

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova

IMSP IFP „Chiril Draganiuc”

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
COMUNICAREA CU APARTINĂTORII
ÎN CONDIȚIILE SECȚIEI ATI**

2021

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova IMSP IFP "Chiril Draganuic"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Comunicarea cu aparținătorii în condițiile secției ATI	Ediția: I Nr. de ex.: 10
	Cod: PO - 11	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 0

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.	Elaborat	Cauia Adrian	Șef secție, ATI	30.03.2021	
		Dinisiuc Irina	Psiholog consultant	30.03.2021	
1.2.	Verificat	Donica Anna	Vicedirector medical	31.03.2021	
1.3	Aprobat	Alexandru Sofia	Director	31.03.2021	

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 I			
2.2.	Revizia I			

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.	Informare	1.	Consiliul Calității	Vicedirector medical	Donica Anna	01.04.2021	
3.2.	Informare	2.	Clinica Vorniceni	Vicedirector Clinica Vorniceni	Turovschii Aliona	01.04.21	
3.3.	Informare	3.	Clinica Chișinău	Asistenta principală	Alexei Olga	01.04.21	
3.4.	Informare	4.	Secția Ftiziologie 1	Șef secție	Ciobanu Serghei	01.04.21	
3.5.	Informare	5.	Secția Ftiziologie 2	Șef secție	Nepoliuc Liuba	01.04.21	
3.6.	Informare	6.	Secția Ftiziopneumologie	Șef secție	Rusu Doina	01.04.21	

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova IMSP IFP "Chiril Draganiuc"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Comunicarea cu aparținătorii în condițiile secției ATI	Ediția: I
		Nr. de ex.: 10
		Revizia: - 0
		Nr. de ex.: -
	Cod: PO - 11	Exemplar nr.: 0

3.7.	Informare	7.	Secția MDR 1	Șef secție	Krasnova Olga	<i>01.04.21</i>	<i>[Signature]</i>
3.8.	Informare	8.	Secția MDR 2	Șef secție	Gheorghilaș Svetlana	<i>01.04.21</i>	<i>[Signature]</i>
3.9.	Aplicare, informare	9.	Secția ATI	Șef secție	Cauia Adrian	<i>01.04.21</i>	<i>[Signature]</i>
3.10.	Informare, Distribuire, Evidență, Arhivare	10.	Cancelarie	Șef cancelarie	David Mariana	<i>01.04.21</i>	<i>David</i>

4. Scopul procedurii:

De a stabili o modalitate de comunicare dintre pacient și aparținători în perioada aflării pacientului la tratament în secția reanimare, pentru menținerea unei stări psihoemoționale mai bune a pacientului condiție necesară pentru desfășurarea actului medical de calitate.

5. Domeniul de aplicare:

Procedura se aplică în cadrul secției ATI de către personalul medical (medici, asistente medicale). Beneficiarii de servicii medicale în cadrul IFP.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

6.1. Reglementări internaționale:

6.2. Reglementări naționale:

- Legea nr.982-XV din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea nr.133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- Legea nr.263-XVI din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea nr. 264-XVI din 27.10.2005 cu privire la exercitarea profesiei de medic;
- Ordinul MS al Republicii Moldova nr.303 din 06.05.2010 "Cu privire la asigurarea accesului la informația privind propriile date medicale și lista intervențiilor medicale care necesită perfectarea acordului informat;
- Ordinul MSMPS nr.425 din 20.03.2018 „Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”;
- Ordinul MS nr.27 din 13.01.2017 „Cu privire la aprobarea Standardului de organizare, funcționare și practică în cadrul secțiilor de terapie intensivă”.

6.3. Reglementări secundare

- Legea ocrotirii sănătății nr.411-XIII din 28.03.1995.

6.4. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Institutul de Ftziopneumologie "Ch. Draganiuc";
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Institutul de Ftziopneumologie "Ch. Draganiuc";

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova IMSP IFP "Chiril Draganiuc"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Comunicarea cu aparținătorii în condițiile secției ATI	Ediția: I Nr. de ex.: 10
	Cod: PO - 11	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 0

- Regulamentul intern al secției ;

6.4.1. Date de intrare:

- procesele care se desfășoară în cadrul instituției;
- documente medicale;
- resurse financiare alocate.

