

STANDARDELE DE EVALUARE ȘI ACREDITARE A PRESTATORILOR DE SERVICII DE ÎNGRIJIRE PALIATIVĂ SPECIALIZATĂ

Criteria obligatorii pentru initierea procedurii de evaluare și acreditare

Nr ord.	Denumirea criteriului	Modul de verificare	Aprecierea corespunderii	
			Corespunde	Nu corespunde
1.	Prestatorul dispune de Autorizație sanitară de funcționare valabilă, eliberată de către subdiviziunile teritoriale ale Agenției Naționale pentru Sănătate Publică în modul stabilit.	Verificarea Autorizației sanitare de funcționare în original.		
2.	Prestatorul de servicii de îngrijire paliativă specializată dispune de Regulament de organizare și funcționare, elaborat și aprobat de Ministerul Sănătății. (Legea nr.411/1995, art. 4, alin. 5).	Verificarea Regulamentului în original.		

Notă 1: În cazul necorespunderii cel puțin a unui criteriu sus-numit, cererea de inițiere a procedurii de evaluare în scop de acreditare nu se acceptă.

Notă 2:

Prin noțiunea de „prestator de servicii de îngrijire paliativă specializată” (în continuare – Prestator) se subînțelege orice prestator de servicii medicale, indiferent de tipul de proprietate și formă juridică de organizare, organizație, asociație obștească, etc., autorizat pentru prestarea genului respectiv de servicii, în conformitate cu legislația.

Beneficiarii serviciilor de îngrijire paliativă (în continuare – beneficiari) pacienții de toate vârstele ce suferă de boli incurabile progresive cu prognostic limitat, care au speranța de viață sub 12 luni, exceptând copiii care pot supraviețui și peste 12 luni, cu suferință generată de simptome fizice incontrollabile, cu grave probleme de ordin psiho-emoțional și/sau social, spiritual și/sau cu grad de dependență, precum și familiile acestora, pe toată perioada de îngrijire, inclusiv în perioada de doliu.

CAPITOLUL I. DREPTURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE BENEFICIARILOR

Standardul 1.1. Dreptul la informație

Nr. crt.	Criterii de corespundere	Modul de verificare	Aprecierea corespunderii (pct)	Comentariul prestatorului	Comentariul expertului
1.1.1	Locul amplasării Prestatorului în localitate și calea spre el sunt clar și explicit semnalizate prin indicatoare.	Observare directă.	2 - Sunt indicate 1 - Indicate confuz 0 - Nu sunt		
1.1.2	Pe fațada clădirii Prestatorului este indicată denumirea oficială a acestuia și programul de activitate, vizibile din exterior.	Observare directă.	2 - Dispune/vizibile 1 - Dispune/invizibile 0 - Nu dispune		
1.1.3	La intrare este prezent un panou vizibil cu indicarea clară a locației tuturor compartimentelor.	Observare directă.	2 - Prezent/vizibil/clar 1 - Invizibil/confuz 0 - Nu este		
1.1.4	Prestatorul dispune de un program de activitate bine structurat, în dependență de tipul serviciului prestat: în condiții de ambulator, la domiciliu sau spitalizare.	Observare directă.	2 - Dispune/vizibil 1 - Dispune/invizibil 0 - Nu dispune		
1.1.5	Prestatorul are expuse la locuri vizibile numerele de telefoane (linia verde) ale autorităților cu funcții de reglementare și control (MS, CNAM, ANSP, etc.) serviciului de urgență (112).	Observare directă.	2 - Sunt expuse 1 - Parțial/confuz 0 - Nu sunt		
1.1.6	Prestatorul dispune de un birou de informații/recepție/registratură.	Observare directă.	2 - Dispune 0 - Nu dispune		
1.1.7	Extrasele din actele legislative naționale și tratatele internaționale cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului sunt afișate în locuri accesibile, vizibile și lizibile pentru beneficiari și vizitatori.	Observare directă.	2 - Sunt afișate 1 - Parțial 0 - Nu sunt afișate		
1.1.8	Echipele multidisciplinare sunt instruite și cunosc prevederile cadrului legal internațional și național existent cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului.	Verificarea actelor de instruire. Interviu cu personalul.	2 - Instruite/cunosc 1 - Instruite/cunosc insuficient 0 - Nu cunosc		

1.1.9	Prestatorul informează beneficiarii despre identitatea, statutul și experiența profesională a specialiștilor medicali/nemedicali care nemijlocit se ocupă de îngrijirile acordate, aceștia fiind obligați să poarte un ecuson cu specificarea numelui, specialității și funcției deținute.	Observare directă. Interviu cu personalul.	2 – Dispun/poartă 1 – Dispun/poartă parțial 0 – Nu dispun		
1.1.10	Prestatorul dispune de pagina WEB funcțională, care conține o structură detaliată: structura aprobată, serviciile de îngrijire paliativă oferite, tarifele pentru serviciile contra plată, echipa, posturile vacante, modul de admitere sau de intrare în instituție, date privind performanța etc.	Verificarea paginii WEB	2 – Dispune/detaliată 1 – Dispune/vagă 0 – Nu dispune, nefuncțională		
1.1.11	Prestatorul dispune de contracte de colaborare cu prestatorii de servicii medicale, instituțiile rezidențiale și alți prestatori de servicii sociale, ONG-uri, voluntari, agenți economici, alte instituții și organizații, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, autorități ale administrației publice centrale și locale, pentru asigurarea accesului beneficiarilor la servicii de îngrijire paliativă, precum și la alte servicii relevante.	Verificarea contractelor	2 – Dispune 1 – Dispune parțial 0 – Nu dispune		
1.1.12	Prestatorul desfășoară activități de informare a populației și de promovare a serviciilor de îngrijire paliativă prestate.	Verificarea surselor de informare, discuții cu populația	2 – Desfășoară 1 – Formal 0 – Nu desfășoară		
1.1.13	Prestatorul dispune de materiale informaționale despre specificul activității, care reflectă serviciile într-un mod clar și nediscriminatoriu.	Verificarea materialelor informaționale, discuții cu beneficiarii	2 – Dispune 1 – Dispune parțial 0 – Nu dispune		
1.1.14	Pacienții cu boli incurabile progresive cu prognostic limitat, membrii familiei acestora, au posibilitatea să viziteze Serviciile pentru a cunoaște condițiile, personalul, modul de desfășurare a activităților etc.	Verificarea registrului de evidență a vizitelor	2 – Au posibilitatea 1 – Asigură parțial 0 – Nu au posibilitatea		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 1.2. Dreptul la consimțământ, confidențialitate, securitate, comunicare, reducerea suferinței și atenuarea durerii, atitudine respectuoasă și umană, soluționarea plângerilor, acces la serviciile religioase și spirituale, îngrijire terminală demnă de o ființă umană

1.2.1	Personalul angajat cunoaște și respectă procedura de perfectare în actele medicale a consimțământului beneficiarului la intervențiile medicale, cu semnarea obligatorie de către beneficiar și medicul curant.	Interviu cu personalul. Verificarea Fișelor de evaluare	2 – Cunosc, respectă 1 – Cunosc/nu respectă 0 – Nu cunosc/nu respectă		
1.2.2	Prestatorul dispune de o procedură de prelucrare a datelor cu caracter personal, cunoscută de către personalul angajat.	Analiza procedurii. Interviu cu personalul	2 – Dispune/cunoaște 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
1.2.3	Prestatorul dispune de o procedură de păstrare a datelor despre starea sănătății beneficiarilor, cunoscută de către personalul angajat.	Analiza procedurii. Interviu cu personalul	2 – Dispune/cunoaște 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
1.2.4	Prestatorul dispune de o procedură de comunicare efectivă cu beneficiarii în limba pe care o înțeleg, care prevede că informația medicală să fie completă și comunicată la timp, neambiguă și pe înțelesul celui care o primește, cunoscută de către personalul angajat.	Analiza procedurii. Interviu cu personalul	2 – Dispune/cunoaște 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
1.2.5	Prestatorul dispune de o procedură despre modul și termenele de depunere a petițiilor și sugestiilor, beneficiarii fiind informați prin afișarea informației respective pe un panou informativ, vizibil și accesibil pentru beneficiari și vizitatori.	Observare directă.	2 – Dispune/afișată 1 – Dispune/neafișată 0 – Nu dispune		
1.2.6	Personalul angajat cunoaște procedura despre modul și termenele de depunere a petițiilor și sugestiilor.	Interviu cu personalul	2 – Cunoaște 1 – Insuficient 0 – Nu cunoaște		
1.2.7	Petițiile și sugestiile, adresate administrației sau organelor ierarhic superioare, sunt înregistrate oficial de administrație și examinate în termenele stabilite de legislație cu informarea solicitantului și organului respectiv.	Verificarea registrului de înregistrare a petițiilor	2 – Înregis./examine 1 – Înregis./examine parțial 0 – Nu sunt înregistr.		
1.2.8	Registrele de reclamații, șnuruite și autentificate prin aplicarea ștampilei și semnăturii reprezentantului autorității Administrației Publice Locale, sunt prezente în locuri vizibile și accesibile pentru consumatorii de servicii de îngrijire paliativă.	Verificarea Registrelor	2 – Prezente 1 – Prezente parțial 0 – Nu sunt prezente/adaptate		
1.2.9	Personalul angajat cunoaște și respectă procedura de gestionare a Registrului de reclamații.	Interviu cu personalul	2 – Cunoaște/respectă 1 – Cunoaște, nu respectă 0 – Nu cunoaște		

