

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova
IMSP Institutul de Medicină Urgentă

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
PRIVIND MANAGEMENTUL DURERII

CHIȘINĂU 2025

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/53 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind managementul durerii	Structura de Management al 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		
1.1.	Aprobat	Manea Diana	Director IMSP IMU		
1.2.	Verificat	Maxim Igor	Vicedirector medical		
1.3.	Elaborat	Cobîleşchi Serghei	Șef Departament ATI	02.01.2025	
1.4.	Elaborat	Vovc Liviu	Șef secție Managementul Calității serviciilor medicale	06.01.2025	

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. PERSOANELE RESPONSABILE DE APLICAREA PREZENTEI PROCEDURI OPERAȚIONALE:

Sunt: medicii și sistenteții medicali. Controlul prezentei proceduri este realizat de Vicedirectorul medical și membrii Consiliului Calității.

4. SCOPUL PROCEDURII:

Procedura în cauză are drept scop de a stabili o metodă standard pentru evaluarea și tratamentul adecvat al durerii.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE RESPECTIVE:

Această procedură include activitățile privind tratamentul adecvat al durerii în toate subdiviziunile din cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă.

6. DEFINITII:

Durerea: Definiția I.A.S.P. (International Association for the Study of Pain) a durerii este "o senzație și o experiență senzitivă și emoțională neplăcute asociate cu o leziune tisulară existent sau potențială, sau descrisă ca o astfel de leziune". Durerea reprezintă senzația pe care pacientul o descrie și variază de la pacient la pacient. Referitor la durere, se i-a în considerare ceea ce pacientul ne comunică. De cele mai multe ori durerea este asociată cu reacții emoționale și psihologice iar tratamentul trebuie efectuat ținându-se cont de aceste reacții.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/53 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind managementul durerii	Structura de Management al Calității serviciilor medicale

7. ETAPELE IMPĂLEMENTĂRII:

7.1. Modul de abordare a durerii în cadrul IMSP Institutul de Medicină Urgentă:

- 7.1.1.** Toți pacienții care apelează la serviciile prestate de către instituție au dreptul să fie evaluați și tratați pentru durere.
- 7.1.2.** Pacienții sunt încurajați de către personalul medical să comunice acuzele referitor la durere pentru a fi evaluate.
- 7.1.3.** Personalul medical are ca scop asigurarea confortului pacienților la cel mai înalt nivel și în acest sens intervin rapid în situațiile în care există acuze referitor la dureri.
- 7.1.4.** Pacienții și însoțitorii acestuia sunt informați și instruiți în legătură cu durerea. În ceea ce privește acest proces se acordă atenție caracteristicilor personale și culturale precum și religioase ale pacienților și însoțitorilor săi.
- 7.1.5.** Durerea este luată în considerare ca „**al cincilea simț vital**”.
- 7.1.6.** Tratamentul durerii este multidisciplinar și echipa medicală acționează în vederea identificării durerii, planificării tratamentului, modului de intervenție și evaluarea acesteia în vederea reducerii durerii.
- 7.1.7.** Pentru grupele de pacienți care prezintă un risc crescut în ceea ce privește durerea se depune un efort deosebit pentru identificarea durerii și tratamentul acesteia.
- 7.1.8.** Medicii și asistentele medicale care își desfășoară activitatea în procesul de evaluare și îngrijire a durerii trebuie să fie instruiți referitor la metodele ce trebuie aplicate în evaluarea și tratamentul durerii.

7.2. Evaluarea Durerii:

- 7.2.1.** Evaluarea primară și clinică a durerii pacientului se evaluează utilizând „**Scala de evaluare a durerii**”, în toate disciplinele medicale.
- 7.2.2.** Medicul sau asistenta medicală utilizează ca element de bază al evaluării durerea pe care pacientul o descrie.
- 7.2.3.** Durerea pacientului este evaluată primar în Secția de internare, apoi se reevaluează intensitatea durerii în secția unde se internează pacientul. Datele referitor la evaluarea durerii se înregistrează de către asistenta medicală în „**Formularul de evaluare primară a pacientului de către asistenta medicală**” iar de către medic în „**Formularul de evaluare a pacientului în secția de staționar**”.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/53 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind managementul durerii	Structura de Management al Calității serviciilor medicale

