

CZU: 34.01+614.2+005.6:616-082

DOI: <https://doi.org/10.52692/1857-0011.2023.3-77.02>

## PERCEPȚIILE PACIENȚILOR DESPRE SIGURANȚA LOR ÎN STAȚIONAR

Constantin PISARENCO<sup>1</sup>, dr. în drept, conf. univ.,  
Mihaela MANEA<sup>2</sup>, ftiziopneumolog, m.m.s.p.,  
Eugenia CHEIANU<sup>2</sup>, ftiziopneumolog,  
Serghei PISARENCO<sup>2</sup>, dr. hab. în șt. med., conf. univ.,  
Liubovi NEPOLIUC<sup>2</sup>, ftiziopneumolog,  
Olga CRASNOVA<sup>2</sup>, ftiziopneumolog,  
Sergiu CIOBANU<sup>2</sup>, ftiziopneumolog

<sup>1</sup>Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău, Republica Moldova

<sup>2</sup>IMSP Institutul de Ftiziopneumologie „Chiril Draganiuc”, Chișinău, Republica Moldova

*e-mail: constantin.pisarenco@gmail.com*

### Rezumat.

Pentru a analiza modul în care pacienții internați percep propria lor siguranță, au fost analizate datele unui sondaj realizat cu ajutorul unui chestionar special dezvoltat. A fost efectuată o analiză detaliată a componentelor structurale ale satisfacției pacienților, identificând domeniile potențiale în care se poate îmbunătăți securitatea pacienților, inclusiv respectarea protocoalelor de siguranță și implicarea activă a pacienților în luarea deciziilor de tratament. Rezultatele obținute subliniază complexitatea și multilateralitatea problemei securității pacienților spitalizați și indică necesitatea unei abordări complexe și țintite pentru îmbunătățirea acestei arii importante de practică medicală.

**Cuvinte cheie:** sondaj, pacienți, spital, percepție, siguranță, drepturile pacienților.

### Summary. Patients' perception of their safety in the hospital.

In order to analyze how patients perceive their personal safety during hospitalization - was analyzed dates using a specially created questionnaire. Was carried out a detailed analysis of the structural components of patient satisfaction and identifying potential areas where patient safety could be improved, including active using of safety protocols and active involvement from patients part in treatment decisions. The findings underline the complexity and multifaceted nature of the issue of patient safety in hospitals and point to the need for a comprehensive and targeted approach to improving this important area of medical practice.

**Keywords:** survey, patients, hospital, perception, safety, patients' rights.

### Резюме. Восприятие пациентами своей безопасности в стационаре.

Для анализа того, как пациенты стационара воспринимают свою личную безопасность, были проанализированы данные опроса, проведенного с использованием специально разработанного вопросника. Выполнен детальный анализ структурных компонентов удовлетворенности пациентов, выявлены потенциальные области, в которых можно улучшить безопасность пациентов, включая соблюдение протоколов безопасности и активное вовлечение пациентов в принятие решений о лечении. Полученные результаты подчеркивают сложность и многогранность вопроса безопасности пациентов стационара и указывают на необходимость комплексного и целенаправленного подхода к улучшению этой важной области медицинской практики.

**Ключевые слова:** опрос, пациенты, стационар, восприятие, безопасность, права пациентов.

*Siguranța este mai mult decât o simplă  
absență a erorilor.*

Akgün and Al-Assaf <sup>[27]</sup>

### Introducere.

Este evident că serviciile de sănătate de calitate au ca scop eficiența, siguranța și coerența cu necesitățile pacienților. Cu toate acestea, este important să se recunoască faptul că fiecare etapă a acordării serviciilor de sănătate implică în mod inevitabil un anumit nivel de risc pentru pacient. Din acest motiv, este esențial să se asigure siguranța pacientului pentru a preveni

prejudiciile care pot apărea în timpul acordării serviciilor de asistență medicală și pentru a minimiza probabilitatea consecințelor nefavorabile asociate cu serviciile de asistență medicală [33].

Anterior, aspectele privind siguranța pacienților erau frecvent ignorate sau neglijate. Însă acest lucru s-a schimbat odată cu evoluția domeniului medical și cu atenția sporită acordată drepturilor pacienților.

În anii <50 au fost elaborate sisteme de siguranță în cadrul spitalelor, care includeau instruirea personalului, standardizarea procedurilor și a echipamentelor și monitorizarea periodică a respectării acestora [5].

Unul din aspectele cheie ale medicinei moderne este siguranța pacienților în cadrul spitalelor. El joacă un rol important nu numai în asigurarea calității asistenței medicale, ci și în consolidarea încrederii pacienților față de instituțiile medicale [17].

Conform Organizației Mondiale a Sănătății (OMS):

Apariția evenimentelor adverse datorate îngrijirii nesigure este probabil una dintre primele 10 cauze principale de deces și dizabilitate în lume.

Se estimează că în țările cu venituri mari, unul din 10 pacienți este vătămat în timp ce primește îngrijiri spitalicești. Dauna poate fi cauzată de o serie de evenimente adverse, dintre care aproape 50% sunt prevenibile.

În fiecare an, se produc 134 milioane de evenimente adverse în spitalele din țările cu venituri mici și medii din cauza îngrijirilor nesigure, rezultând în 2,6 milioane de decese.

În țările membre ale Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE), 15% din totalul activităților și cheltuielilor spitalicești sunt rezultatele directe ale evenimentelor adverse.

În prezent, aspectele legate de siguranța pacienților au devenit și mai prezente din cauza globalizării și dezvoltării tehnologice. Siguranța pacienților în instituțiile spitalicești face parte din calitatea asistenței medicale și este evaluată atât la nivel național, cât și internațional. Accentul nu se pune doar pe siguranța fizică, ci și pe confortul psihologic, siguranța comunicării și satisfacția pacientului [23].

