Ministerul Sănătății
Muncii și Protecției Sociale
al Republicii Moldova

CENTRUL NAȚIONAL DE TRANSFUZIE A SÂNGELUI

Министерство Здравоохранения
Труда и Социальной Зашиты
Республики Молдова

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПЕРЕЛИВАНИЯ КРОВИ

ORDIN
ПРИКАЗ

10.08.25 Nr. 140-O
mun.Chișinău

Despre aprobarea Standardului de monitorizare imparțială a satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în interacțiune cu personalul care activează în cadrul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui

În scopul evaluării performanței și calității serviciilor medicale prestate, pentru prevenirea apariției unor încălcări ale drepturilor ale donatorilor de sânge și componente sanguine/pacienților, sporirii gradului de asigurare a calității serviciilor prestate donatorilor de sânge și componente sanguine/pacienților, în corespundere cu Regulamentul de activitate a Centrului Național de Transfuzie a Sângelui,

ORDON:

1. Se aprobă Standardul de monitorizare imparțială a satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în interacțiune cu personalul care activează în cadrul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui conform anexei.

2. Se atribuie responsabilitate pentru asigurarea necondiționată a Standardul de monitorizare imparțială a satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în interacțiune cu personalul care activează în cadrul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui, respectiv:

1) fiecărui personal medicl/nemedical ce interacționează cu donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul, altă populație benficiari ai serviciilor medicale oferite de instituție;

2) șef subdivizune și asistemnt medical/felcer laborant superior pentru monitorizare și evaluare grad de respectare standard la nivel de subdiviziune;

3) vicedirectorilor calitate și medicali la nivel de instituție, conform subdiviziunilor din subordine, pentru monitorizare și evaluare grad de respectare standard, inclusiv prin intermediul adresărilor/reclamațiilor/plângerilor/opiniilor privind calitatea serviciilor prestate;

4) șef Serviciu juridic pentru monitorizare și evaluare grad de respectare standard la nivel de instituție pentru subdiviziunile administrativ-gospodărie, economie și evidență contabilă, cancelarie, resurse umane, inclusiv prin intermediul adresărilor/reclamațiilor/plângerilor/opiniilor privind calitatea serviciilor prestate;

5) vicedirectorului calitate și secție monitorizare, analiză și integrare asistență hemotransfuzională pentru monitorizare și evaluare grad de respectare standard realizat prin audit inter/extern;

3. Se stabileşte că, în caz de eliberare sau absenţă temporară a membrilor grupului de lucru din funcţiile deţinute în cadrul Centrului Naţional de Transfuzie a Sângelui, atribuţiile lor în cadrul comisiei vor fi exercitate de persoanele nou-desemnate în posturile respective, fără emiterea unui nou Ordin.

4. Prezentul ordin se aduce la cunoștință personalului Centrului Naţional de Transfuzie a Sângelui.

5. Pentru încălcarea cât şi nerespectarea prevederilor Standardul de monitorizare imparțială a satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în interacțiune cu personalul care activează în cadrul Centrului Naţional de Transfuzie a Sângelui persoanele vinovate v-or fi atrase la răspundere conform prevederilor legislației în vigoare.

Controlul asupra respectării prezentului ordin îmi asum.

Director Svetlana Cebotari

Exemplarul nr.1, original	Serviciul cancelarie	Exemplarul nr.14, copia 13	STAAIMSPS nr.1
Exemplarul nr.2, copia 1	Vicedirector calitate	Exemplarul nr.15, copia 14	STAAIMSPS nr.2
Exemplarul nr.3, copia 2	Vicedirector medical	Exemplarul nr.16, copia 15	STAAIMSPS nr. 3
Exemplarul nr.4, copia 3	Vicedirector medical	Exemplarul nr.17, copia 16	LEDSCS nr.1
Exemplarul nr.5, copia 4	Vicedirector medical	Exemplarul nr.18, copia 17	LEDSCS nr.2
Exemplarul nr.6, copia 5	SEEC	Exemplarul nr.19, copia 18	LEDSCS nr. 3
Exemplarul nr.7, copia 6	SMAISAH	Exemplarul nr.20, copia 19	LRI
Exemplarul nr.8, copia 7	LCCPSSP	Exemplarul nr.21, copia 20	SAG nr.1
Exemplarul nr.9, copia 8	SRPSCS nr.1	Exemplarul nr.22, copia 21	SAG nr.2
Exemplarul nr.10, copia 9	SPPS	Exemplarul nr.23, copia 22	SAG nr.3
Exemplarul nr.11, copia 10	SPEMD nr.1	Exemplarul nr.24, copia 23	SJ
Exemplarul nr.12, copia 11	SPEMDRSCSPCS nr.2	Exemplarul nr.25, copia 24	SRU
Exemplarul nr.13, copia 12	SPEMDRSCSPCS nr.3	Exemplarul nr.26, copia 25	STI