6.4.2. Date de ieșire:

- documente medicale.

6.5. Alte documente:

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual și al responsabilităților prestabilite în desfășurarea acestuia.
7.1.2.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
7.1.3.	Pacient critic	Pacient cu funcțiile vitale instabile sau cu afecțiuni care pot avea complicații ireversibile necesitând investigații, intervenții și/sau îngrijiri medicale speciale acordate de către o echipă complexă, pluridisciplinară, într-o clinică sau secție de terapie intensivă generală sau specializată.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PS	Procedură de sistem
7.2.2.	PO	Procedură operațională
7.2.3.	IL	Instrucțiune de lucru
7.2.4.	E	Elaborare
7.2.5.	V	Verificare
7.2.6.	A	Aprobare
7.2.7.	Ap	Aplicare
7.2.8.	Arh	Arhivare

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova IMSP IFP "Chiril Draganiuc"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Comunicarea cu aparținătorii în condițiile secției ATI	Ediția: I Nr. de ex.: 10
	Cod: PO - 11	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 0

8. Descrierea procedurii:

8.1. Generalități

Comunicarea este un proces crucial și reprezintă o parte importantă din viața fiecăruia dintre noi ca ființe sociale. Comunicarea cu pacienții și rudele acestora este esențială pentru îmbunătățirea calității și siguranței în mediul spitalicesc iar abilitățile de comunicare reprezintă pilonii unei bune practici medicale.

Pacientul în secția ATI este supus unui nivel ridicat de stres legat de starea sa critică, anxietate, frustrare, depresie și stres legat de supraviețuirea imediată și riscul iminent de deces, echipamentul medical de suport al funcțiilor vitale (aparate de ventilație mecanică, pompe de administrare a medicamentelor ș.a), iar pentru a micșora nivelul stresului folosim orice mijloc de comunicare - verbală, non-verbală (gestuală sau alternativă) cât și menținerea comunicării cu rudele. Deasemenea, comunicarea cu pacientul indiferent de nivelul de conștiență al acestuia și capacitatea de a ne răspunde - scade riscul de apariție a sindromului post ATI. Lipsa comunicării cauzează frustrare, stres și sindromul post ATI - frică, anxietate, depresie, halucinații, delir, stress-pacient cât și al personalului medical. Comunicarea ameliorează tensiunea și anxietatea pacienților. Un studiu efectuat în Canada a demonstrat că folosirea chiar și a fotografiilor membrilor familiilor pacienților din secțiile de terapie intensivă a ajutat la detehnicizarea mediului făcându-l cât mai personal pacientului și a crescut nivelul de empatie al personalului medical față de pacientul aflat în stare critică. Comunicarea cu rudele oferă sprijin și speranță, ceea ce are un efect benefic asupra stării emoționale și dă cel mai bun efect de recuperare a pacienților.

Cu cât pacientul este mai grav, cu atât comunicarea este mai importantă. Medicul va oferi informații complete și clare, va arăta respect, compasiune și suport emoțional. Familia va fi asigurată că pacientul nu va suferi și nu va fi abandonat, deasemenea va fi încurajată să pună întrebări (cu cât familia este mai implicată în discuție, cu atât gradul de satisfacție este mai mare). Pacientului și familiei se va prezenta pronosticul.

8.2. Resursele necesare

8.2.1. Resurse materiale:

Linii telefonice, materiale informatice (computere, imprimante, acces la internet), birotică.

8.2.2. Resurse umane:

Personalul secției ATI care în contextul sarcinilor de serviciu sunt implicate în activitățile specifice ce fac obiectul procedurii operaționale.

8.2.3. Resurse financiare:

Conform bugetului aprobat.