Evaluarea siguranței pacienților în instituțiile spitalicești este un proces complex și cu mai multe etape care implică o varietate de metode și abordări (interviuri cu pacienții, audite și observări, rapoarte de incidente, evaluări, atestări profesionale și analize ale dosarelor medicale) [31].

În același timp, percepția pacienților cu privire la siguranță devine un subiect din ce în ce mai relevant în discuțiile despre sistemul de sănătate [32].

Spre deosebire de alte metode și abordări, sondajele de opinie ale pacienților oferă câteva avantaje unice care le conferă un rol important în evaluarea siguranței pacienților în spital [13]. Sondajele pacienților oferă o viziune primară extrem de relevantă, care nu poate fi obținută din fișele medicale sau din evaluări profesionale. Acestea permit considerarea senzațiilor, experiențelor și percepțiilor personale ale pacientului cu privire la calitatea asistenței medicale. Prin participarea la sondaje se poate îmbunătăți încrederea și satisfacția pacienților, ceea ce este esențial pentru confortul emoțional al acestora și pentru evoluția tratamentului. Feedback-ul pacienților poate identifica domeniile care necesită îmbunătățiri și poate contribui la implementarea schimbărilor orientate la o mai bună calitate a asistenței medicale.

Datele din sondajele efectuate în rândul pacienților pot fi utilizate de către staful administrativ al instituțiilor medicale pentru a lua unele decizii privind perfecționarea practicii, formarea personalului, creșterea nivelului de confort din spitale etc.

Prin urmare, scopul acestui studiu a fost investigarea percepțiilor pacienților cu privire la siguranța lor din cadrul spitalelor, identificând domeniile în

*Tabelul 1.*

**Percepțiile pacienților despre siguranța lor în staționar**

Nr.	Întrebări	Răspunsuri afirmative (%)
1.	Întotdeauna, înainte de a efectua proceduri medicale, lucrătorii medicali vă stabilesc identitatea după nume și prenume, precum și data nașterii?	83,1
2.	Cum evaluați comunicarea cu medicii și asistentele medicale? Se poate spune că este clar și convenabil?	90,8
3.	Lucrătorii medicali vă explică de ce vi se prescriu medicamente, cum vă vor ajuta și ce se poate întâmpla din cauza lor?	95,4
4.	Întotdeauna, înainte de o puncție pleurală sau orice altă procedură, medicul verifică locul viitoarei înțepături sau alte manipulări?	100
5.	Lucrătorii medicali se spală întotdeauna pe mâini și își pun mănuși pentru a nu transmite bacterii?	100
6.	Credeți că aici se face totul pentru a nu cădea și a nu fi rănit?	89,2
7.	Întotdeauna vi se cere opinia înainte de a efectua orice procedură medicală?	96,9
8.	Vi s-a explicat care sunt drepturile dvs. ca pacient când ați fost internat în spital?	95,4

care se pot aduce soluții de îmbunătățire a practicilor de siguranță a pacienților.

### Material și metode.

Datele au fost colectate cu ajutorul unui sondaj efectuat în rândul a 75 de pacienți. Pentru realizarea acestui studiu, a fost elaborat un chestionar specializat pentru a evalua percepțiile pacienților cu privire la siguranța lor în staționar.

Chestionarul cuprinde 9 întrebări de tip închis, concentrate pe diverse aspecte legate de siguranță (tab. 1). Acesta a fost distribuit pacienților și a fost colectat într-o perioadă de 2 zile.

Răspunsurile au fost apoi înregistrate și analizate pentru a identifica modele și tendințe. Toate datele au fost supuse analizei folosind software de statistică, pentru a asigura validitatea și fiabilitatea rezultatelor. Este important de menționat că, în acest studiu, toți pacienții au participat voluntar și au fost informați, în prealabil, despre scopul și metodologia acestuia. Toate răspunsurile au rămas confidențiale și nu au fost asociate cu numele sau alte date de identificare ale respondenților. Acest studiu a fost realizat în conformitate cu principiile etice ale cercetării.

### Rezultate și discuții.

Analiza răspunsurilor pacienților la întrebările adresate este redată în tabelul de mai jos și arată că nivelul de siguranță a pacienților din spitale este apreciat de către aceștia ca fiind satisfăcător. Analiza răspunsurilor la întrebările de tip închis a evidențiat următoarele rezultate cheie: majoritatea pacienților consideră că personalul medical le oferă condiții de siguranță și le monitorizează starea de sănătate; pacienții sunt în cea mai mare parte mulțumiți de standardele de igienă și de curățenie din spitale; majoritatea respondenților și-au exprimat încrederea în procedurile medicale și în măsurile întreprinse de siguranță.

Aceste rezultate indică faptul că unele măsuri orientate pentru asigurarea siguranței pacienților și standardele stabilite în spital sunt aplicate cu succes. Cu toate acestea, anumite domenii necesită atenție și posibile îmbunătățiri. Aceste domenii sunt prezentate detaliat mai jos și sunt analizate în vederea elaborării de măsuri și strategii concrete de îmbunătățire a siguranței pacienților în incinta spitalului.

*Identificarea pacienților* este esențială pentru siguranța pacienților în spital. Aceasta asigură fiecărui pacient îngrijiri, tratamentul și procedurile medicale corespunzătoare, eliminând potențialul de erori datorate identificării incorecte a pacienților.