Anexa la ordinul CNTS
nr. 140-0 din "10" 04 2019

Standardul
de monitorizare imparțială a satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în interacțiune cu personalul care activează în cadrul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui

Dispoziții generale

1. Prezentul standard de monitorizare imparțială a satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în interacțiune cu personalul care activează în cadrul Centrului Național de Transfuzie a Sângelui (în continuare Standard), este elaborat în conformitate cu prevederile Legilor nr.241 din 20.11.2008 privind donarea d sânge și transfuzia sanguină, nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, nr.411 din 28.03.1995 ocrotirii sănătății, precum și prevederile legislației Republicii Moldova, ale tratatelor și convențiilor internaționale la care Republica Moldova este parte și în corespundere cu alte acte normative naționale și instituționale.
2. Prin prezentul Standard Centrul Național de Transfuzie a Sângelui asigură un nivel adecvat de control intern asupra evaluării modului de acordare a serviciilor medicale în scopul prevenirii apariției unor încălcări ale drepturilor donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului, creșterea calității serviciilor prestate, precum și de a îmbunătăți continuu organizarea lucrului cu donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.
3. Scopul acestui standard este stabilirea normelor și regulilor de interacțiune cu donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului, care au ca scop și impact asupra modernizării și fortificării cerințelor unice de calitate a serviciilor, optimizarea și unificarea procedurilor cheie de comunicare și asigurare a bunului climat, îmbunătăți satisfacția donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.
4. Standardul definește și reglementează direcțiile de bază pentru îmbunătățirea satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului prin evaluarea calității serviciilor prestate, și anume:
a) economisirii timpului și efortului donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în timpul interacțiunii cu instituția;
b) reducerea numărului de solicitări repetate de la donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului de către personalul instituției în cadrul deferitor etape de interacțiune;
c) crearea condițiilor confortabile, a atmosferei favorabile și a atitudinii binevoitoare a personalului instituției față de donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului;
d) furnizarea de informații complete și fiabile despre serviciile prestate.
5. Normele prezentului standard sunt îndreptate spre:
a)asigurarea păstrării loialității donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului;
b) atragerea de noi donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului;
c) formarea și menținerea imaginii pozitive a Instituției în rândurile donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.

Principiile şi valorile interacţiunii cu donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului

6. Principiile şi valorile interacţiunii cu donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului se bazează pe o politică orientată spre pacienţi/donatori de sânge, se determină reieşind din misiunea Centrului Naţional de Transfuzie a Sângelui, şi includ angajamente de promovare eficientă si asigurarea realizării Programului naţional privind securitatea transfuzională şi autoasigurarea ţării cu produse sanguine cât şi altor programe/planuri naţionale/ministeriale cu impact asupra stării de sănătate a donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului.

7. Abordarea orientată spre donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului se bazează pe interacţiunea sistematică cu aceştea, urmărirea şi analiza necesităţilor lor, monitorizarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate.