1.2.10	Prestatorul dispune de o procedură în scris de acces a pacientului la ajutor spiritual și moral din partea unui slujitor al religiei sale.	Analiza procedurii	2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
1.2.11	Personalul angajat cunoaște procedură și facilitează accesul pacientului la ajutor spiritual și moral din partea unui slujitor al religiei sale.	Interviu cu personalul și beneficiarii	2 – Facilitează 1 – Parțial 0 – Nu facilitează		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 1.3. Responsabilitățile beneficiarilor

1.3.1	Beneficiarii sunt informați privind obligativitatea să comunice personalului echipei multidisciplinare informații complete despre identitatea, situația familială, socială, economică, fiind responsabili pentru veridicitatea acestor informații, precum și să ofere informații complete despre maladiile suportate și cele curențe, despre maladiile sale ce prezintă pericol social;	Interviu cu personalul și beneficiarii	2 – Cunosc/comunică 1 – Cunosc formal 0 – Nu cunosc		
1.3.2	Beneficiarii sunt informați privind respectarea regulilor de comportament stabilite în cadrul serviciilor de îngrijiri paliative, precum și recomandările medicului în acest scop.	Interviu cu personalul și beneficiarii	2 – Cunosc/respectă 1 – Cunosc formal 0 – Nu cunosc		
1.3.3	Beneficiarii sunt informați privind obligativitatea de participare la evaluarea inițială, reevaluare și la elaborarea planului de îngrijire.	Interviu cu personalul și beneficiarii	2 – Cunosc/respectă 1 – Cunosc formal 0 – Nu cunosc		
1.3.4	Beneficiarii sunt informați privind obligativitatea de participare la implementarea planului de îngrijire.	Interviu cu personalul și beneficiarii	2 – Cunosc/participă 1 – Cunosc/nu participă 0 – Nu cunosc		
1.3.5	Beneficiarii sunt informați și cunosc regulile privind utilizarea produselor farmaceutice și a substanțelor medicamentoase fără prescrierea și acceptul medicului și să informeze personalul medical despre alte tratamente alternative sau consumul cronic de alcool sau psihotrope.	Interviu cu personalul și beneficiarii	2 – Cunosc/respectă 1 – Cunosc formal 0 – Nu cunosc		
1.3.6	Beneficiarii sunt informați și cunosc procedura privind respectarea drepturilor și demnitatea altor beneficiari, precum și ale personalului medical și nemedical.	Interviu cu personalul și beneficiarii	2 – Cunosc/respectă 1 – Cunosc formal 0 – Nu cunosc		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

CAPITOLUL II. PRACTICI INSTITUȚIONALE

Standardul 2.1. Politica și proceduri de organizare a activității

2.1.1	Managementul de la cel mai înalt nivel stabilește și menține o politică referitoare la calitate, care să fie adecvată scopului Prestatorului, să susțină direcția sa strategică; să se bazeze pe valori etice, să includă angajamente pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.	Verificarea prezenței și conținutului politicii de calitate a Prestatorului	2-Prezentă/cunoscută 1 – Prezentă/cunoscută parțial 0 - Nu este prezentă		
2.1.2	Politica de calitate este comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației, prin instruire, afișare și disponibilă părților interesate din exterior.	Inspecție vizuală. Interviu cu personalul și beneficiarii.	2- Comunicată/afișată/ înțeleasă 1 – Afișată/neînțeleasă 0–Necomunicată/ neînțeleasă		
2.1.3	Managementul Serviciilor se realizează în conformitate cu Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijire paliativă, aprobate în modul stabilit de legislație.	Verificarea prezenței Standardelor minime de calitate	2–Prezente/sunt cunoscute 1 – Cunoscute parțial 0 – Nu sunt cunoscute		
2.1.4	Managementul Serviciilor de îngrijire paliativă este realizat de către șeful Serviciilor, care deține studii superioare în domeniul Serviciilor prestate.	Verificarea dosarului personal	2 - Dispune 0 – Nu dispune		
2.1.5	Șeful Serviciilor asigură coordonarea și monitorizarea activităților personalului, asigurând buna funcționare a acestuia.	Verificarea planurilor de activitate, rezultatelor monitorizării acestora	2- Asigură 1-Asigură formal 0 - Nu asigură		
2.1.6	Prestatorul acordă serviciile de îngrijire paliativă specializată doar în bază echipei multidisciplinare, care includ următoarele intervenții: medicale, de tip nursing, intervenții conexe actului medical, terapie ocupațională, asistență psihologică, de educație și informare pentru autoîngrijire, suport social, spiritual și în perioada de doliu, consultanță telefonică pentru beneficiari și familiile lor, consultanță telefonică pentru prestatorii de servicii de îngrijiri paliative de bază, intervenții specifice în cazul îngrijirii paliative pentru copii.	Verificarea organigramei. Discuții cu personalul.	0 – 5		

2.1.7	Componenta echipei multidisciplinare este formată din cel puțin patru specialiști cu instruire și experiență în gestionarea problemelor din multiple domenii pentru a putea satisface nevoile complexe ale pacientului și familiei acestuia: medic, asistent medical, asistent social și psiholog.	Verificarea componentei echipelor multidisciplinare	5- Corespunde integral 2 – Corespunde parțial 0 – Nu sunt prezente		
2.1.8	Prestatorul elaborează planuri de perspectivă și planuri curente, bazate pe planificări coerente și evaluări periodice ale acțiunilor, conțin viziunea și misiunea instituției, obiective pe termen scurt, mediu sau lung, previziuni bugetare pentru dezvoltarea instituției și activități de îmbunătățire a calității, analiza SWOT sau alt tip de analiză, termen de finalizare, echipa responsabilă cu evaluări periodice, etc.	Verificarea planurilor, rezultatelor evaluării și implementării lor	0 – 5		
2.1.9	Programul de audiențe este prezent și afișat în zone vizibile.	Inspecție vizuală	2 – Există 0 – Nu există		
2.1.10	Prestatorul dispune de Regulamente de activitate pentru fiecare serviciu, politici, proceduri sau alte documente similare, întocmite conform responsabilităților și care orientează modul lor de executare, cunoscute de către personal și respectate.	Verificarea Regulamentului, altor documente de politici	2 – Dispune 1 – Parțial dispune 0 – Nu dispun		
2.1.11	Prestatorul planifică, elaborează și evaluează un program de îmbunătățire a calității serviciilor și siguranței beneficiarilor. Programul este adus la cunoștința personalului, care este instruit în mod corespunzător pentru a participa la realizarea lui.	Examinarea programului	2 – Elaborează/ implementează 1 – Elaborat formal/ neimplementat 0 – Nu elaborează		
2.1.12	Prestatorul dispune de un plan comprehensiv de a reduce riscul și de a controla infecțiile asociate îngrijirii paliative, care cuprinde toate zonele de vizită de către sau la care au acces pacienții, personalul instituției și vizitatorii.	Examinarea programului	2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
2.1.13	Prestatorul dispune de o bază tehnico-materială adecvată, care reduce riscul de apariție și răspândire a infecțiilor.	Verificarea planului. Inspecție vizuală	2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
2.1.14	Prestatorul dispune de un plan de gestionare a deșeurilor rezultate din activități medicale, coordonat cu Centrul de Sănătate Publică teritorial și cu inspecția mediului.	Verificarea planului	2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
2.1.15	Prestatorii de îngrijiri paliative asigură distrugerea în condiții corespunzătoare a deșeurilor medicale.	Verificarea procedurii. Observare directă.	2 – Asigură 1 – Asigură formal 0 – Nu asigură		

2.1.16	Prestatorul dispune de un contract cu un operator economic autorizat în domeniul gestionării deșeurilor medicale periculoase.		2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
2.1.17	Prestatorul are elaborate planuri de înlăturare a neconformităților depistate pe parcursul evaluărilor curente anuale, măsurile cărora sunt realizate în termenele stabilite.	Verificarea planurilor și rezultatelor realizării lor	2 – Elaborează/ implementează 1 – Elaborat formal 0 – Nu elaborează		
2.1.18	Prestatorul are elaborat în scris un plan de gestionare a riscurilor pentru beneficiari, personal, vizitatori, care include identificarea, evaluarea și monitorizarea pentru asigurarea unui mediu sigur și protejat de prestare a serviciilor medicale.	Verificarea planului, rezultatelor evaluării și implementării	2 – Elaborează/ implementează 1 – Elaborat formal 0 – Nu elaborează		
2.1.19	Apa potabilă și electricitatea sunt disponibile permanent, din surse regulate sau alternative, în scopul satisfacerii necesităților esențiale de îngrijire a beneficiarilor.	Verificarea disponibilității sistemelor	2 – Permanent 1 – Neregulat		
2.1.20	Sistemele de alimentație cu apă, energie electrică, de gestionare a deșeurilor, precum și alte sisteme-cheie, sunt inspectate permanent, menținute și, după caz, îmbunătățite.	Verificarea procedurilor de inspectare, îmbunătățire, etc.	2 – Inspectate/ menținute 1 – Nu sunt menținute permanent		
			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 2.2. Evaluarea și monitorizarea activității Serviciilor.