Procesul de identificare a pacientului implică adesea verificarea mai multor elemente de identificare, cum ar fi numele, prenumele și data nașterii [26]. Unele instituții pot folosi, de asemenea, numere unice

de identificare sau chiar date biometrice pentru a confirma identitatea pacientului.

Identificarea corectă a pacientului asigură corespunderea fișelor medicale ale pacientului, inclusiv a anamnezei medicale, a rezultatelor de laborator și a diagnosticului [3]. Aceasta îi ajută pe medici să ia decizii argumentate privind tratamentul. În momentul în care personalul medical identifică cu exactitate un pacient, acesta denotă un respect față de viața și sănătatea pacientului [30]. Aceasta contribuie la îmbunătățirea relațiilor medic-pacient și sporește percepția generală a calității serviciilor de asistență medicală. Stabilirea corectă a identității pacienților ajută instituțiile medicale să respecte cerințele legale și reglementările privind modul de gestionare a informației despre pacienți și calitatea asistenței medicale [20].

La întrebarea: „Personalul medical întotdeauna vă verifică numele și data nașterii pentru a se asigura că sunteți pacientul potrivit?” 83,1% dintre respondenți au indicat că lucrătorii din domeniul sănătății verifică numele, prenumele și data nașterii pentru a se asigura că se adresează pacientului potrivit. Aceasta reflectă nivelul ridicat al standardelor de identificare a pacienților în practica medicală, ceea ce sugerează o atenție sporită acordată siguranței pacienților.

Din perspectiva pacienților, acest lucru poate crea un sentiment de încredere în ceea ce privește calitatea asistenței și al siguranței. Atunci când personalul medical respectă cu strictețe procedurile de identificare, pacienții se simt în siguranță. Acest lucru, la rândul său, poate duce la o îmbunătățire a relațiilor dintre pacienți și personalul medical, sporind încrederea și nivelul de confort al pacienților în ceea ce privește asistența medicală [35].

Totuși, merită menționat faptul că și cele 16,9% de răspunsuri negative sunt importante pentru analiză. Aceste cazuri pot indica deficiențe în procesul de identificare a pacienților, ceea ce ar putea duce la erori medicale. Aceasta, la rândul său, poate avea un impact negativ asupra percepției de siguranță a pacienților.

Prin urmare, este important ca personalul medical să depună eforturi pentru o respectare în proporție de 100% a procedurilor de identificare a pacienților pentru a maximiza siguranța pacienților și pentru a menține încrederea acestora în sistemul de sănătate.

*Comunicarea eficientă* între personalul medical și pacienți este esențială pentru siguranța pacienților în spital. Prin explicarea clară a diagnosticului, a tratamentului, a riscurilor și a așteptărilor, aceasta îi ajută pe pacienți să fie mai bine informați și să participe activ la îngrijirea proprie [11].

Pacienții au dreptul să cunoască și să înțeleagă diagnosticul, opțiunile de tratament și riscurile asociate

fiecărui diagnostic. O comunicare eficientă contribuie la asigurarea consimțământului informat, care este un aspect important al eticii și siguranței medicale [16]. Dacă pacienții cunosc pe deplin recomandările privind tratamentul și motivele pentru care acestea sunt importante, e mai probabil să le respecte, ceea ce va îmbunătăți rezultatele tratamentului și va preveni eventualele complicații [14]. Înțelegerea stării lor și a planului de tratament poate reduce anxietatea și stresul pacienților, îmbunătățind bunăstarea lor psihologică și satisfacția generală față de serviciile de sănătate.

În cazul erorilor medicale, o comunicare eficientă ajută personalul medical să fie sincer cu pacienții, să discute despre cele întâmplate și să propună măsuri pentru a remedia sau acorda compensațiile. Acest lucru sporește încrederea pacienților și reduce probabilitatea unei acțiuni în instanță.

Pacienții care sunt implicați activ în tratamentul propriu pot veni în suport la identificarea potențialelor probleme și la prevenirea erorilor. O comunicare eficientă cu personalul medical crește acest nivel de implicare și participare.

Astfel, comunicarea eficientă este esențială pentru creșterea siguranței pacienților și ar trebui să fie o prioritate pentru toți prestatorii de servicii medicale.

La întrebarea: „Cum ați evalua comunicarea cu medicii și asistentele. Puteți spune că este clară și confortabilă?” 90,8% dintre respondenți au apreciat comunicarea cu medicii și asistentele ca fiind clară și confortabilă. Este un indicator care relevă că personalul medical reușește să comunice cu succes cu pacienții, ceea ce este important pentru percepția generală a siguranței pacienților în spital.

O comunicare deschisă și confortabilă cu personalul medical poate îmbunătăți siguranța pacientului, deoarece oferă o înțelegere corectă a tratamentului, a procedurilor și a așteptărilor pacientului. Atunci când pacienții înțeleg pe deplin ceea ce se întâmplă pe durata tratamentului lor, ei pot fi mai activi și pot urma mai eficient indicațiile personalului medical. O comunicare clară vine în suport la consolidarea încrederii între pacient și personalul medical. Pacienții care se simt auziți și respectați pot avea mai mult confort și încredere în procesul de tratament. Pacienții care au experiențe pozitive cu personalul medical sunt susceptibili de a fi mai mulțumiți de îngrijirea pe care o primesc. Acest lucru poate duce la creșterea gradului de satisfacție a pacienților, ceea ce, la rândul său, poate îmbunătăți imaginea și performanțele instituției medicale [6].

În pofida caracterului general pozitiv al răspunsurilor, cele 9,2% de răspunsuri negative ne sugerează domeniile care necesită îmbunătățiri, cum ar fi perfecționarea abilităților de comunicare ale personalu-

lui medical, asigurarea interacțiunii mai eficiente cu pacienții sau explicarea mai clară a procedurilor medicale și a rezultatelor așteptate.