8. Deservirea donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului se bazează pe următoarele principii:

a) *principiul "feedback"*

Instituţia îşi dezvoltă activităţile şi efectuează modificarea activităţii sale ca răspuns la nevoile şi aşteptările donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului, în limitele cadrului legislativ/normativ existent.

b) *principiul obiectivităţii.*

Donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului i se oferă o examinare obiectivă şi imparţială a adresărilor şi plângerilor în termenele stabilite. La examinarea adresărilor se ţine cont de prevederile legislaţiei cu privire la drepturile şi responsabilităţile donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului.

c) *principiul fiabilităţii şi disponibilitatea serviciului*

Donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului i se garantează servicii prompte şi de calitate pe întreg teritoriul al Republicii Moldova care sunt realizate de subdivizunile instituţiei.

d) *principiul accesibilităţii informaţiilor*

Informaţiile despre toate procedurile de interacţiune cu Instituţia sunt publice şi sunt furnizate într-o formă accesibilă. Donatorul de sânge şi componente sanguine/pacientului sunt informaţi în timp util despre volumul serviciilor prestate de Instituţie, condiţiile de prestare a acestora.

Cerinţe faţă de personal

9. Pentru a crea şi menţine un sistem de servicii la un nivel de calitate pe aşteptările beneficiarilor, Instituţia asigură pentru interacţiunea cu Principiile şi valorile interacţiunii cu donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului numai personalul cu un grad de pregătire profesională corespunzător fişei de post, stabilită în acest scop.

10. Personalul medical care interacţionează cu donatorul de sânge şi componente sanguine/pacientul în mod obligatoriu:

a) va dispune la un loc vizibil de informaţia privind iniţialele şi funcţia;

b)are obligaţia de a comunica cu o voce liniştită, politicos şi competent;

c) este întotdeauna dispus să asculte şi să explice;

d)va oferi răspunsuri argumentate la întrebări în cadrul competenţei lor.

11. În cadrul prestărilor serviciilor personalului medical care interacţionează cu donatorului de sânge şi componente sanguine/pacientului categoric i se interzice:

a) de a vorbi, inclusiv și în procesul de evaluare, cu donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului, întorcându-se spre el cu spatele;
b) de a discuta cu donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul în poziție închise (mâini sau picioare încrucișate);
c)de ține mâinile în buzunar;
d)de a se sprijini de echipamente, mobilier sau de pereți;
e)de a sta în oricare din "poziții relaxate";
f)de a mesteca gumă de mestecat;
g)de a utilizat în lexic argou, jargonisme și/sau cuvinte necenzurate;
h)de a efectua alte activități cu excepția activităților legate nemijlocit de deservirea altor donatori de sânge și componente sanguine/pacienți.
i)de răspuns negativ: "nu", "nu știu","nu vă pot ajuta" etc.;
î)de aavea conversații care nu sunt legate nemijlocit de deservirea donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului;
j)de a utiliza telefonul mobil pentru conversațiile, care nu sunt legate nemijlocit de deservirea donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului în timpul deservirii acestuia.

12. Anual, șeful de subdiviziune, va realiza o instruire, dedicată regulilor de comunicare cu donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului, pentru personalul care interacționează cu donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului. În cazul apariției unor situații ce vor dovedi că sunt invocate de liopsa sau cunoștințe insuficiente, se va desfășura instruirea ori de câte ori va fi necesar.

13. Fiecare angajat al Centrului Național de Transfuzie a Sângelui în activitatea sa trebuie să fie ghidat de cunoașterea faptului că valoarea principală a Instituției este donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul care este direct dependentă de atitudinea, profesionalizmul, comunicarea cu acesta.

14. Manifestarea atenției față de individualitatea fiecărui donator de sânge și componente sanguine/pacient este unul din principiile de bază a politicii de calitate a Centrului Național de Transfuzie a Sângelui.

15. Orice situație de conflict sau neînțelegere, indiferent de circumstanțele de interveție a acesteia, personalul instituției vor fi atenți la interesele donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului, asigurându-se că acestea se încadreazî în cadrul normativ, după caz se vor lua în calcul, în revizuirea politicii de calitate, proceselor și procedurilor standard de operare.