2.2.1	Prestatorul dispune de un set de indicatori măsurabili pentru efectuarea procedurii de evaluare și monitorizare a activității Serviciilor, care se axează pe: a) performanța profesională a personalului; b) calitatea serviciilor prestate; c) gradul de apreciere a pacienților, familiilor/îngrijitorilor.	Verificarea prezenței setului de indicatori măsurabili.	2 - Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
2.2.2	Prestatorul, la sfârșitul fiecărui an, elaborează un raport de activitate pentru asigurarea monitorizării realizării planului anual de activitate a Serviciilor.	Verificarea raportului.	2 – Elaborează 1 – Elaborează formal 0 – Nu elaborează		
2.2.3	Prestatorul prezintă rapoartele de activitate instituțiilor abilitate, în conformitate cu actele normative în vigoare.	Verificarea rapoartelor prezentate	2 – Prezintă 0 – Nu prezintă		
2.2.4	Pentru asigurarea transparenței în activitatea sa, Prestatorul plasează raportul de activitate pe pagina-web oficială.	Verificarea paginii web oficiale a Prestatorului	2 – Raport plasat 0 – Nu este plasat.		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 2.3. Managementul informației

2.3.1	Prestatorul dispune de un sistem de comunicare constantă (întâlniri, ședințe, dări de seamă, rapoarte, etc.), având ca scop evaluarea rezultatelor proiectelor și obiectivelor instituționale strategice, sectoriale și generale, etc.	Verificarea sistemului. Discuții cu angajații despre frecvența lor.	2 – Dispune 1 - Formal 0 – Nu dispune		
2.3.2	Evaluările periodice ale obiectivelor generale ale Prestatorului, evaluările de etapă ale diverselor activități prevăzute în planurile strategic, de management, etc. sunt documentate, la necesitate, unele obiective și acțiuni sunt ajustate sau adaptate.	Verificarea procedurii de evaluare	2 – Sunt documentate 1 – Formal 0 – Nu sunt		
2.3.3	Prestatorul are o strategie de relații publice (purtător de cuvânt, pliante, media etc.).	Verificarea procedurii de comunicare externă	2 – Dispune 1 - Formal 0 – Nu dispune		
2.3.4	Prestatorul este asigurat și dispune de mijloace de legătură operativă – legătură telefonică funcțională, Internet, E-mail, fax etc.	Inspecție vizuală	2 – Dispun 1 – Parțial 0 – Nu dispun		
2.3.5	Prestatorul menține evaluarea și monitorizarea pentru fiecare beneficiar îngrijit.	Verificarea Fișelor pacientului	2 – Menține 1 – Parțial 0 – Nu menține		
2.3.6	Fiecare înregistrare efectuată în Fișa pacientului identifică autorul acestei înregistrări și timpul efectuării acesteia.	Verificarea înregistrărilor	2 – Identifică 1 – Identifică parțial 0 – Nu identifică		
2.3.7	Ca o parte componentă a activității de îmbunătățire a performanței, conducerea evaluează sistematic conținutul și calitatea înregistrărilor.	Verificarea înregistrărilor	2 – Evaluează 1 – Insuficient 0 – Nu evaluează		
2.3.8	Prestatorul menține confidențialitatea și caracterul privat al informației, securitatea informației și integritatea datelor.	Verificarea procesului	2 – Menține 1 – Menține formal 0 – Nu menține		
2.3.9	Prestatorul dispune de un proces pentru acumularea datelor, determinarea datelor și informației necesare pentru acumulare în scopul satisfacerii necesităților personalului medical și managerial, instituțiilor cointeresate etc.	Verificarea succesiunii operațiilor de acumulare a datelor, stocare, etc.	2 – Dispune 1 – Parțial dispune 0 – Nu dispune		

2.3.10	Prestatorul este responsabil de evidenta și păstrarea documentelor arhivate (încăpere uscată, protejată de pătrunderea luminii, ușa de metal, zăbrele la geamuri, stingător de foc, psihrometru, stelaje, registru de intrare/ieșire a documentelor, persoană responsabilă, numită prin ordin cu obligații funcționale, prezența registrelor de evidentă, asigurarea regimului de temperatură și umiditate, respectarea termenelor de păstrare, modului de eliberare și nimicire, etc.).	Vizita arhivei. Prezența ordinului, Regulamentului arhivei.	0 – 5		
2.3.11	Administrația este responsabilă ca Fișele pacienților, Planurile de îngrijire și altă informație să fie protejate de pierdere, distrugere, alterare și acces sau utilizare neautorizată.	Verificarea procedurii de păstrare	2 – Este responsabilă 1 – Parțial responsabil 0 – Nu este responsabil		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

CAPITOLUL III. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Standardul 3.1. Procedurile de angajare, concediere, instruire profesională, nivelul de calificare a cadrelor și evaluare a performanțelor

3.1.1	Prestatorul dispune de o structură de personal în corespundere cu scopul și obiectivele serviciilor de îngrijire paliativă prestate.	Verificarea statutului de personal	5–Dispune/corespunde. 2–Dispune/nu corespunde 0 - Nu dispune		
3.1.2	Normativele de personal pentru Prestatorii serviciilor de îngrijire paliativă în regim de spitalizare corespund normativelor aprobate de Ministerul Sănătății.	Verificarea schemei de încadrare	0 - 5		
3.1.3	Normativele minime de personal pentru Prestatorii care oferă servicii de îngrijire paliativă la domiciliu corespund normativelor aprobate de Ministerul Sănătății	Verificarea statelor de personal	0 – 5		
3.1.4	Prestatorul respectă toate procedurile de angajare, promovare și concediere în conformitate cu prevederile legislației.	Verificarea dosarelor personale ale angajaților	2 – Respectă 0 – Nu respectă		
3.1.5	Fiecare angajat dispune de fișă a postului în care sânt prevăzute sarcinile de bază, atribuțiile de serviciu, împuternicirile și responsabilitățile specifice funcției, precum și cerințele față de titularul acestei funcții.	Verificarea Fișelor posturilor	2 – Există /complete 1 – Există /incomplete 0 – Nu există		
3.1.6	Fișele postului sunt revizuite periodic, în funcție de necesități, conform tipului de servicii prestate și sunt aduse la cunoștința angajaților sub semnătură.	Verificarea	2 – Revizuite/cunoscute 1– Revizuite/necunoscute 0 - Nerevizuite/necunoscute		

3.1.7	Decizia despre concedierea personalului este luată de administrație conform prevederilor Codului muncii.	Verificarea procedurii de concediere	2 – Corespunde 0 – Nu corespunde		
3.1.8	Prestatorul creează condițiile necesare și favorizează formarea profesională inițială și continuă a personalului, beneficiarilor și familiilor lor, etc.	Discuții cu personalul, beneficiarii/familiile lor. Verificarea dosarelor personale ale angajaților.	5–Creează/favorizează 2 – Creează parțial 0 – Nu creează		
3.1.9	Prestatorul elaborează planuri anuale de educație medicală continuă a personalului, reieșind din necesitatea în instruire, competențe, cunoștințe, precum și alte cerințe specifice pentru angajați.	Verificarea planurilor	2 – Există 1 – Există formal 0 – Nu există		
3.1.10	Prestatorul monitorizează și ține evidența instruirilor de care a beneficiat personalul.	Verificarea evidenței monitorizării planurilor	2 – Monitorizează 1–Monitorizează formal 0 – Nu monitorizează		
3.1.11	Personalul specializat pentru prestarea serviciilor de îngrijire paliativă are calificări și experiență recunoscută pentru a satisface nevoile fizice, psiho-emoționale, sociale, culturale și spirituale ale persoanei, familiei și îngrijitorilor lor.	Examinarea certificatelor de educație medicală continuă în domeniu	0 – 5		
3.1.12	Prestatorul recunoaște și susține programele de voluntariat în conformitate cu standardele de voluntariat relevante.	Verificarea programelor de voluntariat susținute	2- Programe susținute 0 -Nu susține programe		
3.1.13	Prestatorul antrenează voluntari, conform legislației în vigoare, care nu sunt incluși în schema de încadrare a Prestatorului.	Verificarea atribuțiilor stabilite în contractul de voluntariat.	2- Antrenează voluntari 0 - Nu antrenează		
3.1.14	Atestarea medicilor în vederea stabilirii gradului de calificare se efectuează conform actelor normative.	Examinarea certificatelor de calificare profesională	0 – 5		
3.1.15	Atestarea personalului medical cu studii medii speciale în vederea stabilirii gradului de calificare se efectuează conform actelor normative.	Examinarea certificatelor de calificare profesională	0 – 5		
3.1.16	Personalul specializat pentru prestarea serviciilor de îngrijire paliativă are calificări și experiență recunoscută pentru a satisface nevoile fizice, psiho-emoționale, sociale, culturale și spirituale ale persoanei, familiei și îngrijitorilor lor;	Examinarea certificatelor de educație medicală continuă în domeniu	0 – 5		
3.1.17	Prestatorul organizează și asigură evaluarea sistematică a competențelor profesionale ale personalului conform unei grile, bazate pe criterii clare.	Verificarea procedurii de evaluare	2 – Evaluează anual 1–Nu evaluează sistematic 0 – Nu evaluează		
3.1.18	Dosarele personale ale angajaților sunt prezente, conțin toate documentele necesare (studiile, formarea profesională continuă, evaluarea competențelor profesionale, obligațiunile funcționale, etc.) și sunt păstrate în conformitate cu prevederile legale.	Verificarea dosarelor	5 – Corespund integral 2 – Parțial 0 – Nu corespund		

3.1.19	Prestatorul implementează Sistemul Informatic de Evidență a Resurselor Umane în Sistemul Sănătății (SIERUSS).	Examinarea gradului de implementare.	0 – 5		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 3.2. Condițiile de muncă, asigurarea securității și sănătății în muncă