7.2.4. În cazul dacă pacientul acuză dureri, medicul sau asistenta medicală evaluează durerea în mod detaliat. Evaluarea durerii include următoarele etape:

- Localizarea durerii;
- Răspândirea durerii;
- Tipul și natura durerii (pulsatilă, acută, sub formă de furnicături, înțepături, arsuri, etc.)
- Începutul durerii (când a fost percepută prima dată durerea);
- Durata durerii (perioada de timp de când durerea a fost percepută);
- Frecvența durerii (intervalul la care durerea se repetă);
- Intensitatea (nu există durere, durere ușoară, moderată, severă, foarte severă);
- Factorii care duc la accentuarea sau reducerea durerii;
- Dacă durerea este percepută diferit în timpul zilei sau al nopții;
- Tratamentul utilizat în prezent contra durerii, eficacitatea și problemele cu care se confruntă (efecte adverse etc.);
- Influența durerii asupra vieții cotidiene (somnul, alimentația, desfășurarea activităților, etc.);
- Dificultăți / utilizarea analgezicelor care împiedică pacientul să descrie durerea (analgezice utilizate anterior / reacții alergice / efecte adverse și efecte negative);
- Modul în care este descrisă durerea;
- Care este scopul pacientului în ceea ce privește durerea (redobândirea funcțiilor normale, calitatea activității și a vieții).
- Etiologia/factorii asociați:
 - Stimuli care acționează nemijlocit asupra procesului maladiei (Ex: musculo-scheletal, organe interne, cutanat, vascular, maladii de piele, maladii sau situații neurologice; infecția; cancerul; inflamația);
 - Intervenții, tratamente;
 - Operații, traume, agenți chimici, tratamente extreme, ischemie și arsuri;
 - Imobilizare;
 - Stres psihologic (Ex.: anxietate, depresie, nervozitate, teamă)

7.2.5. Scale utilizate pentru evaluarea durerii:

7.2.6. La alegerea metodei de măsurare a durerii se i-au în considerare : faza de dezvoltare a durerii; vârsta cronologică a pacientului; starea funcțională; nivelul de înțelegere; abilitățile și starea emoțională. Atâta timp cât condițiile nu se schimbă se folosește aceeași scală pentru pacient.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/53 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind managementul durerii	Structura de Management al Calității serviciilor medicale

7.2.7. Tipurile Scalelor de evaluare a durerii:

- Scala NIPS (neonatal infant pain scale- scala de evaluare a durerii la copiii nou-născuți) – pentru vârstele cuprinse între 0 – 1 an);
- Scala facială (Copii în vârstă de 1-7 ani și pentru copiii care nu pot vorbi);
- Scala numerică (pentru pacienți adulți, vârstă >7 ani);
- Scala comportamentală (pentru pacienți intubați, sedați căror li se acordă îngrijire intensivă și pacienți care nu se pot auto - exprima);

7.3. Planificarea tratamentului durerii:

7.3.1. Ca o parte integrantă a planului de tratament pacienții primesc instruire în ceea ce privește durerea, metodele de tratament care vor fi aplicate împotriva durerii.

7.3.2. În funcție de scorul durerii se utilizează următoarele analgezice:

Tratament farmacologic:

- Durere severă: analgezice opioide puternice ± Non opioide ± Adjuvante
- Durere de intensitate medie: analgezice opioide ușoare ± Non opioide ± Adjuvante
- Durere de intensitate ușoară: analgezice Non opioide ± Adjuvante

Referitor la durerile interne și urgente din punct de vedere chirurgical (infarctul miocardic, apendicita acută, etc.) se aplică tratament în urma evaluării efectuată de către medicul respectiv. Pacienții, care în urma evaluării au obținut un scor numeric mai mare de “4” și care nu răspund la tratamentul cu analgezice sau opioide necesită reevaluarea tratamentului.

7.3.3. Pacienților la care li se acordă servicii medicale la așa discipline ca: laborator, fizioterapie, radiologie, radioterapie), personalul medical utilizează tipurile non-farmacologice de management al durerii.