16. Procesul eficient de interacțiune cu donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul se caracterizează prin următoarele criterii și obiective:
a) *optimizarea timpului de deservire pentru donatorul de sânge și componente sanguine/pacientului*
Personalul instituției trebuie să depună eforturi pentru a reduce timpul oferit de donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul atunci când interacționează cu el;
b)abordarea individuală a donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.
Personalul instituției trebuie să asigure colectarea de informații suficiente despre nevoile donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului și să-i ofere cea mai optimă soluție care să-i satisfacă nevoile;
c) timpul de răspuns la adrsări și timpul pentru eliminarea deficiențelor, neconformităților identificate în lucrul cu donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul.

Personalul instituției trebuie să depună eforturi pentru a reduce timpul pentru răspunsul la adresările/reclamațiile donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului, precum și pentru a asigura o eficiență maximă în eliminarea deficiențelor, neconformităților identificate în lucrul cu aceștea o vor realiza verbal și/sau în formă scrisă;

d)*plenitudinea, relevanța și veridicitatea informațiilor.*

Personalul instituției în interacțiunea cu donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului trebuie să-i furnizeze informații actualizate și fiabile cu nivelul de detaliu necesar pentru fiecare situație concretă.

Procedura de examinare a adresărilor

17. Înregistrarea adresărilor/reclamațiilor/plângerilor și a răspunsurilor la acestea, modul de utilizare a acestor înregistrări și gestionarea acestora se efectuează în Instituție cu respectarea protecției oricăror informații personale despre inițiatorii acestora.

18. Examinarea adresărilor/reclamațiilor/plângerilor solicitantului în modul indicat în această secțiune a standardului se aplică documentelor semnate de solicitant, în cazul în care există informații negative despre acțiunile/inacțiunile din partea personalului Instituției.

19. Spre examinare sunt acceptate adresările/reclamațiile/plângerile prezentate în formă scrisă (inclusiv prin completarea formularului automatizat pe site-ul instituției) și formă verbală care conțin denumirea serviciului, temeiurile de fapt pe care se bazează solicitantul și data producerii acesteia.

20. Solicitantul care expediază o plângere care nu conține atributele menționate în pct. 19 este informat cu privire la acest lucru în scopul obținerii tuturor informațiilor necesare și suficiente pentru examinarea obiectivă a adresării/reclamației/plângerei.

21. Scopul principal al examinării adresărilor, declarațiilor, cererilor, reclamațiilor, plângerilor și propunerilor, este controlul operativ și continuu al respectării drepturilor donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului și anume:

a) monitorizarea, analiza și generalizarea adresărilor donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului pentru identificarea și eliminarea cauzelor care au stat la baza adresării;

b) elaborarea recomandărilor pentru îmbunătățirea deservirii donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului;

c) procedura determină și asigură un proces multilateral și obiectiv realizat în timpul util de colectare și examinare a adresărilor pentru satisfacerea cerințelor donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.

22. Procedura de examinare și analiză a adresării/reclamației/plângerii solicitantului are drept scop realizarea satisfacției inițiatorului acestora sau luarea deciziei finale, cu una din finalități cu admitere sau respingere a acestora.

23. În cazul constatării a lipsei în adresări/reclamații/plîngeri a argumentelor doveditoare sau existenței contradicțiilor neîntemeiate, solicitantul primește un răspuns scris, care conține un refuz cu o concluzie argumentată; în cazul în care plângerea este depusă prin intermediul site-ului Instituției, răspunsul scris este trimis solicitantului prin metoda indicată la completarea formularului automatizat.

24. Organizarea feedback-ului include furnizarea de informații donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului cu privire la canalele de comunicare disponibile, permițând furnizarea de solicitări, sugestii, feedback cu privire la activități, comentarii și reclamații.

25. La interacțiunea cu donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului, personalul Instituției este obligat să se ghideze de legislația în vigoare, precum și de documentele normative instituționale existente la zi.

26. Feedback-ul se clasează în:

a)feedback-ul activ (exprimat în manifestarea independentă a inițiativei donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului de a-și oferi opinia cu privire la calitatea serviciilor, respectarea procesului de deservire în Instituție);

b)feedback-ul pasiv (Instituția se adresează pacientului/donatorului de sânge pentru a stabili gradul de satisfacție pentru serviciile prestate).

c) prin modul de exprimare, feedback-ul este împărțit în:

- mulțumiri;
- reclamații;
- sugestii, propuneri;
- opinii despre activitate.