3.2.1	Prestatorul dispune de Regulament intern, elaborat conform prevederilor Codului Muncii, care este adus la cunoștința salariaților sub semnătură.	Examinarea Regulamentului. Discuții cu personalul.	2 – Dispune 1 – Formal 0 – Nu dispune		
3.2.2	Condițiile de muncă ale angajaților sunt asigurate conform prevederilor legislației.	Examinarea condițiilor de muncă. Interviewarea personalului.	2 – Asigurate 1 – Parțial 0 – Nu sunt asigurate		
3.2.3	Personalul medical este vaccinat împotriva infectării cu virusul hepatitei „B” și altor infecții, conform actelor normative.	Verificarea Fișelor medicale și altor acte conexe	0 – 5		
3.2.4	Personalul care activează la locuri de muncă cu factori profesionali de risc, este asigurat gratuit cu alimentație specială de protecție.	Discuții cu personalul	2 – Este asigurat 1 – Parțial 0 – Nu este asigurat		
3.2.5	La angajare, apoi semestrial și la necesitate, personalul este instruit în domeniul securității și sănătății în muncă, despre riscurile la care acesta poate fi expus în desfășurarea activității sale.	Examinarea Fișelor personale de instruire, consemnate	2 – Este instruit 1 – Parțial 0 – Nu este instruit		
3.2.6	Examenul medical la angajare și periodic este prezent în volumul stabilit de prevederile actelor normative în vigoare.	Verificarea fișelor medicale	2 – Prezent 1 – Incomplet 0 – Nu este prezent		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

CAPITOLUL IV. ORGANIZAREA, MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA SERVICIILOR DE ÎNGRIJIRE PALIATIVĂ

Standardul 4.1 Procesul de organizare a îngrijirilor (selectare, planificare, admitere, continuitate)

4.1.1	Serviciile de îngrijire paliativă sunt organizate de Prestator pe tipuri de servicii prevăzute de Nomenclatorul serviciilor de îngrijire paliativă, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind activitatea serviciilor de îngrijire paliativă aprobat în conformitate cu legislația.	Verificarea prezenței Nomenclatorului serviciilor de ÎP, Regulamentului privind activitatea serviciilor de ÎP.	2 – Prezente/sunt cunoscute 1 – Cunoscute parțial 0 – Nu sunt cunoscute		
-------	---	--	---	--	--

4.1.2	Îngrijirile paliative sunt acordate beneficiarilor eligibili nediscriminatoriu, indiferent de vârstă, sex, etnie, rasă, religie, status social, convingeri politice.	Prezența criteriilor clare și bine definite de selecție	2 – Elaborate clar 1 – Elaborate formal 0 – Nu sunt elaborate		
4.1.3	Există proceduri de selectare, planificare și admitere a pacienților care necesită servicii de îngrijiri (grupele țintă și listele de așteptare în caz când numărul solicitanților depășește posibilitățile prestatorului).	Verificarea procedurilor și listelor de așteptare	2 – Există 1 – Există formal 0 – Nu există		
4.1.4	Prestatorul dispune și aplică proceduri de evaluare inițială, reevaluare a necesităților pacientului, familiei acestuia, care i-au în calcul experiențele și nevoile fizice, psiho-emoționale, culturale, sociale și spirituale ale pacientului și familiei.	Verificarea procedurii	2 – Dispune/aplică 1 – Dispune/nu aplică 0 – Nu dispune		
4.1.5	Evaluarea inițială și reevaluarea încorporează aspectul fizic, psihologic, cultural, social al beneficiarului, experiențe și nevoi spiritual (date biografice, anamneza, evaluarea medicală, nursing, socială, spirituală, psihologică, evidența derulării îngrijirii acordate de toate disciplinele din cadrul echipei – de la admiterea în program și până în perioada de doliu, evidența medicației, alte servicii implicate în îngrijire).	Verificarea Formulelor de evaluare și monitorizare	2 – Încorporează 1 – Parțial 0 – Nu încorporează		
4.1.6	Beneficiarii preluați în îngrijiri dispun de planuri individualizate de îngrijiri, elaborate de către echipa multidisciplinară și racordate la necesitățile beneficiarului.	Verificarea planurilor de îngrijiri (PÎ)	2 – Dispun 0 – Nu dispun		
4.1.7	Planul de îngrijire include enumerarea problemelor/opțiunilor de tratament, prescriere de tratament, material și medicație, intervenții ale echipei bazate pe evaluarea inițială și reevaluările ulterioare, exprimarea acordului prin semnarea lui.	Evaluarea PÎ	0 – 5		
4.1.8	Planurile de îngrijire sunt elaborate la prima ședință după admiterea beneficiarului și sunt revizuite la necesitate de echipa multidisciplinară, însă nu mai rar decât o dată pe săptămână. (punctul 16, alin.8 din Standardele Minime de Calitate).	Evaluarea PÎ	0 – 5		
4.1.9	Beneficiarii, familiile lor și îngrijitorii lucrează în parteneriat cu echipa multidisciplinară pentru a comunica, planifica, stabili obiectivele îngrijirii și sprijinirea deciziilor în cunoștință de cauză cu privire la planul de îngrijire.	Interviul personalului, beneficiarilor și membrilor familiilor	2 – Se respectă 1 – Respectă parțial 0 – Nu se respectă		
4.1.10	Prestatorul dispune de metode/proceduri de identificare a unui reprezentant legal al pacientului în cazul în care acesta este fără discernământ.	Evaluarea metodei/procedurii de identificare	2 – Dispune/aplică 1 – Dispune/nu aplică 0 – Nu dispune		

4.1.11	Planurile de îngrijire sunt respectate în strictă conformitate cu recomandările făcute de către Prestator și modificate la necesitate, în dependență de dinamica procesului.	Examinarea planurilor de îngrijire.	0 - 5		
4.1.12	Prestatorul asigură asistența de urgență și/sau gestionarea evenimentelor neașteptate în legătură cu îngrijirea pacientului în afara programului de activitate a Prestatorului, inclusiv constatarea decesului și acțiunile ce urmează a fi întreprinse.	Examinarea planurilor de îngrijire.	2 – Asigură 1 – Asigură parțial 0 – Nu asigură		
4.1.13	Prestatorul utilizează instrumente validate pentru evaluarea simptomelor – ESAS (Sistemul de evaluare simptomatică Edmonton), durerii - Brief Pain Inventory-modificat, status de performanță ECOG, etc.	Examinarea fișelor pacienților	0 – 5		
4.1.14	Prestatorul dispune și utilizează metode și proceduri în vigoare care sprijină și promovează continuitatea îngrijirii în diferite situații și pe tot parcursul bolii beneficiarului.	Examinarea metodelor/procedurilor	2 – Dispune/utilizează 1 – Dispune/nu utilizează 0 – Nu dispune		
4.1.15	Prestatorul dispune de o procedură clară de sistare a îngrijirii paliative, în conformitate cu prevederile Standardului 10 din Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijire paliativă aprobate în conformitate cu legislația.	Examinarea procedurii	2 – Dispune/utilizează 1 – Dispune/nu utilizează 0 – Nu dispune		
4.1.16	Prestatorul asigură sistarea prestării îngrijirii la solicitarea pacientului sau reprezentantului său legal, în conformitate cu prevederile art. 13 al Legii nr. 263/2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului.		2 – Asigură 1 – Asigură parțial 0 – Nu asigură		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 4.2. Calitatea îngrijirilor, evaluarea și îmbunătățirea performanțelor, controlul infecțiilor și riscului

4.2.1	Calitatea serviciilor de îngrijire paliativă este determinată de Standardele minime de calitate pentru serviciile de îngrijire paliativă; Regulamentul privind activitatea serviciilor de îngrijire paliativă; Protocoalele clinice naționale/standardizate; Ghidurile practice din domeniile relevante, etc.	Verificarea actelor normative de standardizare a serviciilor medicale utilizate în activitate	0-5		
-------	---	---	-----	--	--

4.2.2	Prestatorul dispune de instrumente de evaluare pentru a aprecia satisfacția de îngrijirea primită, care sunt puse la dispoziția beneficiarilor, familiilor și îngrijitorilor, în baza cărora sunt identificate și elaborate instrumente și proceduri de îmbunătățire a calității Serviciilor prestate.	Verificarea instrumentelor de evaluare și procedurilor de îmbunătățire	5 – Dispune/ apreciază/ elaborează 2 – Dispune/apreciază/ nu elaborează 0 – Nu dispune		
4.2.3.	Îngrijirea este bazată pe nevoile evaluate ale beneficiarului și familiei, în concordanță cu valorile, obiectivele și preferințele pacientului, documentate în planul de îngrijire, pentru ai permite acestuia să ducă un mod de viață cât mai calitativ până la sfârșitul vieții.	Verificarea documentației medicale, discuții cu personalul	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
4.2.4.	În îngrijirile oferite de prestator sunt organizate și utilizate metodele cele mai eficiente și mai puțin invazive, iar deciziile terapeutice sunt luate ținând cont de rezultatele așteptate, efectele adverse posibile și dorința beneficiarului.	Verificarea documentației medicale, discuții cu personalul	0 - 5		
4.2.5.	Evoluția stării fiecărui pacient (controlul simptoamelor, durerii, etc.) care primește îngrijire paliativă este monitorizată și atestată în Fișa pacientului.	Verificarea Formulelor de evaluare și monitorizare	0 - 5		
4.2.6	Auditul clinic este efectuat în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare (ordinele MS nr. 519/2008, nr.139/2010).	Verificarea rezultatelor auditului	2 – Efectuate 1 – Parțial/formal 0 – Nu sunt prezente		
4.2.7	Sondajele privind gradul de satisfacție a beneficiarilor sunt efectuate sistematic cu analiza rezultatelor și elaborarea planului de acțiuni corective.	Examinarea rapoartelor privind rezultatele sondajelor	2 – Efectuate 1 – Efectuate formal 0 – Nu sunt prezente		
4.2.8	Prestatorii își îmbunătățesc calitatea serviciilor, ținând cont de rezultatele evaluării satisfacției pacientului/familiei lui (chestionar), controlul durerii și a altor simptome.	Verificarea procedurii	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
4.2.9	Prestatorul dispune de mecanisme pentru a evalua nevoile nesatisfăcute a beneficiarilor și folosește aceste informații pentru a trasa măsuri de îmbunătățire a îngrijirilor.	Verificarea mecanismelor de evaluare a nevoilor nesatisfăcute. Verificarea măsurilor de îmbunătățire aplicate.	2–Mecanisme prezente/măsuri aplicate 1–Mecanisme prezente/măsuri neaplicate 0 – Mecanisme absente		
4.2.10	Indicatorii de calitate și performanță, specifici sectoarelor de activitate ale Prestatorului, sunt prezenți, analizați sistematic cu elaborarea măsurilor pentru îmbunătățirea continuă a acestora.	Verificarea indicatorilor. Modalitatea de evaluare și măsurile întreprinse	2 – Prezenți/analizați 1 – Prezenți formal 0 – Nu sunt prezenți		

