

EVIDENCE-INFORMED DECISION-MAKING IN HEALTHCARE MANAGEMENT

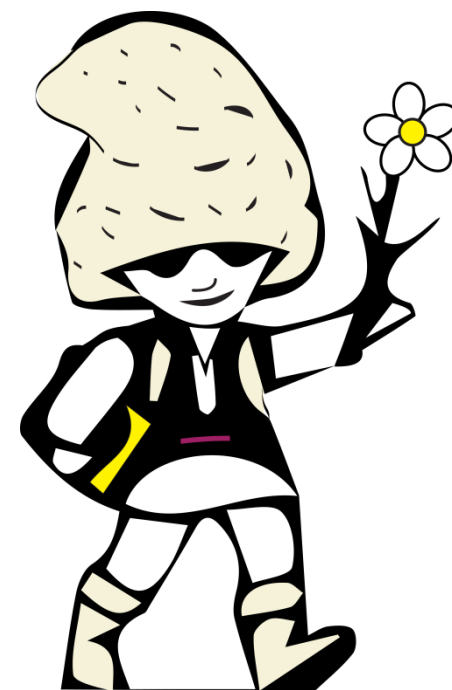
EXPERIENCE OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

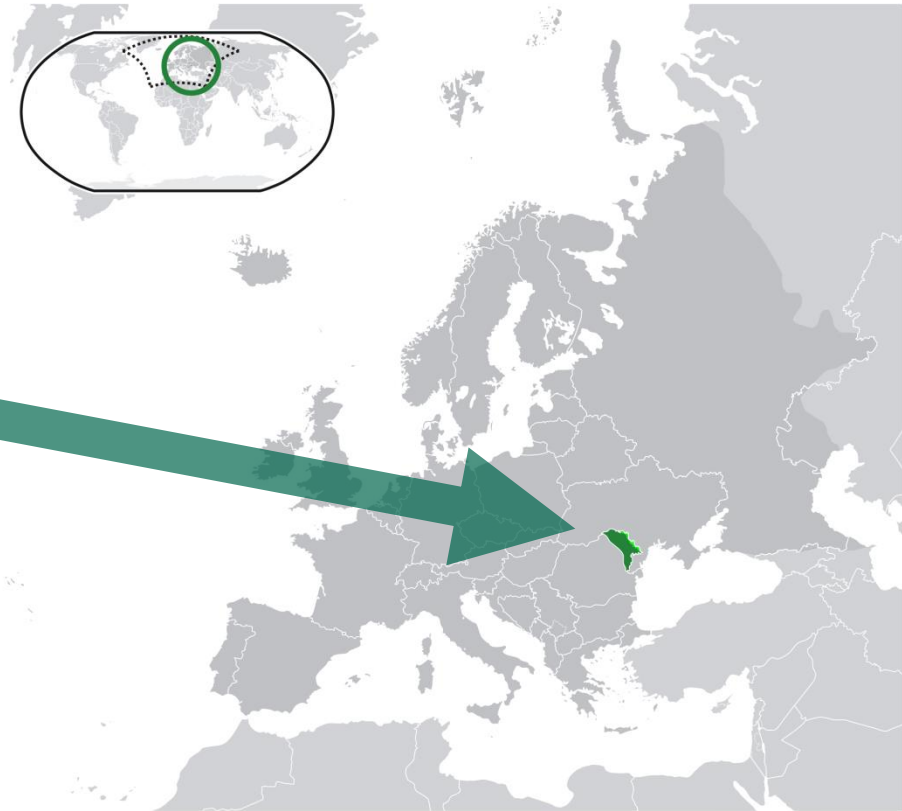
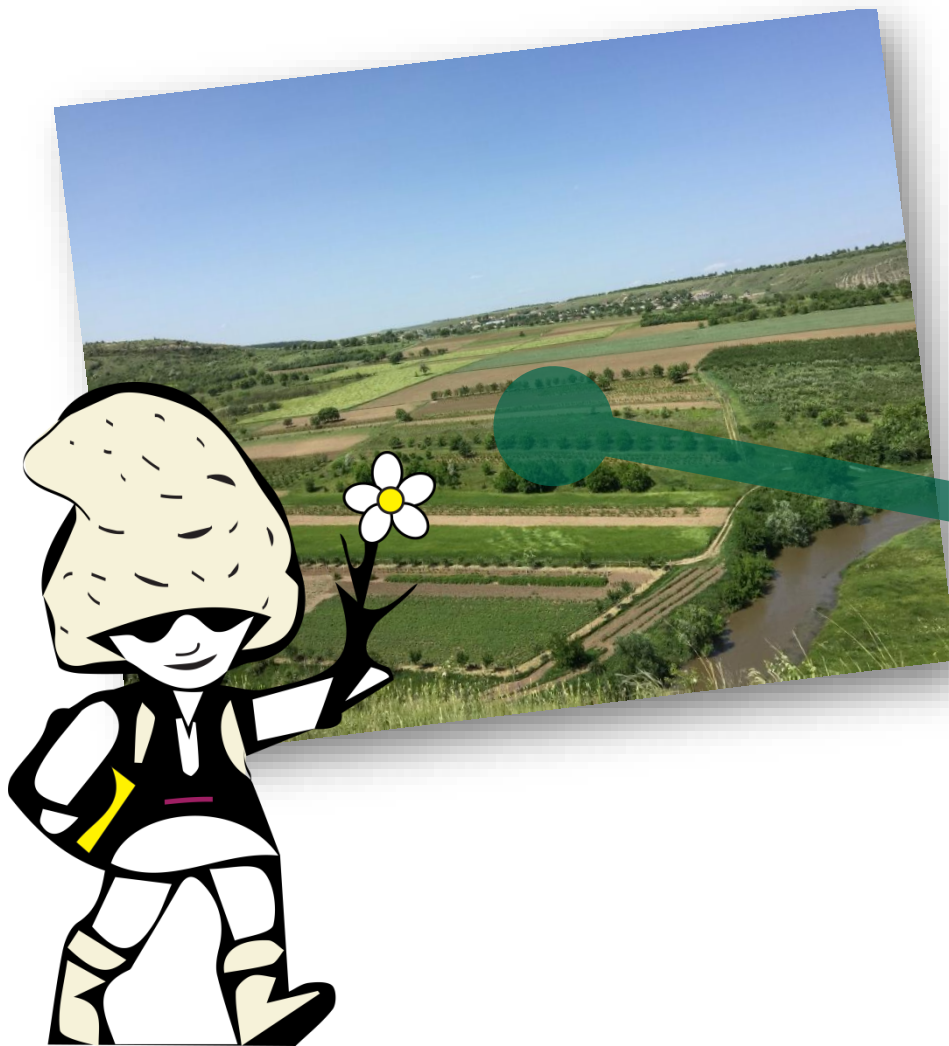