Tipurile non-farmacologice de management al durerii sunt următoarele:

- Depistarea factorilor etiologici care provoacă durerea;
- Tratamentul durerii este realizat în funcție de pacient (caracteristici culturale, dorința pe care pacientul o manifestă în ceea ce privește participarea la tratament, strategii de micșorare a durerii efectuate anterior și care au avut succes);
- Imobilizarea (căutarea unei poziții care să ducă la scăderea stresului și a presiunii);

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/53 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind managementul durerii	Structura de Management al Calității serviciilor medicale

- Comportament atent;
- Odihnă;
- Aplicații de cald, de rece și masaj;
- Programarea intervențiilor care au ca scop înlăturarea durerii pentru confortul pacientului;
- Acordarea informațiilor tehnice înainte de a începe intervențiile, care potențial sunt dureroase;
- Asigurarea sprijinului psihologic în timpul intervențiilor dureroase;
- Atragea atenției asupra altor lucruri în timpul intervențiilor dureroase;
- Acordarea de informații și ghidarea pacientului referitor la metodele de relaxare (Ex: prin imaginație, respirație controlată);

7.4. Evaluarea repetată a durerii:

În situațiile în care durerea nu există sau este ușoară, evaluarea durerii se face prin evaluarea fiecărui semn vital.

În situațiile în care durerea este de intensitate medie și severă evaluarea durerii se face o dată pe oră.

7.4.1. În cazul pacienților care în urma evaluării durerii au obținut de două ori scorul 5 sau mai mare se aplică tratamentul acut al durerii planificat anterior, sau un tratament nou. În cazul în care pacientul refuză o intervenție cu risc mare de durere, este informat medicul responsabil.

7.4.2. Medicamente analgezice:

- doză PO / IM : are efect în 30 - 60 minute;
- doză IV : are efect în 15 - 30 minute;
- doză inj. SC : are efect în 15-45 minute;

7.4.3. În cazul pacienților internați în staționar evaluarea durerii se înregistrează de către asistenta medicală în spațiul rezervat pentru Evaluarea Durerii în „**Formular de evaluare primară a pacientului de către asistenta medicală**”.

7.5. Evaluarea tratamentului împotriva durerii:

7.5.1. În urma evaluării durerii se planifică de către medic tratamentul necesar.

7.5.2. Despre diminuarea sau dispariția durerii ne demonstrează așa criterii ca: rata respirației, ritmul cardiac, tensiunea arterială, relaxarea organismului, etc.

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/53 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind managementul durerii	Structura de Management al Calității serviciilor medicale

7.5.3. Se evaluează percepția pacientului cu privire la eficacitatea și conformitatea tratamentului aplicat.

7.5.4. În cazul în care durerea nu se ameliorează în urma tratamentului aplicat, medicul sau asistenta medicală trebuie să explice situația pacientului și familiei sale.

7.5.5. În cazul în care controlul durerii nu este suficient în urma tratamentului aplicat medicul solicită o consultație adăugătoare.

7.6. Evaluarea durerii în perioada post operatorie:

7.6.1. În perioada postoperatorie pacientul este monitorizat continuu în ceea ce privește durerea.

7.6.2. Pacienții din secția de chirurgie sunt evaluați în primele șase ore după intervenția chirurgicală, apoi o dată la 4 ore timp de 24 de ore, după 24 de ore de la intervenția chirurgicală pacienții sunt evaluați în funcție de stare.

7.6.3. Asistenta medicală înregistrează în spațiul rezervat pentru Evaluarea Durerii în „**Formularul de evaluare primară a pacientului de către asistenta medicală**” datele referitor la evaluarea durerilor în perioada postoperatorie și evaluarea tratamentului administrat.

7.6.4. După efectul anesteziei evaluarea durerii pacientului conștient se face în mod direct, adică perceperea și comunicarea durerii de către pacient.