4.2.11	Prestatorul dispune și aplică protocoale clinice, ghiduri practice, proceduri în vigoare, care sunt utilizate în scopul orientării îngrijirilor medicale.	Verificarea actelor normative de standardizare a serviciilor medicale utilizate în activitate.	2 – Dispune/utilizează 1 – Dispune parțial 0 – Nu dispune		
4.2.12	Prestatorul întreprinde măsuri de combatere a infecțiilor, bazate pe actele normative în vigoare, în scopul diminuării riscurilor de infectare a personalului, beneficiarului și familiei.	Examinarea actelor confirmative. Discuții cu personalul	2 – Întreprinde 1 - Parțial 0 – Nu întreprinde		
4.2.13	Prestatorul dispune de actele normative (extrasele) ce vizează supravegherea și controlul infecțiilor asociate asistenței medicale, iar personalul medical cunoaște prevederile acestora.	Verificarea actelor. Discuții cu personalul.	2 – Dispune 1 – Parțial 0 – Nu dispune		
4.2.14	Personalul este asigurat cu echipament de protecție (costume, halate, bonete, mănuși, măști, ochelari, etc.) și cunoaște măsurile de profilaxie în caz de contaminare cu material infectat.	Verificarea asigurării	2 – Asigurat 1 – Parțial 0 – Nu este asigurat		
4.2.15	Administrația asigură personalul instituției cu detergenți, săpun, substanțe dezinfectante pentru piele și mucoase, suprafețe etc. în urma contaminării cu lichide biologice.	Verificarea asigurării	2 – Asigurat 1 – Parțial 0 – Nu este asigurat		
4.2.16	Personalul cunoaște și respectă procedeele de igienă a mâinilor.	Discuții cu personalul medical	2– Cunoaște/respectă 1 – Parțial 0 – Nu cunoaște		
4.2.17	Prestatorul reduce riscul de apariție și răspândire a infecției prin asigurarea curățeniei curente și generale.	Inspecție vizuală	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
4.2.18	Strategiile de curățare și dezinfectare în caz de stropire cu sânge și alte fluide corporale sunt cunoscute și respectate de către personalul medical.	Discuții cu personalul medical	2 – Cunosc/respectă 1 – Parțial respectă 0 – Nu cunosc		
4.2.19	Personalul posedă cunoștințele necesare privind riscul profesional de infectare cu HIV, HBV și HCV, precauțiile universale în prevenirea transmiterii infecției și atitudinea în cazul expunerii profesionale cu produsele biologice care fac obiectul precauțiilor universale.	Convorbiri cu personalul	2 – Posedă 1 – Insuficient 0 – Nu posedă		
4.2.20	Preparatele dezinfectante utilizate sunt înregistrate în RM și însoțite de instrucțiuni în limba de stat privind spectrul de acțiune, concentrația, expoziția, modul de preparare, utilizare, termenii de păstrare și domeniul de aplicare.	Verificarea preparatelor și instrucțiunilor	2 – Corespund 1 – Parțial 0 – Nu corespund		

4.2.21	Prestatorul dispune de materiale normative și metodice privind securitatea injecțiilor și sunt desemnate persoane responsabile pentru aceste activități.	Verificarea materialelor	2 – Dispune 1 – Parțial 0 – Nu dispune		
4.2.22	Informația privind securitatea injecțiilor este adusă la cunoștința prestatorilor de injecții, cerințele fiind înțelese și utilizate în practica cotidiană.	Discuții cu personalul.	2 – Corespunde 1 – Insuficient 0 – Nu corespunde		
4.2.23	În procesul de îngrijiri sunt utilizate preponderent instrumente de unică folosință, iar în cazul celor reutilizabile, se respectă strict sterilizarea lor conform prevederilor actelor normative în vigoare.	Observarea practicilor.	2 – Se respectă 1 - Parțial 0 – Nu se respectă		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

CAPITOLUL V. GESTIONAREA SERVICIILOR DE ÎNGRIJIRE PALIATIVĂ ÎN SPITALE

Standardul 5.1. Condițiile de igienă sunt adecvate necesităților beneficiarilor, personalului și vizitatorilor

5.1.1	Amplasarea încăperilor și dotarea lor permite accesul facil al beneficiarilor cu grad ridicat de dependență.	Inspecție vizuală	0 – 5		
5.1.2	Saloanele asigură confort și intimitate pentru beneficiari și aparținători.	Inspecție vizuală	2 – Asigură 1 – Asigură parțial 0 – Nu asigură		
5.1.3	Saloanele dispun nu mai mult de 2-3 paturi reglabile cu mecanism hidraulic și comandă electrică, paravane/perdele despărțitoare, noptiere pentru fiecare pat, măsuțe mobile pentru servirea mesei la pat, etc.	Inspecție vizuală	2 – Dispun 1 – Dispun parțial 0 – Nu dispun		
5.1.4	Paturile dispun de saltele ce previn apariția escarelor, cu suprafețe lavabile.	Inspecție vizuală	2 – Dispun 0 – Nu dispun		
5.1.5	Suprafața pentru un pat corespunde normativelor sanitaro-epidemiologice.	Inspecție vizuală (6 m ² pentru un pat)	2 – Corespunde 0 – Nu corespunde		
5.1.6	Finisarea interioară a încăperilor corespunde regulilor și normelor sanitaro-epidemiologice.	Inspecție vizuală	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
5.1.7	Sistemul de încălzire, de ventilare și condiționare a aerului asigură condiții optime ale microclimatului din încăperi.	Verificarea parametrilor nominalizați	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		

5.1.8	Cabinetele cu semnificație epidemiologică, băile, saloanele dispun de apă rece și caldă curgătoare.	Inspecție vizuală.	2 – Dispun 1 – Dispun parțial 0 – Nu dispun		
5.1.9	Încăperile în care activează personalul medical și nemedical, se află beneficiarii și vizitatorii sunt menținute în ordinea adecvată prin dereticare, efectuarea reparațiilor curente și capitale.	Verificarea stării încăperilor nominalizate	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
5.1.10	Prestatorul dispune de băi speciale adaptate persoanelor cu dizabilități (sifon în pardoseala, adaptoare pentru WC, elevator).	Inspecție vizuală	2 – Dispune 1 – Parțial 0 – Nu dispune		
5.1.11	Cabinetele cu semnificație epidemiologică (cabinetele de proceduri etc.) sunt dotate cu lămpi bactericide, însoțite de documentația tehnică referitoare la toate datele privind caracteristicile și modul de utilizare, pentru a asigura o acțiune eficientă și lipsită de nocivitate.	Verificarea registrelor de evidență.	2 – Sunt dotate 1 – Parțial dotate 0 – Nu sunt dotate		
5.1.12	Prestatorul dispune de o încăpere specială amenajată (camera frigorifică preferabil) pentru păstrarea provizorie a cadavrelor.	Inspecție vizuală	2 – Dispune 1 – Neamenajată 0 – Nu dispune		
5.1.13	Accesul persoanelor cu dizabilități locomotorii, care se deplasează cu ajutorul scaunului cu roțile în instituție, este asigurat.	Inspecție vizuală	2 – Este asigurat 1 – Parțial 0 – Nu este asigurat		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 5.2. Necesitățile complexe ale beneficiarilor (evaluările inițiale și periodice) sunt asigurate

5.2.1	Prestatorul are organizat un mediu de îngrijire cât mai apropiat de mediul familial.	Inspecție vizuală	2 – Organizat 1 – Organizat parțial 0 – Nu are organizat		
5.2.2	În instituție beneficiarului i se distribuie veselă pentru alimentație, lenjerie de pat, obiecte de igienă personală.	Observarea practicilor. Discuții cu beneficiarii.	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.2.3	Igiena corporală a beneficiarilor, în lipsa contraindicațiilor medicale, se efectuează nu mai rar de o dată la 2 zile cu înregistrare în Foaia de evaluare a nevoilor de nursing și manipulațiilor (FENNM).	Verificarea fișelor. Discuții cu personalul și beneficiarii	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.2.4	Prestatorul dispune de spălătorie, capacitatea căreia corespunde numărului de paturi.	Verificarea capacității de producere a blocului	2 – Dispune 1 – Neadecvat 0 – Nu dispune		

5.2.5	Spălătoria este dotată cu utilaj, echipament și asigurată cu personal conform cerințelor în vigoare.	Inspecție vizuală	2 – Dotată 1 – Parțial 0 – Nu este dotată		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 5.3. Internarea, externarea, transferarea beneficiarilor