HOPE Agora, Ljubljana, 3 June 2019

Meet Guguță

Country of origin:
the Republic of Moldova





There are green hills and valleys, vineyards and delicious food, mild climate and hospitable people in Moldova

[Map source : https://en.wikipedia.org/wiki/Moldova](https://en.wikipedia.org/wiki/Moldova)

HOPE Exchange Program – pilot activity for Moldova

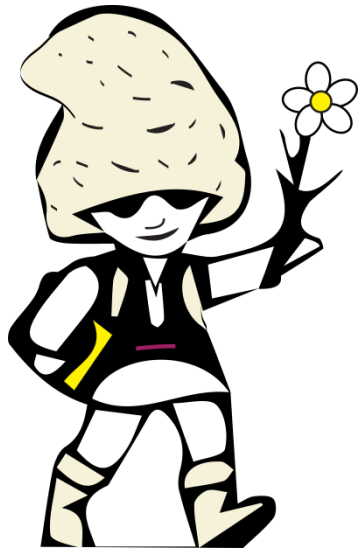
In 2019 there were exchanges organised in **Finland, the UK, the Netherlands, France, Lithuania, Portugal** for professionals from Moldova



For the first time Guguță hosted his dear guest Lilija within

Exchange candidate from Latvia was hosted in Moldova in a hospital that has been twice accredited by the JCI –

Medpark International Hospital



03.06.2019

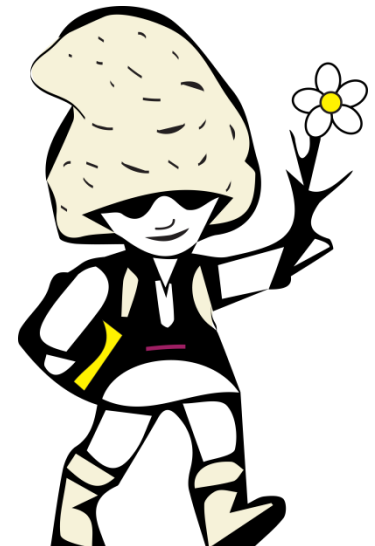


Together they looked for answers to the following questions:

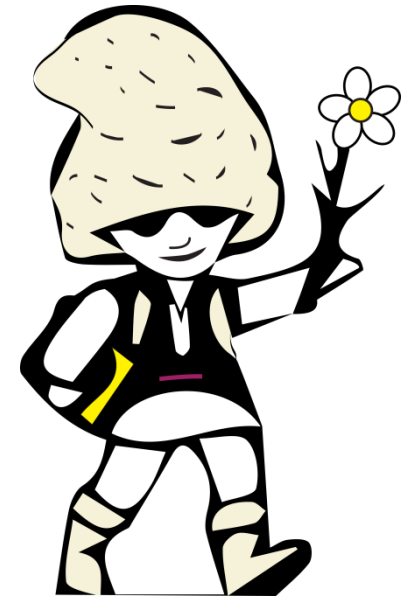
How can communication skills be improved?

How can infections be reduced ?

How can performance culture be built?



How can communication skills be improved?



COMMUNICATION SKILLS. TRAININGS

- It is important to train staff!
- In order to improve communication, the hospital should specify that the patient is the first priority

Ghid de comunicare

Consult centrat pe pacient

5 etape de bază ale consultului medical:

1. **INIȚIEREA ȘEDINȚEI** – stabilirea raportului inițial și identificarea motivului adresării
2. **COLECTAREA INFORMAȚIEI** – evaluarea problemei pacientului și înțelegerea viziunii pacientului
3. **OFERIREA INFORMAȚIEI** – explicații și luarea deciziilor comune
4. **ÎNCHIEIEREA ȘEDINȚEI** – rezumatul consultației, precizări, date de contact
5. **CONSTRUIREA RELAȚIEI** – dezvoltarea relației interpersonale și implicarea pacientului
6. **ASIGURAREA STRUCTURII CONSULTULUI** – structurarea interviului în secvențe logice



I. INIȚIEREA ȘEDINȚEI

Stabilirea raportului inițial = inițierea comunicării

SALUTUL

- Fiți amabili, preluați pacientul din camera (holul) de așteptare sau îndicați-vă când pacientul intră. Strângeți mâna cu pacientul.
- Salutați și obțineți numele pacientului; asigurați-vă că pe parcursul consultului utilizați numele pacientului, de preferință mai mult decât o dată. "Pronunț corect numele dvs?"
- Vă prezentați: numele și funcția dumneavoastră; explicați scopul interviului.