7.7. Instruirea personalului angajat:

7.7.1. Toți cei care asigură îngrijire pacienților sunt instruiți în ceea ce privește evaluarea durerii.

7.7.2. Toți cei care asigură îngrijire pacienților sunt instruiți în ceea ce privește evaluarea durerii în conformitate cu titlurile menționate mai jos:

- Drepturile pacientului și etica organizațională;
- Evaluarea durerii pacienților și documentarea acesteia;
- Planul de tratament farmacologic, intervențional, non-farmacologic și metode de susținere;
- Instruire ținându-se cont de convingerile pacienților, nivelul de studii și limitele cognitive;

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova IMSP Institutul de Medicină Urgentă	Procedura operațională nr. 02/53 IMSP Institutul de Medicină Urgentă
TITLU: Procedura operațională privind managementul durerii	Structura de Management al Calității serviciilor medicale

7.8. Instruirea pacientului și însoțitorilor acestuia:

7.8.1. Pacientul și însoțitorii acestuia sunt instruiți în ceea ce privește tratamentul durerii în conformitate cu titlurile menționate mai jos. Instruirea este înregistrată de cei care asigură îngrijirea pacientului în „**Fișa de instruire a pacientului și însoțitorilor**”.

- Drepturile și responsabilitățile pacientului referitor la managementul durerii;
- Conștientizarea importanței evaluării și tratamentului durerii;
- Procesul de evaluare a durerii, tehnicile utilizate la evaluare și participarea pacientului în procesul de evaluare;
- Intervenții farmacologice și non-farmacologice;
- Utilizarea eficientă și în siguranță a medicamentelor și a echipamentului medical;
- Reabilitarea pacientului.

8. DOCUMENTE RELEVANTE:

8.1. Scala de evaluare a durerii;

8.2. Formular de evaluare primară a pacientului de către asistenta medical;

8.3. Fișa de instruire a pacientului și însoțitorilor;

8.4. Formularul de evaluare a pacientului în secția de staționar.

9. ANEXE

10. 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	2
5	Domeniul de aplicare	2
6	Definiții	2
7	Etapele implementării	3
8	Instruire	7
9	Documente relevante	8
10	Anexa nr.1	9
11	Anexa nr.2	10
12	Anexa nr.3	12
13	Anexa nr.4	14
14	Cuprins	8

SCALA DE EVALUARE A DURERII

Pacienții care pot vorbi. Indici numerici:

SCALA NUMERICĂ											
Fără durere	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Durere severă

Evaluarea scalei numerice					
0 Fără durere	1-2 Durere foarte ușoară/minimă	3-4 Durere ușoară/minimă	5-6 Durere moderată	7-8 Durere severă	9-10 Durere severă insuportabilă

Pacienți care nu pot vorbi. Fața:

SCALA FACIALĂ						
Fără durere						Durere severă
	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	

Evaluarea scalei faciale					
0 Fără durere	1-2 Durere foarte ușoară/minimă	3-4 Durere ușoară/minimă	5-6 Durere moderată	7-8 Durere severă	9-10 Durere severă insuportabilă

Pacienți intubați, sedați căror li se acordă îngrijire intensivă și pacienți care nu se pot auto - exprima; comportament:

SCALA COMPORTAMENTALĂ A DURERII			
	0	1	2
Expresia feței	Expresie liniștită și relaxată a feței	Expresie încordată a feței, fața și fruntea încrețită	Sprâncene încruntate deseori, încordare, mandibula tremurând
Plânsul	Liniștit, nu plânge, adormit sau treaz	Geme ușoare, plâns intermitent, acuze frecvente	Dacă pacientul nu este intubat, se observă strigătul continuu cu voce tare; dacă este intubat, se înțelege că pacientul plânge tăcut în baza expresiei faciale
Respirația	Respirație în limitele normei, confortabilă	Stridor respirator, respirație dificilă și încordată	După inspir urmează un expir dificil; insuficiență respiratorie; frecvența respirației crescută
Activitatea fizică	Pacientul se poate mișca ușor și confortabil	Mișcări spasmodice/agitări, mișcări pe burta/pe spate, stare încordată	Flexia sau extensia, lovituri cu piciorul, ridicarea picioarelor, încercare de a scăpa de durere
Consolare	Consolare ușoară a pacientului	Uneori pacientul poate fi consolât prin atingeri și cuvinte	Calmarea și consolarea dificilă a pacientului
Evaluarea scalei comportamentale a durerii			
0: Fără durere 1-3: Durere ușoară 4-6: Durere moderată 7-10: Durere severă			