*Tratamentul medicamentos eficient* joacă un rol important în ceea ce privește siguranța pacienților din spital. Aceasta implică o serie de aspecte, de la prescrierea și dozarea corectă a medicamentelor, până la monitorizarea administrării acestora și monitorizarea efectelor negative.

Să enumerăm elementele principale ale acestor aspecte. Pentru ca un anumit pacient să urmeze medicamentul corect, este necesară identificarea corectă a pacientului și selectarea medicamentului potrivit, ținând cont de istoricul medical al pacientului, de starea de sănătate curentă și de alte medicamente care le administrează [32]. Pacienții trebuie să fie informați pe deplin cu privire la terapia lor medicamentoasă, inclusiv cu obiectivele tratamentului, rezultatele așteptate și posibilele efecte negative. Ei ar trebui instruiți despre modalitatea corectă de administrare a medicamentelor, inclusiv timpul de administrare, doza și pașii de urmat în cazul omiterii administrării unei doze. Personalul medical ar trebui să monitorizeze în mod regulat eficacitatea medicamentelor și posibilele efecte negative. Acest lucru permite, dacă este necesar, ajustarea în timp oportun al tratamentului. Medicamentele care au un potențial crescut de a provoca vătămări considerabile în cazul unor erori minime de prescriere și administrare, necesită o precauție specială și respectarea strictă a protocoalelor de siguranță ale spitalelor.

Erorile în terapia medicamentoasă pot avea consecințe grave, inclusiv efecte negative, tratament inefficient, apariția sau agravarea comorbidităților, pierderea încrederii în personalul și în sistemul medical și creșterea costurilor asociate îngrijirilor medicale. Este important de remarcat faptul că multe erori asociate terapiei medicamentoase pot fi prevenite prin proceduri adecvate, prin instruirea personalului și prin implicarea pacientului în luarea deciziilor vizavi de tratament. Combaterea erorilor în terapia medicamentoasă reprezintă un efort de colaborare între toate părțile interesate din sistemul de sănătate, inclusiv pacienți, personal medical, prestatorii de servicii medicale și organele de reglementare.

La întrebarea: „Personalul medical vă comunică de ce vi se prescriu anumite medicamente, cum vă vor ajuta și care sunt efectele lor?” 95,4% dintre respondenți au dat un răspuns afirmativ. Acest lucru indică un nivel crescut de informare a pacienților.

Dacă un pacient cunoaște la ce servește medicamentul prescris, acesta este mai motivat să îl ia conform recomandărilor, ceea ce sporește eficiența tratamentului. Conștientizarea de către pacient a posibilelor efecte adverse îmbunătățește capacitatea paci-



entului de a le cunoaște și de a le raporta în timp oportun, ceea ce permite ajustarea rapidă a tratamentului și reducerea la minimum a riscurilor [2]. Un pacient informat este un participant activ în procesul decizional referitor la tratament. Acest lucru îi crește nivelul de încredere și percepția de siguranță. Deschiderea și informarea din partea medicului sporesc înțelegerea și încrederea reciprocă între pacient și medic, care este considerată un factor important pentru siguranța pacientului.

Trebuie însă să acordăm atenție și celor 4,6% care au dat un răspuns negativ la această întrebare. Acest lucru poate indica probleme de comunicare sau informații insuficiente furnizate pacienților. Formarea prin conștientizare a personalului medical în ceea ce privește comunicarea și furnizarea de informații poate contribui la rezolvarea acestei probleme și la îmbunătățirea percepției generale a pacienților cu privire la siguranță.

*Siguranța chirurgicală* este o componentă importantă a gradului general de siguranță a pacienților în spital și cuprinde o gamă largă de protocoale și proceduri elaborate pentru a minimiza riscurile și a îmbunătăți rezultatele chirurgicale [34].

În continuare sunt prezentate câteva considerații de siguranță chirurgicală care se aplică puncției pleurale, o manoperă chirurgicală minim invazivă. Înainte de a efectua procedura, medicul trebuie să se asigure că pacientul corespunzător este pregătit pentru procedura respectivă. Aceasta include verificarea numelui pacientului, a datei de naștere și a altor informații, precum și marcarea și verificarea locului de puncție [28].

Pacientul trebuie să fie informat pe deplin cu privire la procedură, inclusiv cu privire la obiectivele, riscurile, posibilele complicații și alternativele acesteia. Acest lucru îi permite pacientului să ia o decizie conștientă cu privire la tratamentul său.

Medicul care efectuează puncția pleurală ar trebui să fie instruit pentru procedura respectivă și să aibă competențele și cunoștințele necesare. Aceasta include cunoașterea anatomiei, utilizarea unei tehnici corecte precum și aptitudini de gestionare a eventualelor complicații.

Toate instrumentele și echipamentele utilizate în timpul puncției trebuie să fie sterilizate pentru a preveni posibila asociere a infecției.

După puncție, pacientul urmează să fie monitorizat cu atenție o perioadă de timp pentru a depista eventualele complicații. Toate aceste măsuri, fiind aplicate împreună, contribuie în mod semnificativ la îmbunătățirea siguranței procedurilor chirurgicale și la reducerea riscurilor de complicații pentru pacient.

La întrebarea „Medicul întotdeauna verifică zona viitoare a puncției sau a unei alte intervenții de manipula-

re înainte de puncție pleurală sau de o altă procedură?” 100% dintre respondenți au dat un răspuns afirmativ.

Acest lucru reflectă nivelul ridicat de siguranță a intervențiilor chirurgicale, inclusiv a celor minim invazive, indică respectarea strictă a regulii: „*pacientul potrivit, intervenția potrivită în locul potrivit*”.