SPAȚIUL

- Creați o atmosferă de siguranță și confort în încăpere.
- Evitați bariere fizice între dvs și pacient. Dacă stați la masă, pacientul trebuie să fie așezat la colțul mesei;
- Păstrați o distanță potrivită (30-100cm), stați drept sau ușor aplecat spre pacient, evitați să încrucișați mâinile.

RUDE SAU ÎNSOȚITORI

- În cazul prezenței însoțitorilor, membrilor de familie, cel mai aproape de dvs trebuie să stea pacientul.

LIMBAJUL NONVERBAL

- Demonstrați interes, grijă, respect pentru pacient ca persoană.
- Ochii dvs trebuie să fie la nivelul ochilor pacientului/membrilor de familie ai pacientului (dacă este necesar vă așezați).
- Stabiliți și păstrați contactul vizual cu pacientul.

ATINGERI

- În timpul conversației evitați să atingeți pacientul în alte zone decât mâna și antebrațul; atenție la particularitățile individuale culturale, care pot interzice atingerea.

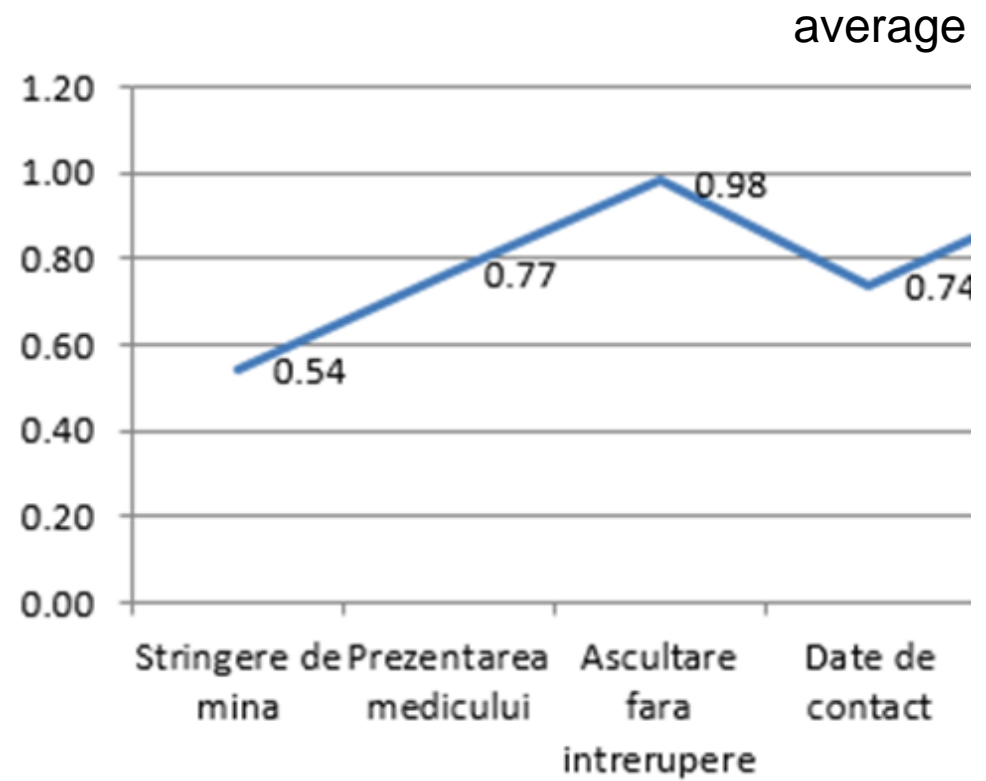
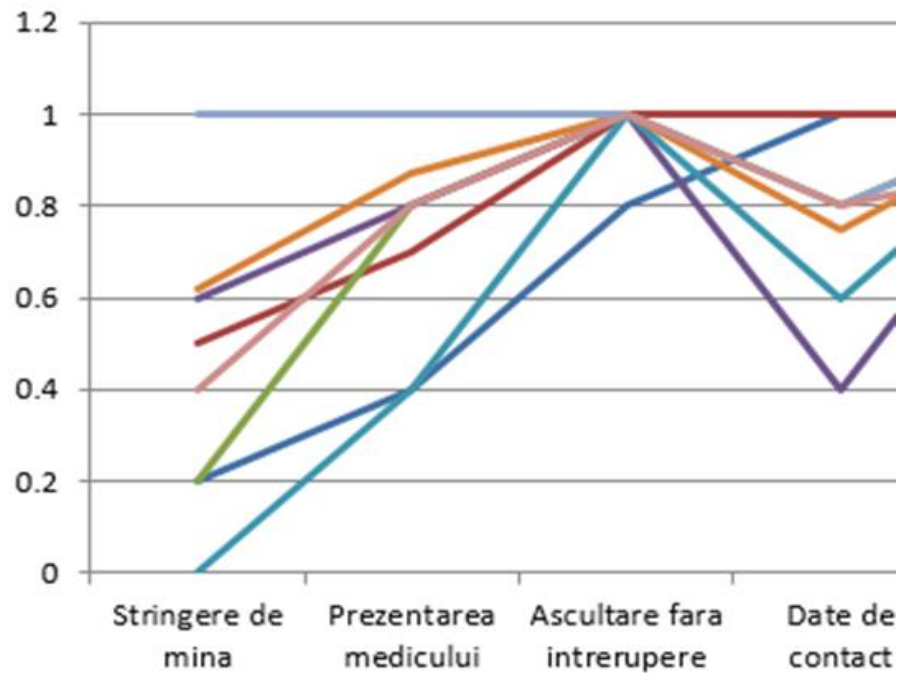
APELURILE TELEFONICE

- Evitați să răspundeți apelurilor telefonice în timpul consultului. Totuși, dacă este necesar să răspundeți, cereți scuze pacientului. Încercați să pregătiți pacientul, dacă cunoașteți că veți fi întrerupt.

