



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA
Instituția Medico-Sanitară Publică
SPITALUL CLINIC REPUBLICAN "Timofei Moșneaga"

ORDIN
mun. Chișinău

02 aprilie 2018

nr. 49

Cu privire la îmbunătățirea
capacităților de comunicare
în relația medic-pacient

În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 192 din 24.03.2017, "Cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului", Ordinul MSMPS al RM nr. 435 din 22.03.2018 "Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient", Ordinul MSMPS RM nr. 425 din 20.03.2018 "Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților", și în scopul îmbunătățirii abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient,

ORDON:

1. Se aprobă Planul de acțiuni pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient în cadrul IMSP Spitalul Clinic Republican "Timofei Moșneaga" (anexa nr. 1)
2. Persoanele responsabile vor asigura executarea integrală în termenii stabiliți a activităților prevăzute în Planul aprobat.
3. Dna Marina Zibliuc, specialist relații publice, va plasa Planul aprobat pe pagina web a IMSP SCR "Timofei Moșneaga".
4. Monitorizarea executării prevederilor prezentului ordin se atribuie dlui Ion Balica, Vicedirector medical.

Director

Prof., Dr. Anatol CIUBOTARU

**Planul de acțiuni
pentru îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare,
etică și deontologie medicală în relația medic-pacient**

Obiective:

1. Respectarea drepturilor pacientului conform Cartei Europene a Drepturilor Pacienților cu asigurarea aplicării acestora în practica zi de zi de către cadrele medicale din cadrul IMSP Spitalul Clinic Republican “Timofei Moșneaga”;
2. Asigurarea unui mediu instituțional și psihologic în cadrul IMSP Spitalul Clinic Republican “Timofei Moșneaga” pe așteptările și necesitățile pacienților;
3. Respectarea Codului de etică și deontologie medicală (repspectarea pacientului prin prisma demnității și integrității uname);
4. Aplicarea și utilizarea instrumentelor și standardelor de comunicare interactivă și eficientă medic-pacient (inclusiv prin comunicarea verbală și non-verbală, atitudine și compasiune);
5. Informarea permanentă a pacientului despre serviciile medicale acordate și drepturile în sistemul de sănătate;

Canale de comunicare: întâlniri, discuții, vizite în cadrul secțiilor, instruirii, emisiuni TV SCR, comunicate de presă, rețele de socializare, etc.

Beneficiari: personal medical superior, mediu, inferior, pacienții din cadrul IMSP Spitalul Clinic Republican “Timofei Moșneaga”.

Activitate	Grup țintă	Rezultate așteptate	Perioada de realizare	Responsabili	Notă privind executarea
Instruirea și asigurarea abilității de comunicare					
Masa rotundă “Premise pentru îmbunătățirea comunicării și calității serviciilor medicale”	Cadre medicale din IMSP SCR “T. Moșneaga”, Cadre academice USMF, și de la colegii de Medicină	Sporirea abilităților de comunicare și a managementului calității în instituții medicale	23 martie 2018	MSMPS Nina Munteanu	23 martie 2018 a participat la Masa rotundă organizată de MSMPS
Instituirea Colegiului de redacție al canalului TV SCR	Cadrele medicale, pacienții	Sporirea abilităților de comunicare în relația medic – pacient,	10 aprilie 2018	Marcelina Chilianu	

Organizarea Conferinței privind îmbunătățirea abilităților și capacităților în comunicare, etică și deontologie medicală în relația medic-pacient.	Medici, medici rezidenți, asisteți medicali, colaboratorii catedrelor USMF, personae cointeresate	Asigurarea respectării drepturilor pacientului, aplicarea și utilizarea instrumentelor și standardelor de comunicare interactivă și eficiență medic-pacient	25 aprilie 2018	Ion Balica	
Comunicare					
Angajarea și pregătirea purtătorilor de cuvânt în IMSP SCR "T. Moșneaga"	Specialiști angajați în IMSP SCR "T. Moșneaga"	Îmbunătățirea imaginii instituției medicale prin comunicare externă și internă eficientă	Trimestrul II 2018	MSMPS Marina Zibliuc Irina Roșca	
Interviuri, emisiuni TV SCR, talkshow-uri cu lucrători medicali-model în IMSP SCR "T. Moșneaga"	Cadrele medicale IMSP SCR "T. Moșneaga", pacienți	Sporirea încredirii pacienților în cadrele medicale. Promovarea drepturilor pacientului	Conform programului de activități a serviciului relații cu publicul	Marina Zibliuc Colegiul de redacție TV SCR	
Campanie de comunicare privind promovarea relației medic-pacient și a modelelor comportamentale pozitive.	Cadrele medicale IMSP SCR "T. Moșneaga", pacienți	Schimbarea atitudinii și percepției societății față de cadrele medicale. Promovarea drepturilor pacientului	Permanent	Șefi Departamente, șefi Secții	

Centrare pe pacient

Promovarea Cartei Europene a Drepturilor Pacienților	Cadrele medicale	Asigurarea aplicării Drepturilor Pacientului în practica de ziz cu zi de cadrele medicale. Îmbunătățirea comunicării interpersonale, stabilirea unor bune relații medic pacient	Trimestrul II 2018	Șefi Departament, șefi Secții	
--	------------------	--	--------------------	-------------------------------	--

Monitorizare

Stabilirea indicatorilor instituționali de performanță obligatorii în baza instruirilor primite în comunicare, etică și legislație medicală	Cadrele medicale	Promovarea domeniilor de etică, legislație și comunicare medicală prin implimentarea indicatorilor de performanță	Trimestrul II-III 2018	Comisia de evaluare și validare a indicatorilor de performanță	
Asigurarea monitorizării gradului de satisfacție a pacientului prin intermediul sondajelor, sistemului de acsare buton, chestionare, petiții, etc.	Directorul, Vicedirectorii, șefii de Departament, Șefii de Secții	Concentrarea acțiunilor de monitorizare a gradului de satisfacție a pacientului	Trimestrul II-III 2018	Director, Vicedirectori, șefi Departament, Șefi Secții	