Evaluarea și marcarea corectă a locului procedurii sunt măsuri importante de precauție care contribuie la prevenirea erorilor chirurgicale. Verificarea locului procedurii permite, de asemenea, implicarea pacientului în proces, îmbunătățind gradul de înțelegere a procedurii și încrederea în personalul medical [19]. În același timp, trebuie accentuat faptul că importanța verificării locului procedurii nu trebuie să substituie și alte măsuri importante de siguranță, cum ar fi procedurile de igienă și de dezinfectare, înțelegerea stării medicale a pacientului și utilizarea unor tehnici și echipamente corecte.

Menținerea siguranței chirurgicale necesită un efort de colaborare între diferite niveluri ale instituției medicale și responsabilitatea individuală a fiecărui participant la proces [18].

*Controlul infecțiilor* în spital joacă un rol esențial în realizarea siguranței pacienților prin prevenirea răspândirii infecțiilor și reducerea riscului de infecții asociate asistenței medicale [15].

Infecțiile se pot răspândi rapid în cadrul spitalelor din cauza numărului mare de persoane, inclusiv pacienți, personal medical și vizitatori, care sunt în contact direct unii cu alții. De asemenea, mulți pacienți internați au un sistem imunitar slăbit din cauza afecțiunilor sau a tratamentului, ceea ce îi face în mod special vulnerabili la infecții [25].

Într-o instituție de asistență medicală spitalicească există numeroase strategii și protocoale de control al infecțiilor. Cele mai simple și mai eficiente sunt igiena corespunzătoare a mâinilor și utilizarea echipamentului individual de protecție. Utilizarea antisepticelor și a dezinfectanților pentru curățarea și sterilizarea suprafețelor și a instrumentelor este, de asemenea, esențială. La fel de importantă este asigurarea unei ventilații adecvate și izolarea pacienților care suferă de boli contagioase.

Cu toate acestea, cel mai important în controlul infecțiilor este crearea unui concept de siguranță care să recunoască relevanța și necesitatea acestor măsuri [24]. Toți actorii din domeniul sănătății, de la administrație la personal medical, trebuie să fie implicați în această concepție și să fie instruiți în practicile de prevenire și controlul infecțiilor [10].

La întrebarea: „Întotdeauna lucrătorii din domeniul sănătății își spală mâinile și poartă mănuși pentru a evita transmiterea bacteriilor?” 98% dintre respondenți au răspuns afirmativ.

Astfel, acest lucru poate indica, în primul rând, o cultură a siguranței în spital, în care sunt respectate cu strictețe principiile de igienă a mâinilor și de utilizare a mănușilor. De asemenea, personalul medical recunoaște importanța acestor măsuri în prevenirea răspândirii infecțiilor. În al doilea rând, datele obținute pot sugera că pacienții prețuiesc siguranța lor și monitorizează în permanență personalul medical. Atenția lor la acțiunile personalului medical poate crește nivelul de respectare a protocoalelor privind controlul infecțiilor. În al treilea rând, datele pot indica despre eficacitatea formării și conștientizării în ceea ce privește procedurile și măsurile de control al infecțiilor în rândul personalului medical.

Cu toate acestea, este de reținut faptul că, în ciuda ratei ridicate de respectare a măsurilor de igienă și de dezinfecție, orice abatere de la reguli poate reprezenta un risc pentru pacienți. Prin urmare, unitatea sanitară ar trebui să depună eforturi pentru a ajunge la o rată la 100% a respectării protocoalelor de igienă și de control al infecțiilor. Acest lucru ar trebui să includă formarea și actualizarea periodică a nivelului de cunoaștere a personalului, promovarea unei culturi ai siguranței și implicarea activă a pacienților în monitorizarea respectării acestor măsuri.

Prin urmare, controlul infecțiilor în spital nu este doar o problemă de gestionare a riscurilor și de respectare a reglementărilor, ci și respectarea drepturilor pacienților. Pacienții au dreptul să se aștepte ca personalul medical să ia toate măsurile necesare pentru a le oferi siguranță.

*Căderile pacienților* reprezintă o problemă semnificativă referitoare la siguranța pacienților în spital. Aceste incidente pot avea ca rezultat o varietate de leziuni, inclusiv fracturi, comoții și contuzii, care pot afecta grav sănătatea pacienților și pot mări timpul petrecut de aceștia în spital [29].

În contextul siguranței pacienților, există diverse măsuri de prevenire a căderilor în spitale. De exemplu, toți pacienții ar trebui să aibă o evaluare inițială a riscului de cădere la internare în spital și evaluări periodice ulterioare. Acest lucru va ajuta la identificarea pacienților care sunt expuși riscului și va permite elaborarea unor măsuri individuale pentru siguranța acestora. Spitalele ar trebui să ofere un mediu sigur prin reducerea la minim a obstacolelor potențiale care ar putea provoca o cădere. Aceasta include asigurarea unui iluminat bun, instalarea de mânere și balustrade în grupuri sanitare și dușuri, asigurarea utilizării corespunzătoare a paturilor mobile și a scaunelor cu rotile. Toți lucrătorii din domeniul sănătății ar trebui să fie instruiți cu privire la principiile siguranței pacienților, inclusiv cu privire la tehnicile de prevenire a căderilor [9]. Pacienții și familiile acestora ar tre-

bui să fie informați cu privire la riscurile de cădere și la modul în care acestea pot fi prevenite. Acest lucru poate include instruirii cu privire la modalitățile de deplasare în condiții de siguranță și utilizarea echipamentului medical. În unele cazuri, poate fi utilă recurgerea la tehnologii moderne, cum ar fi senzorii de mișcare care se declanșează atunci când un pacient încearcă să se ridice în picioare fără ajutor.