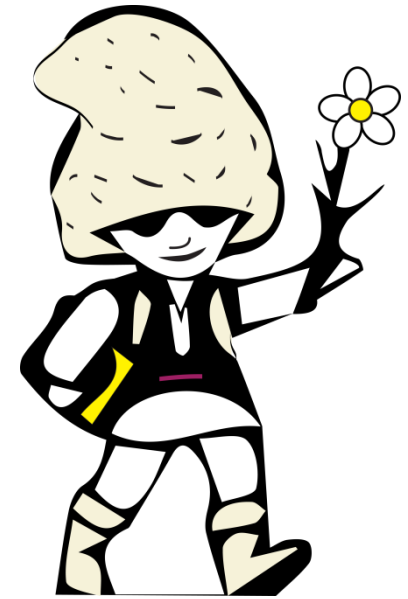
IDENTIFICAREA MOTIVULUI DE ADRESARE

- Agenda pacientului: identificați motivul/motivale adresării sau subiectele pe care pacientul dorește să le discute (de ex. "ce ați dori să discutăm astăzi?").
- Ascultați atent expunerile pacientului, fără întrerupere; nu încercați să direcționați răspunsul.
- Folosiți limbajul non-verbal pentru a demonstra pacientului că îl ascultați.

COMMUNICATION SKILLS. MEASUREMENTS

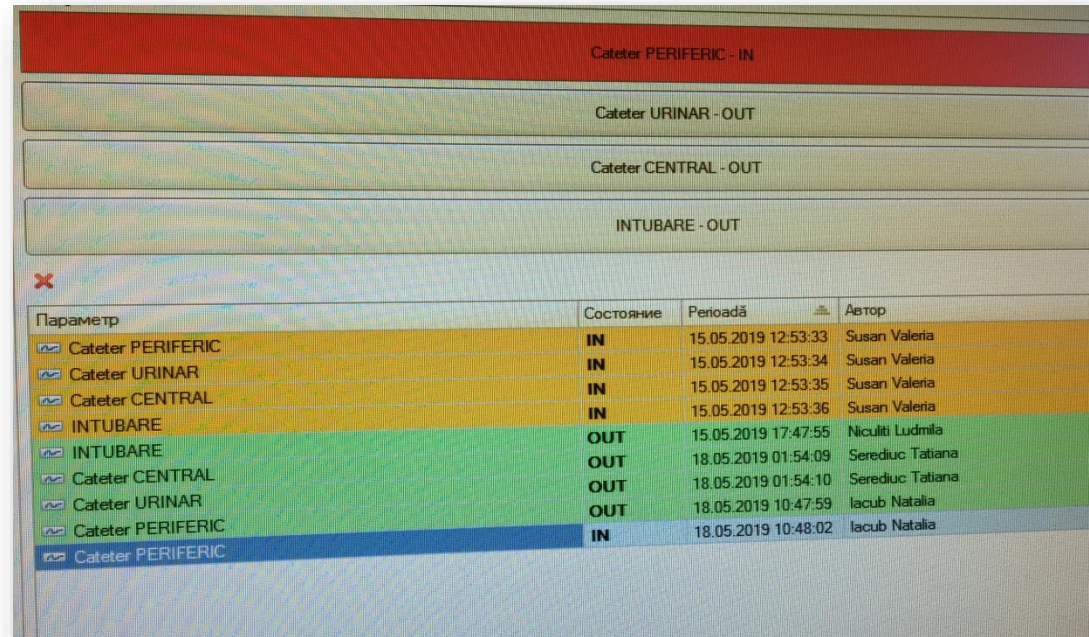


How can infections be reduced ?



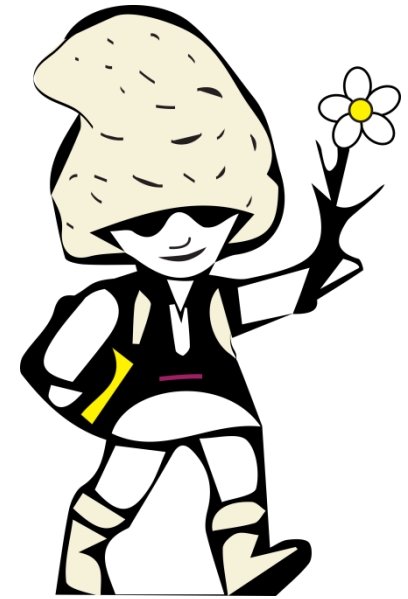
ELECTRONIC RECORDS - EVIDENCE of CVC, PVC, URINARY CATHETERS AND INTUBATION TIME

- High quality health care for patients
- Accurate data
- Easy to analyze care results