8.3. Etapele necesare realizării unei proceduri:

8.3.1. Comunicarea personalului medical cu familiile pacienților critici.

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova IMSP IFP "Chiril Draganiuc"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Comunicarea cu aparținătorii în condițiile secției ATI	Ediția: I Nr. de ex.: 10
	Cod: PO - 11	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 0

Secția ATI are un regim închis iar informațiile oferite familiei/rudelor despre pacient se poate face doar în condiții speciale, prin intermediul lucrătorului medical, în conformitate cu legislația în vigoare. Familia pacientului are nevoie de informație despre pacient. Ea poate fi informată despre evoluția investigații, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului și solicitarea prealabilă de la pacient a acordului (cu specificarea în acord a persoanei concrete și a volumului de date care poate fi transmis).

În condiții obișnuite informarea se face direct sau la telefon. În condițiile când accesul aparținătorilor, vizitatorilor în instituție este strict interzis, în contextul situației epidemiologice (cu COVID-19, sau alte infecții) sau altor situații, la intrarea în instituție, într-un loc vizibil este plasat numărul de telefon fix al secției la care rudele/aparținătorii pot telefona pentru a obține informații despre starea sănătății pacientului și programul când pot fi efectuate apelurile.

8.3.2. Comunicarea pacientului conștient cu aparținătorii.

Conform regulamenului de funcționare a secției de ATI, utilizarea telefoanelor mobile /nu este recomandată din motive tehnice, din ce cauză utilizarea telefoanelor mobile personale de către pacienți este limitată/interzisă. Astfel, pentru asigurarea comunicării dintre pacient și rude, în secție va fi disponibil un dispozitiv de telefonie mobilă, destinat discuțiilor de scurtă durată (2-3 minute) dintre pacient și rude. Discuțiile vor fi permise cu acordul medicului în dependență de starea sănătății. Apelurile pot fi efectuate atât de pacient cât și de rude. Pentru rude, numărul telefonului destinat comunicării cu pacientul, este afișat la intrarea în instituție, la loc vizibil. Pe avizul afișat deasemenea este specificat, că numărul e destinat discuțiilor scurte cu pacientul (2-3minute) și orele când pot fi efectuate apelurile.

Întreținerea și utilizarea dispozitivului se va face în dependență de situația epidemiologică, cu respectarea măsurilor standard de precauție.

8.3.3. Informarea despre pacientul inconștient.

Informarea despre pacientul inconștient a aparținătorilor se va face în conformitate cu legislația în vigoare, la telefon sau direct. La decizia șefului de secție, cu permisiunea administrației, rudele pot vizita pacientul, cu respectarea tuturor măsurilor de precauție.

9. Evidențe și înregistrări:

- documente medicale;
- documente administrative.

10. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Nr. crt.	Compartimentul (pôstul)/acțiunea (operațiunea)	SMC	Președintele CC	Director	Angajații instituției	Secretariat
	1	2	3	4	5	6

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova IMSP IFP "Chiril Draganiuc"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Comunicarea cu aparținătorii în condițiile secției ATI	Ediția: I
		Nr. de ex.: 10
Cod: PO - 11		Revizia: - 0
		Nr. de ex.: -
		Exemplar nr.: 0

1.	Elaborare procedură	E				
2.	Verificare procedură		V			
3.	Aprobare			A		
4.	Aplicare				Ap.	
5.	Arhivare					Arh.

11. Anexe, înregistrări, arhivări.

Nr. crt.	Denumirea anexei	Elaborat	Aprobat	Nr. exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	durată	
0	1	2	3	4	5	6	7	8

Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale Republica Moldova IMSP IFP "Chiril Draganiuc"	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Comunicarea cu aparținătorii în condițiile secției ATI	Ediția: I Nr. de ex.: 10
	Cod: PO - 11	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 0

12. Cuprins.

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag.
0.	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-3
4.	Scopul procedurii	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6.	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	3-4
7.	Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură	4
8.	Descrierea procedurii	5-6
9.	Evidențe și înregistrări	6
10.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6
11.	Anexe, înregistrări, arhivări	7
12.	Cuprins	8