**FORMULAR DE EVALUARE PRIMARĂ A PACIENTULUI
DE CĂTRE ASISTENTUL MEDICAL**

FORMULAR DE EVALUARE PRIMARĂ A PACIENTULUI DE CĂTRE ASISTENTA MEDICALĂ			
Date de identificare și contact a pacientului			
Numele, Prenumele pacientului:		Data nașterii (ziua, luna, anul)	Sex: ☐ F ☐ M
Nr. Fișei	Secția:	Data, ora spitalizării	Data, ora externării
Manșeta de identificare:	☐ Da (Verificați datele de identificare)	☐ Nu	☐ Aplicat
Asigurare medicală:	☐ Obligatorie	☐ Nu este	☐ Privată ☐ Alta
Sursa informației:	☐ Pacientul însuși	☐ Rudele (Numele Prenumele)	
	☐ Refuză furnizarea informației	☐ Fără conștiință și fără rude	
Adresa:		Numărul telefonului de contact în cazuri de urgență:	
EXAMINAREA DE CĂTRE ASISTENTA MEDICALĂ			
DATE DE SPITALIZARE a PACIENTULUI:			
Diagnostic prezumptiv:		Modul de internare în secție: ☐ de sinestătător ☐ Cu scaun rulant ☐ Cu brancardă	
☐ Cu ajutorul echipamentului de suport (cârje, și altele)			
La internarea pacientului: Înălțime:..... ☐ Măsurarea este imposibilă Greutate:...		Secția la care a aplicat pacientul: Secția în interiorul ☐ Secție de urgență ☐ Policlinică ☐ Spital (staționar) → instituției: → exteriorul instituției: ☐ Spital:..... ☐ Domiciliu	
Pacientul necesită izolare din cauza maladiilor infecțioase		☐ Nu ☐ Da	Explicați:.....
Pacientul are cu sine obiecte de valoare?		☐ Nu ☐ Da	☐ Luați obiectele de valoare ale pacientului și le păstrați într-un loc sigur
Pacientul are nevoie de serviciile translatorului?		☐ Nu ☐ Da	Contactați pacientul cu ajutorul translatorului în conformitate cu " Lista persoanelor ce posedă limbi străine inclusiv limbajul semnelor "
ANAMNEZA AFECȚIUNII CURENTE			

DATE REFERITOR LA TRANFUZIA DE SÂNGE:	TESTE SEROLOGICE:
<i>* Se completează conform rezultatelor testelor sanguine efectuate de către instituția medicală.</i> Grupă sanguină: ☐.....Rh (+) ☐..... Rh (-) Data efectuării testului sanguin:/...../..... Transfuzia precedentă: ☐ Este efectuată ☐ Nu este efectuată; Reacția: ☐ Este ☐ Nu este	HbsAg ☐ Negativ ☐ Pozitiv Anti HCV ☐ Negativ ☐ Pozitiv HIV ☐ Negativ ☐ Pozitiv Altele
SIMPTOME VITALE	ANTECEDENTE PATOLOGICE ȘI ANAMNEZA EREDOCOLATERALĂ
Temperatura corpului:.....0C Respirație:..... /min. Tensiune arterială:.....mmHg Puls:..... / min.	Maladii antecedente:_____ Operații antecedente:_____ Maladii genetice:_____

Formular de evaluare a pacientului în secția de staționar

Stimate pacient:

Misiunea noastră este sănătatea Dumneavoastră, deaceia noi dorim o satisfacție deplină a necesităților și așteptărilor Dumneavoastră. Părerea dumneavoastră este foarte importantă pentru noi, în scopul îmbunătățirii continue a calității serviciilor oferite. Vă rugăm să completați această anchetă și să exprimați opiniile și sugestiile Dumneavoastră. Indicați în ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații, marcând cu “√” căsuța care corespunde opiniei Dvs., (5 – Excelent; 4 – Foarte bine; 3 – Bine; 2 – Satisfăcător; 1 – Nesatisfăcător).