Параметр	Состояние	Периодă	Автор
☑ Cateter PERIFERIC	IN	15.05.2019 12:53:33	Susan Valeria
☑ Cateter URINAR	IN	15.05.2019 12:53:34	Susan Valeria
☑ Cateter CENTRAL	IN	15.05.2019 12:53:35	Susan Valeria
☑ INTUBARE	IN	15.05.2019 12:53:36	Susan Valeria
☑ INTUBARE	OUT	15.05.2019 17:47:55	Niculiti Ludmila
☑ Cateter CENTRAL	OUT	18.05.2019 01:54:09	Serediuc Tatiana
☑ Cateter URINAR	OUT	18.05.2019 01:54:10	Serediuc Tatiana
☑ Cateter PERIFERIC	OUT	18.05.2019 10:47:59	Iacub Natalia
☑ Cateter PERIFERIC	IN	18.05.2019 10:48:02	Iacub Natalia

How can performance culture be built at departments' level?



QUALITY CRITERIA FOR PATIENT CARE IN HOSPITAL DEPARTMENT

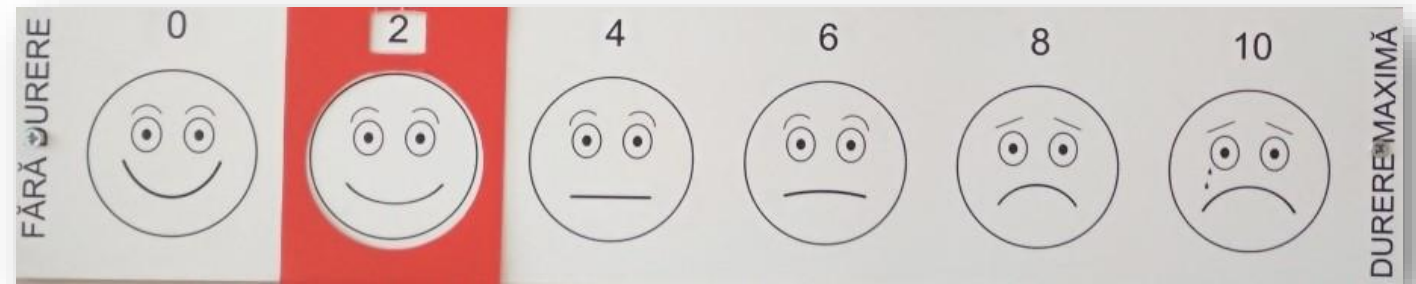


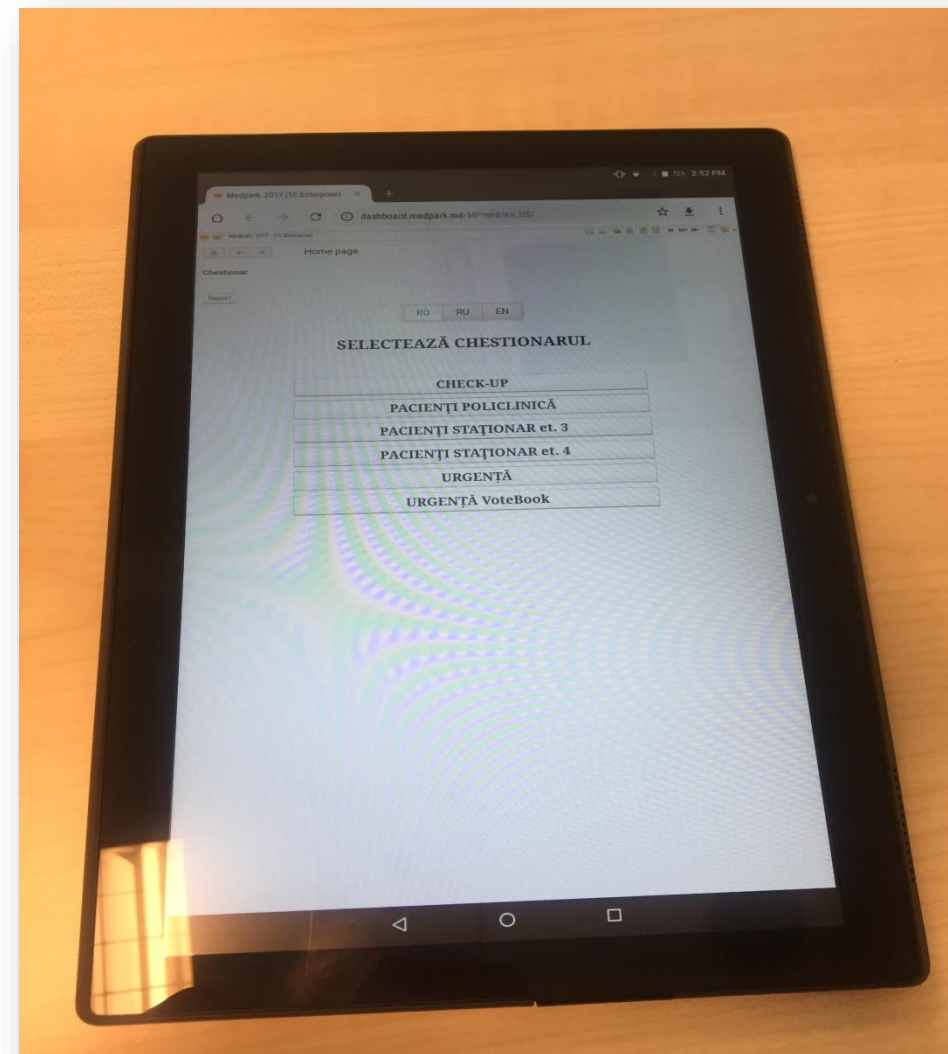
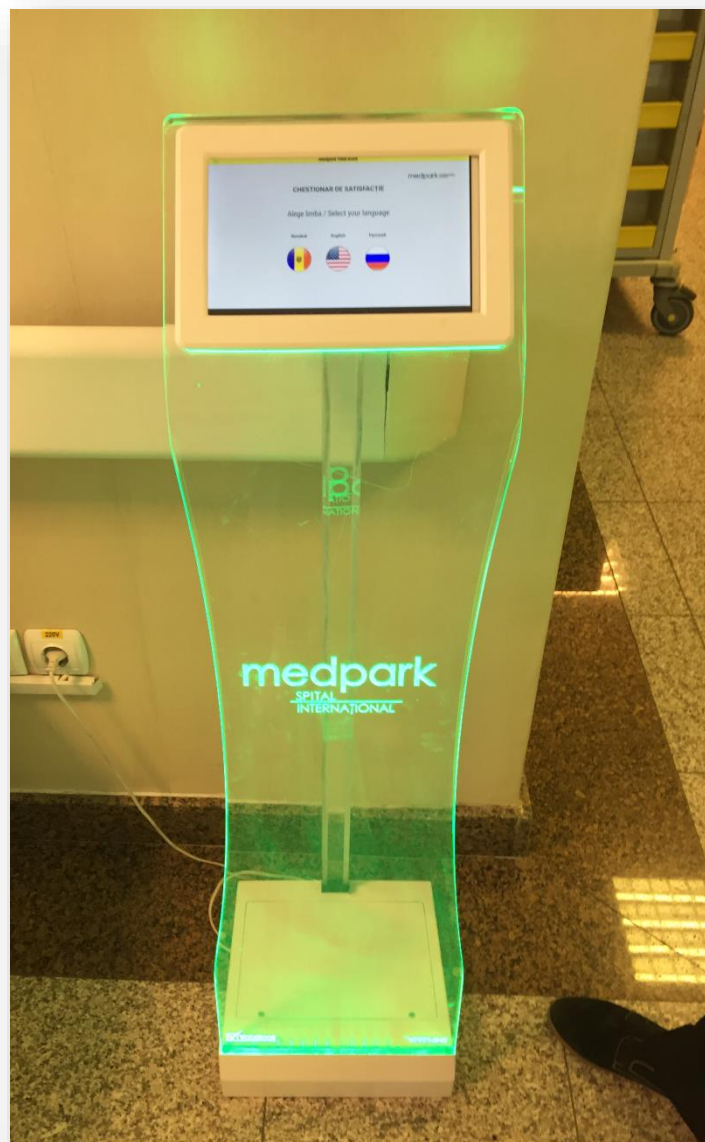
Performance measurement