5.3.1.	Identificarea și referirea Beneficiarilor serviciilor de îngrijire paliativă specializată se realizează: - de către medicul de familie sau medicul specialist - în baza biletului de trimitere F-027/e; - de către membri ai echipelor multidisciplinare din cadrul serviciilor de îngrijire paliativă specializată sau de reprezentanți ai autorităților și serviciilor administrației publice locale care colaborează cu serviciile de îngrijire paliativă specializată - fără completarea biletului de trimitere F - 027/e.	Verificarea Fișelor pacienților	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.3.2.	Programarea și preluarea beneficiarilor pentru acordarea serviciilor de îngrijire paliativă specializată se efectuează de către prestatorii acestor servicii, care înregistrează pacientul în lista de așteptare urmare a referirii acestora, ținând cont de prognosticul beneficiarilor și de capacitatea prestatorilor.	Lista de așteptare	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.3.3.	Serviciile de îngrijire paliativă specializată se prestează în baza unui acord de colaborare pentru servicii de îngrijire paliativă încheiat cu pacientul, conform structurii-tip aprobate de Ministerul Sănătății.	Acord de colaborare	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.3.4.	În cazul pacienților fără discernământ și copiilor acordul de colaborare pentru servicii de îngrijire paliativă se încheie cu reprezentantul legal al acestora.	Acord de colaborare	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.3.5.	Toți beneficiarii internați sunt înregistrați în Registrul de evidență a internărilor.	Verificarea registrului de evidență a internărilor	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.3.6.	La internare beneficiarii sunt informați verbal de către Prestator cu privire la drepturile și responsabilitățile lor ca pacienți, cât și cu privire la regulile interne din instituție, contra semnătură.	Discuții cu personalul și beneficiarii. Examinarea Fișelor pacienților	2 – Sunt informați 1 – Informați/nesemnat 0 – Nu sunt informați		
5.3.7.	Beneficiarii internați sunt examinați în primele ore de către echipa multidisciplinară cu participarea beneficiarului, membrilor familiei, etc., cu elaborarea Planului de îngrijire, bazat pe necesități.	Discuții cu personalul și beneficiarii. Examinarea Planurilor	0 – 5		

5.3.8.	Beneficiarii la internare sînt examinați la pediculoză și boli infecțioase de piele cu înscrierea în actul medical, la necesitate sunt supuși tratării sanitare. Cazurile depistate de boli infecțioase sau suspiciune (portaj) sunt înregistrate în registru de evidență a bolilor infecțioase și declarate la CSP teritorial, în modul stabilit.	Verificarea documentației. Discuții cu personalul și beneficiarii.	0 – 5		
5.3.9.	Hainele personale ale beneficiarilor, depistați cu boli infecțioase, sunt supuse obligatoriu dezinfecției în etuve conform ordinii stabilite.	Observarea practicienilor. Discuții cu personalul.	2 – Sunt supuse 0 – Nu sunt supuse		
5.3.10	Evidențele clinice includ un rezumat al excluderii din evidență (epicriza) pentru fiecare beneficiar.	Examinarea epicrizelor	2 – Includ 1 – Includ superficial 0 – Nu includ		
5.3.11	Prestatorul facilitează continuitatea îngrijirilor la externare, luând în considerare opțiunile pacientului, evaluate în cadrul întâlnirilor echipei medicale cu beneficiarul și familia,	Observarea practicienilor. Discuții cu personalul.	2 – Facilitează 0 – Nu facilitează		
5.3.12	Prestatorul interacționează cu medicii de familie, alți specialiști implicați în îngrijirea pacientului, cu echipe multidisciplinare de îngrijire paliativă la domiciliu și alte servicii de îngrijire paliativă, procesul fiind consemnat în fișa de evaluare.	Observarea practicienilor. Discuții cu personalul.	2 – Interacționează 1 – Insuficient 0 – Nu interacționează		
5.3.13	Prestatorul dispune de o procedură bine definită privind transferul sau externarea beneficiarilor.	Verificarea procedurii	2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
5.3.14	Externarea (transferarea) în funcție de starea beneficiarilor este efectuată în mod planificat cu perfectarea documentației necesare (epicriza de externare și extras-trimitere) și înștiințarea instituțiilor care asigură continuitatea serviciilor.	Discuții cu personalul medical. Verificarea documentației	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.3.15	În timpul transferării beneficiarului în altă instituție, Prestatorul asigură monitorizarea stării lui de către personal calificat.	Discuții cu personalul medical	2 – Asigură 0 – Nu asigură		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 5.4. Managementul în utilizarea medicamentelor

5.4.1	Prestatorul dispune de o boxă separată destinată păstrării medicamentelor și produselor para farmaceutice.	Inspecție vizuală	2 – Dispune 0 – Nu dispune		
5.4.2	Condițiile de igienă din boxa materială (norma de suprafața, sistem de ventilare mecanică, iluminatul, etc.) sunt respectate, iar parametrii microclimatului sunt monitorizați și înregistrați sistematic.	Inspecție vizuală. Verificarea fișelor de monitorizare	2 – Corespund integral 1 – Corespund parțial 0 – Nu corespund		

5.4.3	Este prezentă lista medicamentelor esențiale în îngrijirile paliative.	Examinarea listei și prezenței medicamentelor	2 – Prezentă/respectată 1 – Prezentă/nerespectată 0 – Nu există		
5.4.4	Utilizarea medicamentelor (corectitudinea prescrierii, denumirile preparatelor, forma de livrare, regimul de dozare, modul de administrare, etc.) corespunde actelor normative în vigoare și este organizată pentru a satisface nevoile beneficiarilor.	Verificarea Fișei pacientului	2 – Corespunde 1 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
5.4.5	Administrarea medicamentelor pe cale orală se efectuează sub supravegherea asistenților medicali.	Discuții cu personalul și beneficiarii	2 – Se respectă 0 – Nu se respectă		
5.4.6	Efectele medicamentelor administrate sunt monitorizate, iar reacțiile adverse și lipsa eficacității acestora sunt înregistrate și comunicate în modul stabilit.	Examinarea Fișei pacientului, Fișelor-comunicare	2 – Monitorizate/comun 0 – Monitorizate/necomunicate 0 - Nu sunt monitorizate		
5.4.7	Prestatorul dispune de un sistem de returnare a medicamentelor cu termenele de valabilitate expirate, contrafăcute, cu deficiențe de calitate sau fără documente de origine, etc.	Verificarea sistemului	2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
5.4.8	Prestatorul respectă regulile de păstrare și repartizare a medicamentelor pe grupe separat în raport cu grupele toxicologice, modul de administrare, proprietățile fizico-chimice etc., în conformitate cu cerințele actelor normative.	Verificarea modului de păstrare	2 – Se respectă 1 – Formal 0 – Nu se respectă		
5.4.9	Păstrarea medicamentelor termolabile (sensibile la temperatură) este asigurată în conformitate cu cerințele producătorului și prevederilor actelor normative în vigoare.	Verificarea modului de păstrare	2 – Asigurată 0 – Nu este asigurată		
5.4.10	Prestatorul dispune de politici și proceduri corespunzătoare care reglementează medicamentele aduse în instituție de către beneficiar sau rude pentru autoadministrare.	Verificarea procedurii	2 – Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
5.4.11	Medicamentele prescrise și administrate sunt înregistrate în actul medical al beneficiarului.	Verificarea actelor medicale	2 – Sunt înregistrate 0 – Nu sunt		
5.4.12	Trusele medicale necesare pentru acordarea primului ajutor în caz de urgențe medicale sunt prezente și completate conform cerințelor actuale.	Inspecție vizuală	2 – Sunt prezente 1 – Prezente parțial 0 – Nu sunt		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 5.5 Alimentația beneficiarilor spitalizați

5.5.1	Prestatorul dispune de un bloc alimentar adecvat numărului de paturi.	Inspecție vizuală	2 – Dispune 1 – Neadecvat 0 – Nu dispune		
5.5.2	Starea sanitaro-igienică a blocului corespunde cerințelor stabilite.	Inspecție vizuală	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
5.5.3	Blocul alimentar dispune de echipament funcțional adecvat condițiilor de păstrare a produselor alimentare și prepararea alimentelor.	Verificarea prezentei echipamentului	2 – Dispune 1 – Parțial 0 – Nu dispune		
5.5.4	Personalul blocului alimentar este instruit, cunoaște și respectă modul de preparare a alimentelor.	Verificarea deprinderilor practice de preparare a alimentelor	2 – Instruit 1 – Parțial 0 – Nu este instruit		
5.5.5	Starea sănătății personalului blocului alimentar este evaluată periodic conform cerințelor actelor normative.	Verificarea fișelor medicale ale personalului blocului	2 – Se efectuează 1 – Insuficient 0 – Nu se efectuează		
5.5.6	Produsele alimentare, livrate la blocul alimentar, corespund cerințelor igienice. Materia primă și produsele alimentare sunt însoțite de documente, care confirmă calitatea și inofensivitatea, cu indicarea datei fabricării, termenilor și condițiilor de valabilitate (păstrare).	Verificarea documentației de însoțire	2 – Corespund 1 – Parțial corespund 0 – Nu corespund		
5.5.7	Calitatea alimentelor preparate este evaluată și documentată permanent.	Verificarea registrului de evidentă a calității alimentelor preparate	2 – Este evaluată 1 – Periodic 0 – Nu este evaluată		
5.5.8.	Prelevarea probelor din bucatele finite din fiecare lot în vase speciale marcate cu capace etanșe, se efectuează și se păstrează în frigider la temperatura de la 0 până la +4°C nu mai puțin de 72 ore.	Observarea practicilor	2 – Se efectuează 1 – Parțial 0 – Nu se efectuează		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 5.6 Mediul instituției este lipsit de riscuri

5.6.1	Teritoriul instituției este amenajat, înverzit, iluminat, dotat cu bănci în număr suficient pentru beneficiari și vizitatori și menținut în stare salubră.	Inspecție vizuală	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
-------	--	-------------------	--	--	--

