțitorilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

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.

8.3. 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.

8.4. Planificarea instruirii pacientului:

8.4.1. 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.

8.4.2. Instruirea pacientului trebuie să cuprindă următoarele aspecte:

- Informațiile cu privire la tratamentul și îngrijirile ce se desfășoară în perioada în care pacientul este internat;
- Comunicarea a diagnosticului grav și a veștii proaste, după o instruire prealabilă;
- 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 posibile reacții 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.

8.5. Efectuarea și înregistrarea instruirii pacientului:

8.5.1. Prioritar instruirea va fi acordată de către medicul curant al pacientului și asistentul medical. 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.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/143 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind instruirea pacientului și a însoțitorilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

8.5.2. După ce persoana care va efectua instruirea va hotărâ data, se va stabili metoda de instruire. Explicațiile necesare cu privire la instruire, comentarii și evaluarea eficienței instruirii se notează în fișa medicală a pacientului, fișa medicală a pacientului 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.

8.6. 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, în cazul când pacientul nu este asigurat.

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

- ☐ Instruirea verbală și în scris, efectuată înainte de a fi efectuate 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.

8.7. 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 aplicate, etc.);

- Înainte de externare se verifică dacă pacientul și-a însușit instructajele efectuate în perioada cât a fost internat și dacă va fi cazul acestea vor fi repetate;
- Toate instruirile care vor fi efectuate vor fi notate în Fișa medicală a pacientului.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 01/143 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind instruirea pacientului și a însoțitorilor	Secția Managementul Calității serviciilor medicale

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

a. 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.

b. Directorul IMSP Institutul de Medicină Urgentă:

- aprobă procedura

c. Vicedirectorii IMSP Institutul de Medicină Urgentă:

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

10. 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 procedurii operaționale	2
5	Domeniul de aplicare	2-3
6	Documente relevante	3
7	Descrierea procedurii	3-5
8	Definiții ale termenilor utilizați în procedură	5
9	Responsabilități în derularea activității	6
10	Cuprins	6