Este necesar să ne reamintim că, în ciuda acestor măsuri, nu toate căderile pot fi prevenite. Este important în continuare de monitorizat și de analizat căderile pentru a îmbunătăți continuu siguranța pacienților.

La întrebarea: „Considerați că în spital se face totul pentru a preveni eventualele căderi și vătămări?” 89,2% dintre respondenți au dat un răspuns afirmativ.

Acest lucru indică un nivel ridicat de încredere a pacienților în personalul medical și în instituție în ansamblu. Pacienții care se simt în siguranță tind să aibă scoruri de satisfacție mai mari.

Cu toate acestea, acest indicator necesită, de asemenea, o analiză suplimentară. Este important însă de reținut că aceste statistici pot reflecta nu numai eforturile reale ale personalului medical de a preveni căderile și vătămarile, ci și percepția pacienților cu privire la aceste eforturi. În unele cazuri, este posibil ca pacienții să exagereze evaluarea siguranței din cauza lipsei de informații despre riscuri sau din cauza fricii de a-și exprima nemulțumirea.

De asemenea, este important să se acorde atenție celor 10,8% dintre pacienți care au dat un răspuns negativ atunci când au fost întrebați despre măsurile de prevenire a căderilor în spital. Opinia acestora poate indica potențiale probleme de siguranță, iar feedback-ul lor trebuie analizat detaliat. În plus, este posibil ca acești pacienți să aibă nevoie de suport suplimentar sau de anumite informații suplimentare cu privire la măsurile de siguranță în vigoare.

În concluzie, percepția pacienților cu privire la siguranța lor este esențială pentru punerea în aplicare cu succes a măsurilor de prevenire a căderilor și a leziunilor cauzate de acestea, deoarece ele promovează participarea activă a pacienților la îngrijirea proprie și reduce riscul de incidente.

*Consimțământul informat* este un aspect important al siguranței pacienților în mediul spitalicesc. Acesta este procesul prin care un medic oferă pacientului informații despre o intervenție medicală preconizată, inclusiv obiectivele acesteia, riscurile și beneficiile potențiale și alternativele posibile, astfel încât pacientul să poată lua o decizie conștientă cu privire la tratamentul propriu [1].

Pentru a-și da consimțământul informat, pacientul trebuie să înțeleagă pe deplin ceea ce i se oferă, riscurile și beneficiile asociate intervenției și alterna-

tivele disponibile. Acest lucru îi ajută pe pacienți să evite consecințele nedorite și contribuie la sporirea siguranței lor. Consimțământul informat asigură, de asemenea, că pacienții pot lua decizii pe baza preferințelor lor, nu doar pe baza recomandărilor medicului. Acest lucru consolidează principiile autonomiei pacientului și respectarea drepturilor pacientului [12]. Consimțământul informat le permite pacienților să participe activ la procesul de luare a deciziilor privind sănătatea lor. Acesta crește probabilitatea ca pacienții să urmeze recomandările medicului și îmbunătățește rezultatele generale asupra sănătății. Consimțământul informat servește drept mijloc de apărare atât pentru pacienți, cât și pentru medici în cazul unor litigii.

Merită de menționat faptul că există situații în care consimțământul informat poate să nu fie aplicabil sau poate fi limitat, cum ar fi când pacientul este incapabil să ia decizii (din cauza unei tulburări de conștiință, a unei boli mintale etc.), în situații de tratament de urgență sau atunci când informarea cu privire la riscuri poate avea ca rezultat un prejudiciu disproportionat pentru pacient.

La întrebarea: „Întotdeauna vi se solicită consimțământul înainte de efectuarea oricărei proceduri medicale?” 96,9% dintre persoanele intervievate au răspuns afirmativ.

În primul rând, acest rezultat poate indica un nivel ridicat de respectare a independenței pacientului din partea personalului medical. Majoritatea pacienților simt că sunt implicați în deciziile privind sănătatea lor și că opiniile proprii sunt luate în calcul. În al doilea rând, poate indica o încredere sporită în personalul medical. Atunci când pacienților li se oferă posibilitatea de a-și da consimțământul pentru procedurile medicale, acest lucru contribuie la consolidarea încrederii în cadrele medicale. Aceasta poate îmbunătăți siguranța generală a pacienților, deoarece este mai probabil ca pacienții care au încredere în medicii lor să urmeze recomandările acestora și să comunice în mod deschis cu privire la orice probleme sau îngrijorări. În al treilea rând, poate indica faptul că pacienții sunt informați în mod eficient cu privire la intervenția care urmează, la riscurile și beneficiile potențiale ale acesteia și la alternativele existente.

3,1% dintre pacienți au raportat că nu li s-a cerut întotdeauna acordul înainte de a efectua proceduri medicale, ceea ce poate indica posibile încălcări în comunicare. În acest sens, este important să ne asigurăm că toți pacienții, inclusiv cei care pot avea dificultăți în comunicarea sau înțelegerea informațiilor (de exemplu, din cauza unei bariere lingvistice, deficiențe de memorie sau retard mintal), primesc atenția și sprijinul adecvat.

*Conștientizarea drepturilor* este un element-cheie în menținerea și îmbunătățirea siguranței pacienților în spital. Această practică nu numai că demonstrează respectul pentru independența pacientului, dar ajută și la crearea unui dialog transparent și deschis între pacient și personal medical, care poate contribui la o asistență mai eficientă și la o mai bună înțelegere a procesului de tratament [4].