5.6.2	În instituție nu sunt prezente pericole fizice pentru pacienți și personal.	Verificarea prezenței pericolelor fizice	2 – Nu sunt prezente 0 – Sunt prezente		
5.6.3	Este exclus contactul beneficiarilor și personalului neautorizat cu instalațiile tehnice ce țin de utilizarea comunicațiilor electrice, termice, de gaz natural, apă și canalizare.	Verificarea posibilității de contact	2 – Este exclus 1 – Parțial 0 – Nu este exclus		
5.6.4	În instituție nu sunt prezenți vectorii maladiilor infecțioase (țânțari, câini, pisici, rozătoare, gândaci etc.).	Verificarea prezenței lor	2 – Nu sunt prezenți 0 – Sunt prezenți		
5.6.5	În cadrul instituției, la exploatarea rețelei electrice nu sunt folosite fire electrice cu izolația deteriorată, etc.	Verificarea rețelei electrice	2 – Nu sunt 0 – Sunt		
5.6.6	Sunt prezente spații de socializare amenajate (TV, terapie ocupațională), pentru consilierea pacientului și familiei.	Inspecție vizuală	2 – Prezente/ amenajate 1 – Prezente/parțial amenajate 0 – Nu sunt prezente		
5.6.7	În secțiile de copii există camere pentru jocuri, amenajate corespunzător.	Verificarea existenței camerelor pentru jocuri	2 – Există 1 – Parțial 0 – Nu există		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 5.7. Managementul dispozitivelor medicale

5.7.1	Prestatorul este dotat suficient cu dispozitive medicale necesare pentru funcționarea ritmică.	Inspecție vizuală. Verificarea Registrului dispozitivelor necesare.	2 – Dotat suficient 1 – Parțial 0 – Nu este dotat		
5.7.2	Dispozitivele medicale au un grad de uzură admisibil.	Examinarea actelor de contabilitate	0 – 5		
5.7.3	Dispozitivele medicale cu funcții de măsurare sunt supuse verificării/periodice metrologice conform cerințelor actelor normative.	Verificarea documentației respective	2 – Supuse 1 – Parțial 0 – Nu sunt supuse		
5.7.4	Intervalele între două verificări metrologice succesive ale dispozitivelor medicale cu funcții de măsurare nu depășesc intervalele maxim admise.	Verificarea buletinelor de verificare metrologică	2 - Sunt respectate 1 - Parțial respectate 0 - Nu sunt respectate		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 5.8. Siguranța edificiilor și teritoriului

5.8.1	Starea generală a elementelor structurale și nestructurale ale clădirilor (fundamentul, pereții portanți, planșeele, ferestrele, ușile, pereții despărțitori, tencuiala, etc.) este bună, fisuri sau alte deteriorări provocate de factorii naturii sau de calamitățile naturale precedente nu sunt.	Inspecție vizuală	3 - Fără deteriorări 2 - Deteriorări minore 1 - Deteriorări medii 0 - Deteriorări majore		
5.8.2	Acoperișul este impermeabil, fără urme de deteriorare. Sistemul de scurgere a apelor funcționează.	Inspecție vizuală	2 - Corespunde 1 - Corespunde parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.3	Starea încăperilor, coridoarelor, podelelor, tavanelor, scărilor, ieșirilor, etc. permit deplasarea liberă și fără primejdie în interiorul clădirilor spitalului.	Inspecție vizuală	2 - Permit 0 - Nu permit		
5.8.4	Teritoriul este îngrădit, are nu mai puțin de 2 intrări, accesul către clădiri a transportului special este liber, accesul pe teritoriu a transportului neautorizat este interzis.	Inspecție vizuală	2 - Corespunde 1 - Corespunde parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.5	Teritoriul este liber de obiecte care prezintă pericol (arbori sau construcții cu pericol de prăbușire, etc.).	Inspecție vizuală	2 - Corespunde 1 - Corespunde parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.6	Iluminarea internă și externă asigură vizibilitatea activităților pe timp de noapte.	Inspecție vizuală	2 - Asigură 1 - Asigură parțial 0 - Nu asigură		
5.8.7	Prestatorul dispune de o sursă de rezervă de energie electrică (generator electric) în stare funcțională, care acoperă necesitățile de bază.	Inspecție vizuală, verificarea documentației tehnice	3 - acoperă 100% 2 - acoperă 70% 1 - acoperă 30% 0 - nu dispune sau nu funcționează		
5.8.8	Starea rețelelor interne și externe de apă potabilă și canalizare (gradul de uzură, starea conexiunilor, prezența urmelor de scurgere, etc.) este bună.	Inspecție vizuală	2 - Corespunde 1 - Coresp. parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.9	Complexul de măsuri privind protecția contra incendiilor este stabilit prin ordinul conducătorului.	Verificarea prezenței și studierea ordinului	2 - Ordinul reflectă întreg complexul de măsuri 1 - Caracter formal 0 - Ordinul lipsește		

5.8.10	În încăperile în care se află concomitent pe un etaj mai mult de 10 persoane sunt afișate în locuri vizibile planuri de evacuare a persoanelor în caz de incendiu și numărul telefoanelor serviciului de pompieri, iar la posturile personalului medical - instrucțiuni privind măsurile anti incendiare.	Verificarea prezentei și locurilor de afișare a planurilor de evacuare	2 - Corespunde 1 - Corespunde parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.11	Căile de evacuare sunt libere, toate ușile se deschid liber în direcția ieșirii din încăperi. Zăvoarele sunt numai interioare și se deschid ușor.	Inspecție vizuală.	2 - Corespunde 1 - Parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.12	Toate ieșirile căilor de evacuare sunt marcate cu inscripții luminescente „IEȘIRE” de culoare albă pe un fon verde, iar direcțiile spre ieșiri sunt indicate cu indicatoare în formă de săgeți.	Inspecție vizuală	2-Sunt marcate toate ieșirile 1 - Marcate parțial 0 - Nu sunt marcate		
5.8.13	Saloanele în care se află beneficiarii care nu pot să se deplaseze de sine stătător sunt asigurate cu brancarde (inclusiv pe roțile) și cărucioare (câte o bucată la fiecare 5 beneficiari).	Inspecție vizuală	2 -Asigurate suficient 1 – Asig. insuficient 0 - Lipsesc		
5.8.14	Angajații se admit la exercitarea atribuțiilor de serviciu numai după efectuarea instructajului de protecție contra incendiilor. Personalul la locul de lucru posedă cunoștințe și deprinderi practice privind măsurile ce urmează a fi îndeplinite în cazul izbucnirii incendiului.	Verificarea registrului de instruire. Intervievarea personalului	2 - Corespunde 1- Corespunde parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.15	Toate încăperile prestatorului sunt asigurate cu mijloace de stingere a incendiilor conform cerințelor ordinului Ministerului Sănătății „Cu privire la aprobarea Regulilor de apărare împotriva incendiilor pentru instituțiile Sistemului Sănătății din RM”.	Inspecție vizuală, studierea calcului de asigurare, verificarea actelor de control	3 - Asigurarea 100% 2 - Asigurarea 70% 1 – Asigurarea 40% 0-Stingătoarele lipsesc		
5.8.16	Fiecare stingător are o fișă tehnică de formă stabilită și un număr de ordine, marcat pe corpul acestuia cu vopsea de culoare albă.	Inspecție vizuală. Verificarea fișelor tehnice.	2 - Corespunde 1 - Parțial 0 - Nu corespunde		
5.8.17	Capacitatea de lucru a stingătoarelor și echipamentului necesar pentru stingerea incendiilor este verificată periodic conform normativelor.	Verificarea certificatului de funcționalitate a stingătoarelor de foc.	2 - Verificată regulat 1 - Verificată periodic 0 - Nu este verificată		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

CAPITOLUL VI. STANDARDE DE EVALUARE PENTRU ÎNGRIJIRI PALIATIVE LA DOMICILIU

Standardul 6.1. Managementul organizațional

6.1.1.	Prestatorul dispune de spațiile necesare (administrație, echipă, depozit/boxă pentru păstrarea medicamentelor, produselor parafarmaceutice), dotate conform cerințelor în vigoare, autorizate sanitar în modul stabilit.	Inspecție vizuală. Verificarea Autorizației sanitare	5 – Dispune integral 2 – Dispune parțial		
6.1.2.	Resursele materiale necesare (unități de transport, dispozitive, echipamentele, consumabile, medicație, mijloace de comunicare, etc.) sunt prezente conform normativelor stabilite și necesităților reale.	Inspecție vizuală.	5 – Prezente integral 2 – Prezente parțial 0 – Nu sunt prezente		
6.1.3.	Echipa multidisciplinară oferă îngrijire holistică centrată pe nevoile pacientului și familiei și este compusă cel puțin din medic, asistent medical, asistent social și psiholog. Opțional poate dispune de cleric, voluntari etc.	Verificarea componenței echipei	5 – Completată integral 2 – Parțial		
6.1.4.	Rata personalului de bază cu normă întreagă din echipa multidisciplinară constituie nu mai puțin de 75%.	Verificarea organigramei	2 – Corespunde 0 – Nu corespunde		
6.1.5.	Numărul mediu de vizite pe zi de lucru pentru medic, asistent medical, asistent social, psiholog corespunde normativelor aprobate de Ministerul Sănătății.	Verificarea rapoartelor de activitate	2 – Corespunde 2 – Corespunde parțial 0 – Nu corespunde		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 6.2. Procesul de îngrijire

6.2.1	Planul de îngrijire este bazat pe o evaluare comprehensivă și multidisciplinară a beneficiarului și familiei.	Verificarea planurilor de îngrijire.	2 – Corespund 1 – Parțial 0 – Nu corespund		
6.2.2	Evaluarea inițială și reevaluările sunt realizate prin intervievarea beneficiarului și familiei, revizuirea documentelor medicale, examinare și evaluare clinică și paraclinică.	Discuții cu beneficiarii, membrii familiilor	2 – Corespund 0 – Nu corespund		
6.2.3	Evaluarea include documentarea diagnosticului complet, stadiului bolii, prognosticului, maladiilor asociate, simptome fizice și psihologice, statusul funcțional, mediul socio-cultural și spiritual de proveniență.	Verificarea planurilor de îngrijire.	2 – Corespund 1 – Parțial 0 – Nu corespund		