Vă mulțumim anticipat pentru cooperare

	EVALUAREA SERVICIILOR	1	2	3	4	5
1	Ați fost satisfăcut de calitatea serviciilor prestate de centrul de telefonie (call center) pînă la spitalizare?					
2	Ați fost satisfăcut de calitatea relațiilor cu pacienții a personalului medical?					
3	Ați fost satisfăcut de serviciile de spitalizare?					
4	Ați fost satisfăcut de serviciile rețelei telefonice?					
	SERVICIILE ASISTENȚEI MEDICALE ȘI DE ÎNGRIJIRE A PACIENTULUI	1	2	3	4	5
5	Asistentele medicale v- au tratat în mod politicos și cu atenție?					
6	Asistentele medicale v-au răspuns la întrebările Dumneavoastră la timp?					
7	Asistentele medicale v-au informat despre procedurile efectuate?					
8	Ați fost satisfăcut de serviciile asistentei medicale, oferite în spitalul Medpark?					
9	Ați fost satisfăcut de serviciile infermierei?					
10	Asistentele medicale au acordat atenția potrivită confidențialității datelor despre Dumneavoastră?					
	SERVICIILE MEDICULUI	1	2	3	4	5
11	Medicul curant v-a tratat pe Dumneavoastră și rudele Dumneavoastră în mod politicos și cu atenție?					
12	În opinia Dumneavoastră, medicul curant v-a acordat suficient timp pentru examinare și tratament?					
13	Corectitudinea și claritatea informațiilor primite de la medic referitor la diagnoza stabilită și termenul necesar de tratament?					
14	Ați dat acordul informat pentru efectuarea investigațiilor și tratamentului?					
15	Medicul curant v- a vizitat în fiecare zi de spitalizare?					
	CONDIȚIILE HOTELIERE	1	2	3	4	5
16	Ați fost satisfăcut de curățenie în salonul Dumneavoastră?					
17	Ați primit informații referitor la funcționarea dispozitivelor din salonul Dumneavoastră (sonerie de apel, televizor, frigider, climatizor, etc.)?					
18	Ați remarcat defecte în funcționarea dispozitivelor (sonerie de apel, televizor, frigider, climatizor, etc.) în salonul Dumneavoastră?					
	ALIMENTAȚIA OFERITĂ	1	2	3	4	5
19	Mîncarea a fost distribuită la timpul necesar?					
20	Mîncarea servită a fost încălzită suficient?					
21	Dacă sunteți la dietă specială, ați fost informat despre specificul alimentației?					
22	Ați fost satisfăcut de meniurile oferite de către spital?					
23	Ați fost satisfăcut de alimentația din spital?					

	INVESTIGAȚIILE OFERITE	1	2	3	4	5
24	Colaboratorii secției de radiologie v-au tratat pe Dumneavoastră și rudele Dumneavoastră în mod politicos și cu atenție?					
25	Ați fost informat preliminar despre investigațiile care v-au fost efectuate?					
26	În timpul investigației radiologice, v-au fost acordate toate cele necesare pentru confortul Dumneavoastră?					
27	Ați fost satisfăcut de serviciile specialistului în domeniul prelevării sângelui?					
	SALA DE OPERAȚIE (dacă nu ați fost operat, completați rubricile ulterioare)	1	2	3	4	5
28	A fost solicitat de la Dumneavoastră acordul informat de către medicul curant, referitor la intervenția chirurgicală?					
29	A fost solicitat de la Dumneavoastră acordul informat de către anestezist, pînă la începerea intervenției chirurgicale, referitor la metoda de anestezie?					
30	Rudele Dumneavoastră au fost informate despre starea Dumneavoastră pe parcursul și după intervenția chirurgicală?					
	SERVICIILE DE EXTERNARE	1	2	3	4	5
31	Procedurile legate de externarea Dumneavoastră au fost efectuate în termen adecvat (1-2 ore), după ce Dumneavoastră ați fost informat despre externare?					
32	În timpul externării, ați fost informat de către medicul curant și asistenta medicală, referitor la tratamentul și îngrijirile necesare?					
33	În timpul externării Dumneavoastră ați avut careva dificultăți legate de achitarea serviciilor prestate?					
	SERVICIILE DE EMITERE ȘI ACHITARE A FACTURILOR (pentru pacienții neasigurați)	1	2	3	4	5
34	Colaboratorii secției de contabilitate v-au tratat în mod politicos și cu atenție?					
35	Ați fost informat suficient despre procedurile de emiteră și achitare a facturilor?					
36	Ați avut probleme legate de procedurile de achitare și confirmare din partea companiei de asigurare (asigurare obligatorie, asigurare privată, fond de pensionare), serviciile cărora le utilizați?					
	EVALUARE GENERALĂ	1	2	3	4	5
37	Dacă veți necesita asistență medicală, veți apela din nou la serviciile spitalului Medpark?					
38	Ați recomanda cunoștințelor și rudelor Dumneavoastră să apeleze la serviciile spitalului Medpark?					
39	Dacă veți necesita asistență medicală, veți apela din nou la serviciile medicului care v-a tratat?					
	DE CE AȚI PREFERAT IMSP INSTITUTUL DE MEDICINĂ URGENTĂ					
	Am rămas satisfăcut de serviciile medicale primite anterior				☐	
	Institutul de Medicină Urgentă mi-a fost recomandat de către medicul curant				☐	
	Institutul de Medicină Urgentă mi-a fost recomandat de către o cunoștință				☐	
	Serviciile companiei de asigurare și securitate socială				☐	
	Localizare apropiată a Institutului de Medicină Urgentă de casa unde locuiesc sau de serviciul meu				☐	
	Despre Institutul de Medicină Urgentă am aflat prin intermediul mass-media și internet				☐	