27. Personalul instituției sistematizează și analizează toate plângerile și feedback-urile trimise de donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul.

28. Monitorizarea și evaluarea în timp util a adresărilor solicitanților este efectuat de fiecare specialist în cadrul competenței sale.

29. Monitorizarea și evaluarea aspectului personalului și a stării locurilor de muncă este pus nemijlocit în sarcina conducătorului subdiviziunii structurale.

30. Prezentul standard stabilește următorii indicatori de calitate a serviciilor prestate:

a) *"Informativitatea"* - plenitudinea, relevanța și disponibilitatea informațiilor privind volumul, modul de prestare și costul serviciilor.

b) *"Executivitate"* - executarea în termenul stabilit a tuturor procedurilor prevăzute de prezentul standard, inclusiv examinarea sesizărilor și plângerilor solicitanților.

c) *"Eficiența feedback-ului"* - prezența unui feedback eficient cu donatorii de sânge și componente sanguine/pacienții, care permite într-un timp rezonabil pentru a soluționa orice situație care apare în timpul interacțiunii cu personalul instituției, inclusiv cele legate de calitatea serviciilor prestate.

31. Indicatorii de calitate a serviciilor prestate pot fi atât obiectivi, cât și subiectivi, realizată prin următoarele metode de evaluare:

a) a indicatorilor obiectivi prezintă prin sine un proces de confruntare la corespundere sau necorespundere a obiectului testat acestui indicator;

b) a indicatorilor subiectivi este prelucrarea informațiilor statistice privind opinia donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.

33. Monitorizarea și evaluarea conformității calității serviciilor prestate cu cerințele standardelor aprobate în acest scop se realizează prin efectuarea auditului intern/extern, monitorizarea satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.

34. Obiectul monitorizării este satisfacția pacientului/donatorului de sânge asupra activității instituției sub aspectul:

a) calității deservirii, îmbunătățirea managementului relațiilor cu donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul;

b) informării despre serviciile prestate;

c) feedback-ul de la donatorul de sânge și componente sanguine/pacientul;

d) reputației instituției.

35. Rezultatele auditului sunt documentate și servesc ca temei pentru a determina necesitatea unor acțiuni corective, planificarea și implementarea măsurilor pentru îmbunătățirea sistemului de prestare a serviciilor.

36. Pentru monitorizarea satisfacției donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului sunt utilizate următoarele metode:
a)efectuarea sondajelor;
b)analiza adresărilor.

37. Efectuarea sondajelor se vor realiza cel puțin o dată pe an, prin colectarea informațiilor și au ca scop aprecierea gradului de satisfacție a donatorului de sânge și componente sanguine/pacientului.

38. Rezultatul final al sondajului prezintă prin sine un chestionar completat. Chestionarele pentru studierea satisfacției pacientului/donatorului de sânge sunt elaborate și aprobate la nivel de instituție, ținându-se cont de necesitatea cercetării unor indicatori specifici.

39. Rezultatele interviului sunt înregistrate în formă scrisă, se analizează și se prezintă responsabilului de audit pentru a fi generalizate.

40. Evaluarea adresărilor/reclamațiilor/plângerilor/opiniilor privind calitatea serviciilor prestate se face în mod regulat, cel puțin o dată pe trimestru, asigurându-se o analiză calitativă și cantitativă a acestora, accentul principal fiind pus următorii indicatori:
a)principalele cauze ale adresărilor;
b)numărul de adresări față de perioada precedentă.
c)alte aspecte constate ca importante pe moment.

42. Toate informațiile privind calitatea serviciilor se monitorizază și prezintă trimestrial conducerii, în cadrul raportului de activitate trimestrială a instituției, după caz cu propuneri pentru elaborarea unui plan de măsuri corective și îmbunătățire calitate servicii prestate populației.

Dispoziții finale

43. Prezentul Standard intră în vigoare din data aprobării prin ordinul instituției.

44.Modificarea și completarea Standardului în cauză se efectuează în corespundere cu actele normative în vigoare.