Conștientizarea drepturilor pacienților este importantă pentru a asigura participarea activă la luarea deciziilor privind sănătatea lor [7]. Pacienții care sunt conștienți de drepturile lor pot asigura o interacțiune mai deplină cu personalul medical, pot participa la discuții despre opțiunile de tratament și își pot exprima în mod corespunzător preocupările referitoare la siguranță, ceea ce poate contribui în cele din urmă la calitatea și eficacitatea îngrijirii [21].

Pornind de la percepția generală a siguranței, informarea pacienților cu privire la drepturile lor poate crește încrederea lor în personalul medical și în întreaga organizație de asistență medicală. Atunci când pacienții își dau seama că drepturile lor sunt respectate și că sunt incluși în procesul decizional, aceștia tind să se simtă mai confortabil și mai siguri [8].

La întrebarea: „Când ați fost internat în spital, vi s-au explicat drepturile dumneavoastră ca pacient?” 95,4% dintre respondenți au răspuns afirmativ.

Acest lucru ne poate indica faptul că majoritatea pacienților sunt informați cu privire la drepturile lor. O astfel de măsură este importantă, deoarece înțelegerea drepturilor lor poate facilita participarea mai bună a pacienților în luarea deciziilor privind sănătatea proprie, oferind astfel o îngrijire mai sigură și mai eficientă. De asemenea, aceasta poate indica faptul că spitalul respectă drepturile pacienților și depune eforturi pentru a se asigura că pacienții sunt conștienți de drepturile lor. Practica menționată poate crește nivelul de încredere pe care pacienții o au în personalul medical și în întreaga instituție medicală. Este important de reținut că răspunsurile pozitive la această întrebare nu înseamnă neapărat că toți pacienții înțeleg pe deplin drepturile lor.

Deși majoritatea pacienților au declarat că li s-au explicat drepturile lor, este important să se acorde atenție celor (4,6%) care au indicat contrariul. Fiecare pacient care raportează că nu a fost informat cu privire la drepturile sale semnalează un potențial loc care necesită anumite îmbunătățiri în ceea ce privește practica și siguranța generală a pacienților din spital.

Rezumând rezultatele sondajului, se poate concluziona că majoritatea pacienților din spital apreciază foarte bine serviciile medicale furnizate, ceea ce indică profesionalismul și eficiența personalului medical.

Cu toate acestea, anumite domenii, cum ar fi verificarea identității pacienților și prevenirea căderilor, necesită o atenție suplimentară. Eforturile depuse în aceste domenii pot crește și mai mult satisfacția pacienților prin asigurarea condițiilor mai sigure și mai confortabile de spitalizare.

### Concluzii

Sondajul efectuat în rândul pacienților spitalizați a arătat că majoritatea au o percepție pozitivă a propriei lor siguranțe în spital.

Nivelul ridicat al încrederii pacienților în siguranța lor reflectă eficacitatea măsurilor întreprinse în materie de siguranță și atitudinea responsabilă a personalului medical.

Siguranța pacienților pe durata spitalizării este o dovadă a măsurilor bine puse la punct de către instituția medicală pentru a monitoriza potențialele riscuri medicale (identificarea greșită a pacientului și a locului intervenției chirurgicale, căderilor, infecțiilor asociate asistenței medicale etc.).

Nivelul ridicat de încredere a pacienților în personalul medical subliniază importanța unei comunicări eficiente, care trebuie să fie atentă, bazată pe respect, transparentă și suport. O astfel de comunicare, însoțită de consimțământ informat al pacientului, joacă un rol esențial în crearea unui mediu sigur și confortabil pentru pacienți.

Rezultatele sondajului evidențiază importanța implicării active a pacienților în acordarea de asistență medicală sigură, eficientă, potrivită și axată pe pacient.

Rezultatele sondajului pot motiva instituțiile să lucreze asupra punctelor slabe și pot constitui o sursă utilă pentru analiza și îmbunătățirea standardelor de practică medicală.

Sondajul poate fi un instrument important pentru profesioniștii din domeniul medical responsabili de controlul calității și siguranței activităților medicale, pentru legiuitorii și avocații care se ocupă de drepturile pacienților și de dezvoltarea dreptului medical.