6.2.4	Planul de îngrijire este elaborat de membrii echipei multidisciplinare, împreună cu beneficiarul și familia și este bazat pe nevoile, obiectivele și valorile exprimate de pacient și familie.	Verificarea planurilor de îngrijire.	2 – Corespund 1 – Parțial 0 – Nu corespund		
6.2.5	Planul de îngrijire cuprinde: enumerarea problemelor, obiective, intervenții propuse, persoane responsabile, data reevaluării, frecvența vizitelor.	Verificarea planurilor de îngrijire.	2 – Corespund 1 – Parțial 0 – Nu corespund		
6.2.6	În cadrul ședințelor multidisciplinare se desemnează coordonatorul planului de îngrijire care coordonează serviciile oferite.	Verificarea fișei pacientului	2 – Se desemnează 0 – Nu desemnează		
6.2.9	Planul de îngrijire este semnat de către beneficiar sau aparținător în cazul în care beneficiarul este în imposibilitate de a semna.	Verificarea planurilor de îngrijire.	Verificarea fișei medicale		
6.2.10	Tuturor beneficiarilor li se asigură controlul durerii și al altor simptome asociate bolii.	Verificarea actelor medicale	0 – 5		
6.2.11	Personalul medical recunoaște, evaluează, propune și aplică un plan în controlul durerii și al altor simptome asociate bolii.	Verificarea planurilor de control al durerii	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
6.2.12	Simptomele se evaluează inițial, folosind ca instrument validat ESAS și alte instrumente validate.	Verificarea actelor medicale	2 – Se evaluează 1 – Parțial 0 – Nu se evaluează		
6.2.13	Consultul multidisciplinar și intervenția altor specialiști se efectuează ori de câte ori este nevoie.	Verificarea actelor medicale	2 – Se efectuează 1 – Parțial 0 – Nu se efectuează		
6.2.14	Prestatorii utilizează metode și proceduri în vigoare care sprijină și promovează continuitatea îngrijirii în diferite situații și pe tot parcursul bolii pacientului;	Verificarea metodelor, procedurilor de sprijin.	2 – Utilizează 1 – Utilizează parțial 0 – Nu utilizează		
6.2.15	Planul de îngrijire conține acțiuni adecvate pentru a asigura tranziția fără întreruperi între Servicii;	Verificarea Planului de îngrijire.	2- Conține 0- Nu conține		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 6.3. Activitățile de nursing

6.3.1	Asistenții medicali evaluează mobilitatea și capacitatea de auto-îngrijire a pacientului și elaborează obiective și intervenții corespunzătoare, ca parte a planului de îngrijire.	Verificarea planurilor de îngrijire.	2 – Evaluează 1 – Parțial 0 – Nu evaluează		
6.3.2	Asistenții medicali evaluează riscul de apariție sau gradul escarelor, utilizând pe cât posibil instrumente standardizate - obligatoriu fișa Waterlow pentru escare.	Verificarea fișei medicale	2 – Evaluează 1 – Parțial 0 – Nu evaluează		

6.3.3	Asistenții medicali instruiesc beneficiarul și familia cu privire la prevenirea escarelor, mobilizare și folosirea echipamentelor ajutătoare	Verificarea planurilor.	2 – Instruiesc 1 – Parțial 0 – Nu instruiesc		
6.3.4	Nutriția este adaptată nevoilor pacientului, pentru menținerea calității vieții: identificarea nevoilor beneficiarului, recomandarea dietei corespunzătoare, încurajarea hidratării și nutriției orale, etc.	Verificarea fișei medicale. Discuții cu beneficiarii/membrii familiilor	2 – Corespund 1 – Parțial 0 – Nu corespund		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 6.4. Suportul psiho-emoțional

6.4.1	Personalul este instruit în modele de comunicare empatică și suport emoțional și poate construi și gestiona o relație terapeutică cu beneficiarul și aparținătorii.	Discuții cu personalul. Verificarea actelor de instruire.	2 - Instruit/poate 1 – Instruit formal 0 – Nu este instruit		
6.4.2	Membrii echipei multidisciplinare identifică și evaluează inițial și pe parcurs nevoile psiho-emoționale ale beneficiarului și familiei, discută și formulează obiective și acțiuni pentru Planul de îngrijire.	Verificarea planurilor.	2 - – Identifică/ evaluează 1 – Identifică 0 – Nu identifică		
6.4.3	Membrii echipei multidisciplinare evaluează și consemnează gradul de înțelegere și de acceptare a diagnosticului, prognosticului, reacțiile emoționale la boală și la opțiunile terapeutice, complianța la tratament, disponibilitatea de a comunica deschis cu membrii echipei, respectiv cu aparținătorii.	Verificarea planurilor.	2 – Evaluează 1 – Parțial 0 – Nu evaluează		
6.4.4	În cazurile care depășesc competența echipei multidisciplinare, sunt formulate trimiteri către serviciile specializate de sănătate mintală.	Verificarea planurilor.	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

Standardul 6.5. Îngrijirea terminală

6.5.1	Prestatorul dispune de o procedură specifică de îngrijire terminală.	Discuții cu personalul. Verificarea procedurii.	2 - Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
-------	--	---	---	--	--

6.5.2	Personalul recunoaște semnele și simptomele stării terminale, comunică și inițiază îngrijirea conform procedurii specifice.	Discuții cu personalul. Verificarea procedurii.	2 – Corespunde 1 – Parțial 0 – Nu corespunde		
6.5.3	Personalul consemnează în fișa pacientului semnele și simptomele specifice stării terminale, planul de îngrijire fiind adaptat continuu.	Verificarea fișei medicale	2 – Consemnează 0 – Nu consemnează		
6.5.4	Despre iminența decesului, cu aparținătorii se comunică deschis, onest și empatic, în măsura în care se dorește.	Discuții cu personalul, aparținătorii	2 – Se comunică 0 – Nu se comunică		
6.5.5	Familia este informată referitor la problemele ce trebuiesc soluționate postmortem.	Discuții cu personalul, aparținătorii	2 – Se informează 0 – Nu se informează		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

CAPITOLUL VII. STANDARD DE EVALUARE A ACTIVITĂȚILOR ÎN PERIOADA DE DOLIU

Standardul 7.1. Suport în perioada de doliu

7.1.1	Prestatorul dispune de informații și resurse adecvate din punct de vedere cultural despre pierderi, durere și despre servicii de consiliere pentru doliu care sunt furnizate în mod obișnuit familiilor și îngrijitorilor înainte și după deces.	Verificarea resurselor informațiilor disponibile. Discuții cu personalul.	2 - Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
7.1.2	Prestatorul instruește personalul, voluntarii și alți lucrători vizați cu privire la pierdere, durere și doliu.	Discuții cu personalul. Verificarea procedurii de instruire	2 – Instruește 1 – Instruește parțial 0 – Nu instruește		
7.1.3	Prestatorul practică o evaluare structurată a persoanelor în doliu, ce ia în calcul starea emoțională, comportamentul, aspectul social, starea spirituală și fizică.	Verificarea instrumentului de evaluare	2 – Evaluează 1– Evaluează parțial 0 – Nu evaluează		
7.1.4	Prestatorii utilizează instrumente validate pentru a evalua semnele și simptome de suferință persistentă și intensă la persoana îndurerată.	Verificarea prezenței instrumentelor de validare.	2 - Utilizează 1 – Utilizează formal 0 – Nu utilizează		
7.1.6	Prestatorul dezvoltă metode și proceduri de trimitere către specialiști, parteneriate cu alți furnizori de servicii relevante din teritoriu, pentru a ajuta familiile și îngrijitorii să se simtă mai pregătiți pentru moarte și pentru a face față durerii după pierderea suferită.	Prezența procedurii de trimitere.	2 – Dispune/aplică 1–Dispune/aplică formal 0 – Nu dispune		

7.1.7	Timierile către specialiști în perioada de doliu, asistența și/sau consilierea din partea specialiștilor în sănătate mintală se oferă în cazul în care sunt indicații clinice.	Evaluarea trimerilor. Discuții cu beneficiarii.	2 - Respectă 1 – Respectă formal 0 – Nu respectă		
7.1.8	Prestatorul dispune de mecanisme menite să ofere echipei multidisciplinare acces la instruire pentru a putea satisface nevoile familiei și îngrijitorilor legate de pierdere, durere și doliu.	Evaluarea prezenței mecanismelor.	2 - Dispune 1 – Dispune formal 0 – Nu dispune		
Total puncte			Posibile	Acumulate	Acumulate

În rezultatul *autoevaluării* _____ a acumulat _____ puncte din _____ posibile, ce constituie _____ %.
denumirea Prestatorului

Director _____ (_____)

În rezultatul *evaluării* _____ a acumulat _____ puncte din _____ posibile, ce constituie _____ %.
denumirea Prestatorului

Expert _____ (_____)

„ _____ ” _____ 202__

***Notă:** Corespunderea criteriilor standardelor apreciate cu 0 - 5 puncte se efectuează în felul următor:

- Corespunderea criteriului de la 96 până la 100% se apreciază cu 5 puncte.
- Corespunderea criteriului de la 91 până la 96% se apreciază cu 4 puncte.
- Corespunderea criteriului de la 86 până la 91% se apreciază cu 3 puncte.
- Corespunderea criteriului de la 81 până la 86% se apreciază cu 2 puncte.
- Corespunderea criteriului de la 75 până la 81% se apreciază cu 1 punct.
- Corespunderea criteriului mai puțin de 75% se apreciază cu 0 puncte.