- Pain management - are obtained through patient surveys
- Hand hygiene - of each department's staff is checked once a month by an independent trained expert (nurse) for five hours
- Communication skills - are evaluated through patient surveys
- Staff education - monthly training for each employee is registered
- Near miss and healthcare associated infections - are listed monthly case in department

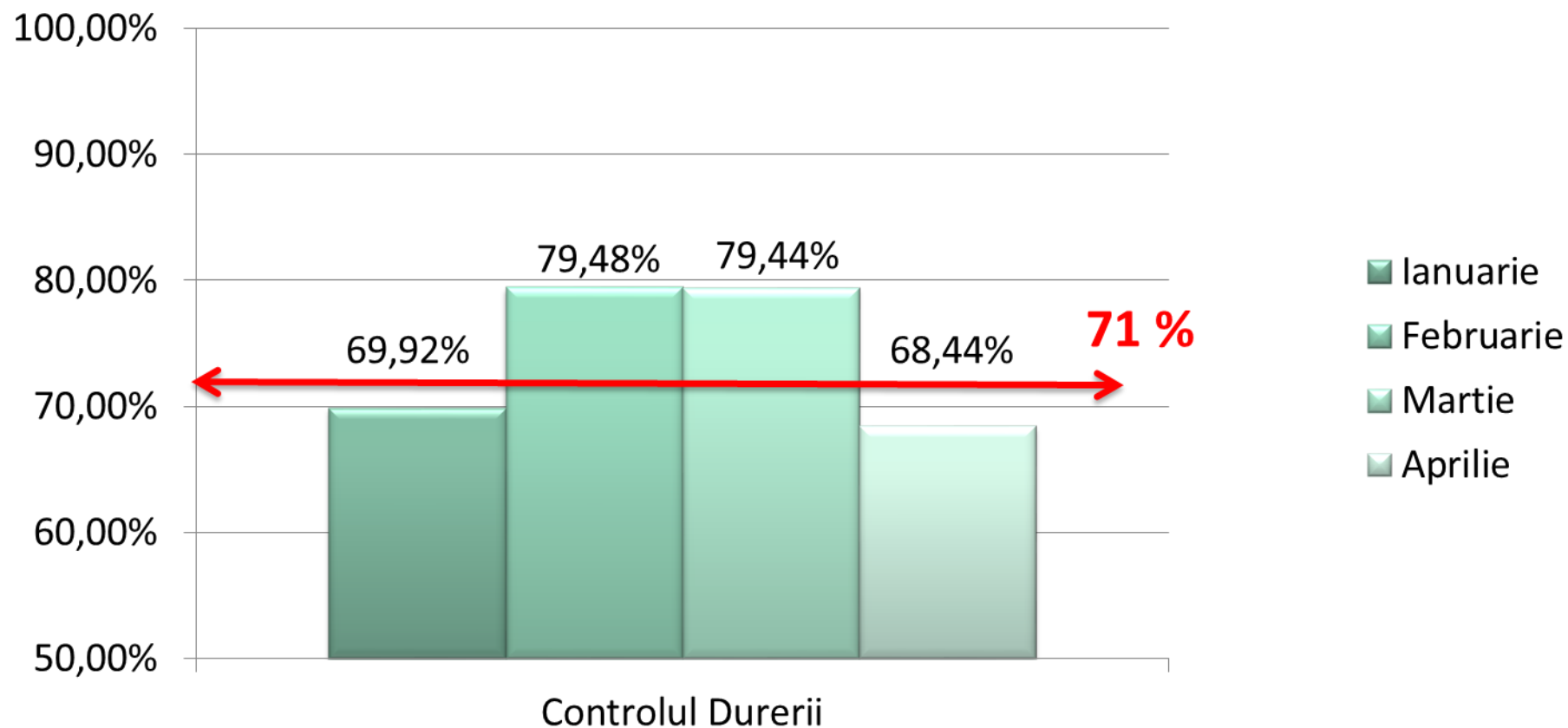
Performance measurement.