### Bibliografie

1. Beauchamp T.L., Childress J.F. *Principles of biomedical ethics*. 7th ed. New York: Oxford University Press; 2013.
2. Brown M.T., Bussell J. *Medication Adherence: WHO Cares?* Mayo Clinic Proceedings. 2011;86(4):304-314.
3. Chhanabhai P., Holt A. *Consumers are ready to accept the transition to online and electronic records if they can be assured of the security measures*. MedGenMed Medscape General Medicine, 2007, 9(1), 8.
4. Doherty C., Stavropoulou C. *Patients' willingness and ability to participate actively in the reduction of clinical errors: a systematic literature review*. Soc Sci Med. 2012;75(2):257-63.
5. Donabedian A. *The quality of care: How can it be assessed?* JAMA. 1988;260(12):1743-1748.
6. Doyle C., Lennox L., Bell D. *A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness*. BMJ Open. 2013;3: e001570.
7. Faden R.R., Beauchamp T.L., Kass N.E. *Informed consent, comparative effectiveness, and learning health care*. N Engl J Med. 2014;370(8):766-8.
8. Fiscella K., Meldrum S., Franks P. et al. *Patient trust: is it related to patient-centered behavior of primary care physicians?* Med Care. 2004;42(11):1049-55.
9. Franke T., Sims-Gould J., McKay H., Milosavljevic S., Feldman F. *It's almost like banking a cheque: The experience of older adults pre-and post-knee or hip surgery*. BMC Geriatr. 2019;19(1):43.
10. Frankel A., Haraden C., Federico F., Lenoci-Edwards J.A. *Framework for Safe, Reliable, and Effective Care*. White Paper. Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare; 2017.
11. Ghid privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților. MSMPS al RM. Chișinău, 2018. 39 p. <http://msmps.gov.md/wp-content/uploads/2020/06/GHID-privind-aplicarea-procedurii-de-comunicare-%C8%99i-consiliere-a-pacien%C8%9Bilor.pdf>
12. Gillon R. *Medical ethics: four principles plus attention to scope*. BMJ. 1994;309(6948):184.
13. Giordano L.A., Elliott M.N., Goldstein E., Lehrman W.G., Spencer P.A. *Development, implementation, and public reporting of the HCAHPS survey*. Medical Care Research and Review. 2010;67(1):27-37.
14. Glanz, K., Rimer, B. and Viswanath, K. (2008) *Health Behaviour and Health Education: Theory, Research, and Practice*. 4th Edition, Jossey-Bass, San Francisco.
15. Harbarth S., Sax H., Gastmeier P. *The preventable proportion of nosocomial infections: an overview of published reports*. Journal of Hospital Infection. 2003;54(4):258-266.
16. *Informed consent*. Guidance for Applicants. Ethical Review in FP7. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2013 [https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/89807/informed-consent\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/89807/informed-consent_en.pdf)
17. Kohn L.T., Corrigan J.M., Donaldson M.S. *To err is human: building a safer health system*. National Academies Press; 2000.
18. Makary M.A., Sexton J.B., Freischlag J.A., Millman E.A., Pryor D., Holzmueller C., Pronovost P.J. *Operating room briefings and wrong-site surgery*. J Am Coll Surg. 2007;204(2):236-243. doi: 10.1016/j.jamcollsurg.2006.10.018
19. O'Connor T., Papanikolaou V., Keogh I. *Safe surgery: how accurate are we really in identifying the correct site and patient for surgery?* Surgeon. 2011;9(6):322-326. doi: 10.1016/j.surge.2011.02.002
20. *Patient Identification and Matching Final Report*. Office of the National Coordinator for Health Information Technology, 2014. 92 p. [https://www.healthit.gov/sites/default/files/patient\\_identification\\_matching\\_final\\_report.pdf](https://www.healthit.gov/sites/default/files/patient_identification_matching_final_report.pdf)



21. Pelzang R. *Time to learn: understanding patient-centered care*. Br J Nurs. 2010;19(14):912-7.
22. Pirmohamed M., James S., Meakin S. et al. *Adverse drug reactions as cause of admission to hospital: prospective analysis of 18 820 patients*. BMJ. 2004;329(7456):15–19.
23. Rathert C., Wyrwich M.D., Boren S.A. *Patient-centered care and outcomes: a systematic review of the literature*. Med Care Res Rev. 2013;70(4):351-379.
24. Saint S., Kowalski C.P., Banaszak-Holl J., Forman J., Damschroder L., Krein S.L. *The importance of leadership in preventing healthcare-associated infection: results of a multisite qualitative study*. Infection Control & Hospital Epidemiology. 2010;31(9):901-907.
25. Sax H., Allegranzi B., Uckay I., Larson E., Boyce J., Pittet D. *My five moments for hand hygiene': a user-centred design approach to understand, train, monitor and report hand hygiene*. Journal of Hospital Infection. 2007;67(1):9-21.
26. Sehulster L., Chinn R.Y. *Guidelines for environmental infection control in health-care facilities. Recommendations of CDC and the Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee (HICPAC)*. MMWR Recommendations and Reports, 2003;52(RR-10), 1-42.
27. Seval Akgün, Al-Assaf. *Healthcare Accreditation Handbook: A practical Guide*. 2nd Edition. 2009. 382 s. [https://www.dca.org.sa/downloads/dca/quality\\_gate/04\\_E-Library/Healthcare%20Quality/Healthcare%20Accreditation.pdf](https://www.dca.org.sa/downloads/dca/quality_gate/04_E-Library/Healthcare%20Quality/Healthcare%20Accreditation.pdf)
28. Stahel P.F., Sabel A.L, Victoroff M.S. et al. *Wrong-site and wrong-patient procedures in the universal protocol era: analysis of a prospective database of physician self-reported occurrences*. Arch Surg. 2010;145(10):978–984.
29. Tinetti M.E., Williams C.S. *Falls, injuries due to falls, and the risk of admission to a nursing home*. N Engl J Med. 1997;337(18):1279-84.
30. Tjia J., Mazor K.M., Field T., Meterko V., Spenard A., Gurwitz J.H. *Nurse-physician communication in the long-term care setting: perceived barriers and impact on patient safety*. Journal of Patient Safety, 2009;5(3), 145-152.
31. Vincent C., Burnett S., Carthey J. *Safety measurement and monitoring in healthcare: a framework to guide clinical teams and healthcare organisations in maintaining safety*. BMJ quality & safety. 2014;23(8):670-7.
32. Vincent C., Davis R. *Patients and families as safety experts*. CMAJ. 2012;184(1):15-16.
33. World Health Organization. *Patient safety*. <https://www.who.int/health-topics/patient-safety>
34. World Health Organization. *WHO Guidelines for Safe Surgery 2009: Safe Surgery Saves Lives*. Geneva: World Health Organization; 2009
35. Писаренко К. *Правовая оценка безопасности пациента в контексте проблемы его идентификации*. In : Știință, educație, cultură, Ed. 1, 21 octombrie 2022, Chisinau. Comrat : Universitatea de Stat din Comrat, 2023, Vol. 1, pp. 701-706.