IMSP INSTITUTUL DE MEDICINĂ URGENTĂ
FIȘA DE INSTRUIRE A PACIENTULUI SI A ÎNSOȚITORILOR

Partea I

Numele, Prenumele pacientului _____ Fișa bolnavului nr. _____ Sexul: F ☐ M ☐
 Data nașterii _____ Diagnostic: _____
 A avut instruire planificată anterior Da ☐ Nu ☐ Alte informații pe care dorește să le primească cu privire la problema curentă :
 Numele, Prenumele medicului care a planificat instruirea _____ Secția _____ Ștampila _____

Partea II

Necesar instruire planificată Marcați câmpul corespunzător

☐ Despre spital și servicii	☐ Managementul durerii	☐ Utilizarea medicamentelor sigure	☐ Metode de intervenție	☐ Altele
☐ Controlul infecției	☐ Reabilitare	☐ Pansament	☐ Siguranța/utilizării aparatelor medicale	
☐ Diagnostic/factori etiologici	☐ Dieta/alimentație	☐ Îngrijirea rănilor	☐ Externate/observație	
☐ Tratament/complicații	☐ Interacțiune med. med/med. – alimentație	☐ Persoane/instituții p.u.consultatii	☐ Aprobări	

Partea III

Cod instructor: _____ Doctor: _____ Asistent med.: _____ Dietitician: _____ Psiholog _____ Fizioterapeut _____ Alt pers. Med. _____

Partea IV

Data	Persoana care face instruirea	Ora	Instruirea/informatii oferite	Obstacole	Pregătire pentru a învăța	Persoana instruită	Mijloace de instruire	Înțelegere	Comentarii/informatii axiliare	Semnătura

Partea V

Exista obstacole p.u. învățare 1. Nu există obstacol 2. Durere 3. Cognitiv /Mental/Sentimental 4. Incapacitate fizică 5. Cultural/Social 6. Respingere 7. Limbă străină 8. Altele	Pregătire p.u. învățare - Pune întrebări, este interes - Deschs în colaborare - Nu dorește să colaboreze - Crede că instruirea nu este necesară	Persoana instruită - Pacientul - Soțul, soția - Mama - Tata - Fiica - Fiul - Îngrijitoarea - Altele	Mijloace de instruire - Explicații verbale - Material tipărit - Proiector - Audio / Video (video, casetofon,PC): - Instruire în grup - Altele	Înțelegere - A înțeles / s-a exprimat verbal / a putut pune în aplicare - A înțeles parțial, trebuie să practice - Trebuie repetată instruirea - A refuzat să se exprime și să pună în aplicare
--	--	--	--	--

Nume, prenume pacient/însotitor pacient: _____

Semnătura: _____