PAIN – DATA THROUGH SURVEYS

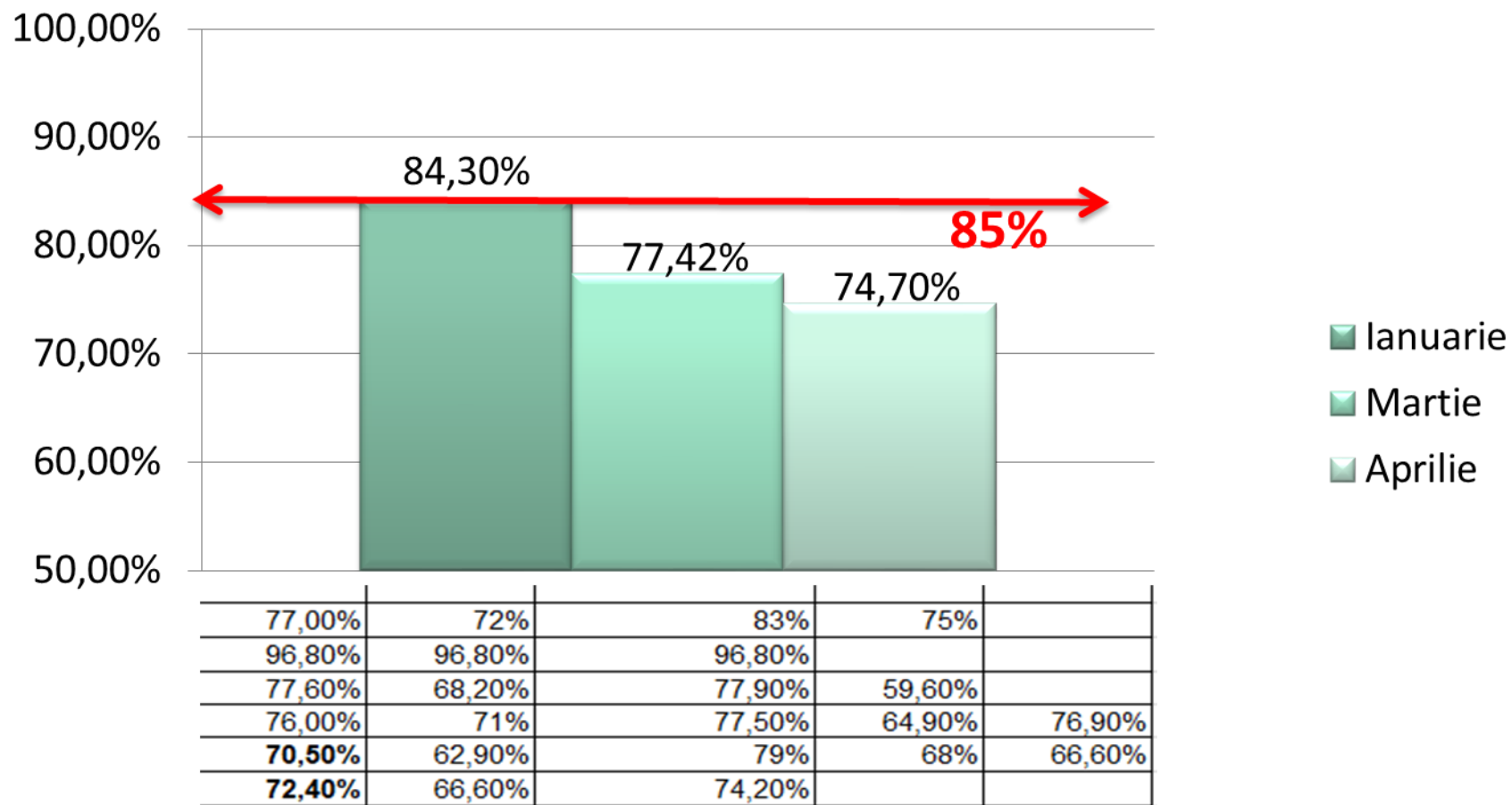




Performance measurement. PAIN – RESULTS

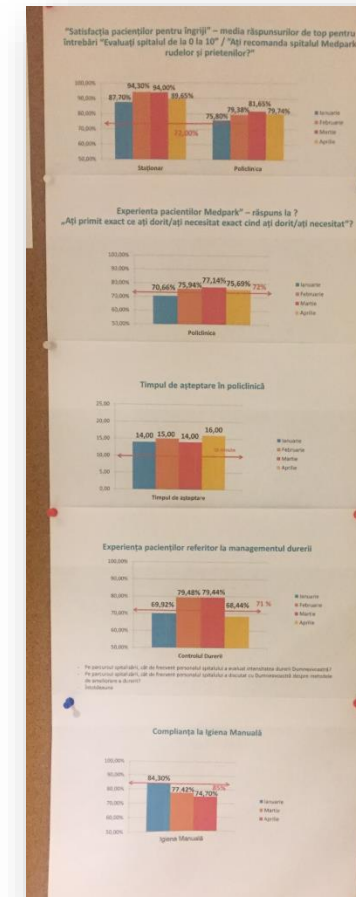
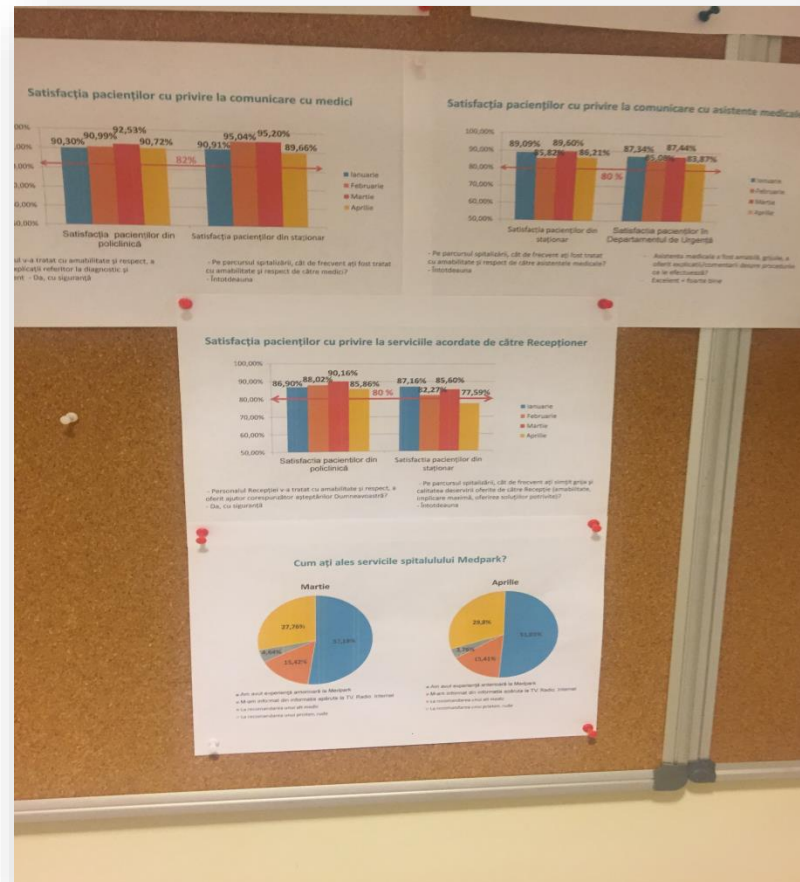


Performance measurement. HAND HYGIENE COMPLIANCE



PERFORMANCE MEASUREMENT.

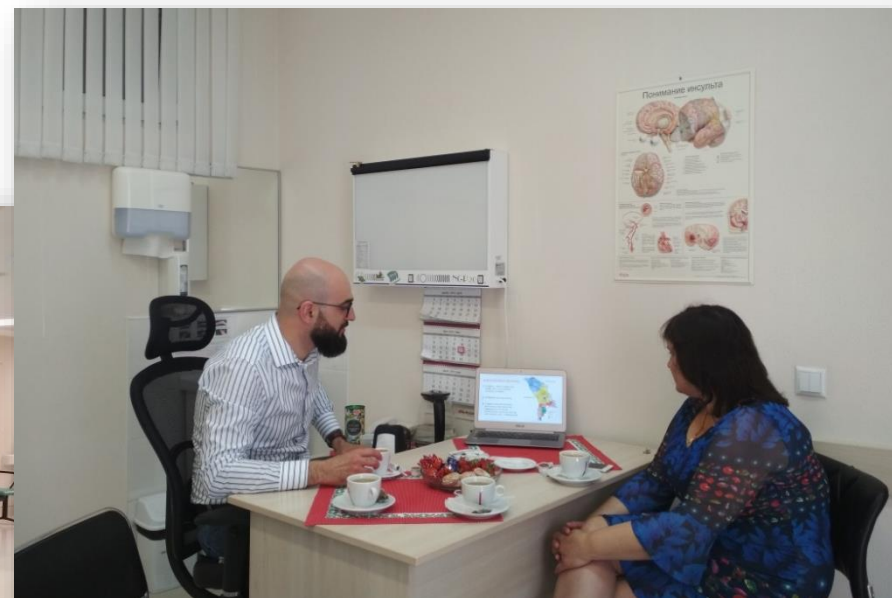
Informed employees = Engaged employee



Professionalism and hospitality



Professionalism and hospitality



WHERE PROFESSIONALISM AND HOSPITALITY MEET TOGETHER



GUGUTA IS WELCOMING YOU TO MOLDOVA!



LILIJA
ANTONĒVIČA
VICE MAIN
NURSE
PAULS
STRADINS
CLINICAL
UNIVERSITY
HOSPITAL
RIGA, LATVIA