

## EVALUAREA PERCEPȚIEI ANGAJAȚILOR DESPRE CIRCUITUL INFORMAȚIILOR ȘI COMUNICARE ÎN DEPARTAMENTELE DE NEUROCHIRURGIE DIN MOLDOVA

Silvia Danu<sup>1</sup>, Larisa Spinei<sup>1</sup>, Adrian Danu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Catedra de medicină socială și management „Nicolae Testemițanu” USMF „Nicolae Testemițanu”

<sup>2</sup>Spitalul Internațional Medpark

## EVALUATION OF THE EMPLOYEE'S PERCEPTION ABOUT THE CIRCUIT OF INFORMATION AND COMMUNICATION IN NEUROSURGERY DEPARTMENTS IN MOLDOVA

Silvia Danu<sup>1</sup>, Larisa Spinei<sup>1</sup>, Adrian Danu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Nicolae Testemițanu* Social Medicine and Management Department

„Nicolae Testemițanu” University

<sup>2</sup>*Medpark* International Hospital

**Introducere.** Un aspect important al culturii siguranței pacientului este comunicarea în echipa medicală și asigurarea pentru pacienți a accesului deplin și liber la datele personale despre sănătate, despre îngrijirile medicale și tratamentul ce urmează a fi administrat. **Scopul lucrării.** Evaluarea particularităților de comunicare între personalul medical și pacienți a informațiilor verbale și scrise despre tratament, investigații diagnostice și alte tipuri de îngrijiri medicale sau proceduri ce urmează a fi realizate. **Material și metode.** Studiu observațional descriptiv, selectiv, transversal în departamentele de neurochirurgie adulți din șase instituții spitalicești, utilizând „Chestionarul privind Cultura Siguranței Pacientului în Spitale” elaborat de Agenția pentru Cercetare și Calitate în Sănătate, SUA. Au participat 345 persoane: medici, rezidenți și asistente medicale, ce acordă asistență medicală pacienților de profil neurochirurgical. **Rezultate.** 47,2% (ÎI 95% [42,0-52,5]) respondenți au repetat celui care le emite ordinele verbale despre tratamente, proceduri de realizat pentru a se asigura ca au fost înțelese; 78,6% (ÎI 95% [74,2-82,9]) au notat ordinele verbale primite în documentele clinice corespunzătoare; 89,6% (ÎI 95% [86,3-92,8]) au comunicat eficient despre schimbările de medicație tuturor profesioniștilor implicați în acordarea îngrijirilor medicale; 83% (ÎI 95% [78,9-86,9]) au comunicat orice informație care ar putea afecta diagnosticul pacientului tuturor profesioniștilor implicați; 36,2% (ÎI 95% [31,2-41,3]) respondenți au solicitat pacientului să repete explicațiile primite despre posibilele riscuri și complicații ale îngrijirilor medicale înainte de a semna acordul informat. **Concluzii.** Studiul demonstrează că comunicarea și circuitul informației în departamentele de neurochirurgie este la nivel înalt, carențe înregistrându-se la capitolul repetării ordinilor sau informațiilor verbale de către angajatul sau pacientul care le-a primit, acestea implicând riscuri pentru siguranța pacienților. **Cuvinte-cheie:** comunicare, cultura siguranței pacientului.

**Background.** An important aspect of the patient safety culture is communication within the medical team and ensuring for patients full and free access to personal health data, medical care and treatment to be administered. **Objective of the study.** Evaluation of the particularities of communication between medical staff and patients of verbal and written information about treatment, diagnostic investigations and other types of medical care or procedures to be performed. **Material and methods.** Descriptive, selective, cross-sectional observational study in adult neurosurgery departments in six hospital institutions using the “Hospital Survey on Patient Safety Culture “ developed by the Agency for Healthcare Research and Quality, USA. 345 people voluntarily participated in the study: doctors, residents and nurses. **Results.** 47,2% (CI 95% [42,0-52,5]) respondents repeated to the one issuing them verbal orders about treatments, procedures to be carried out to ensure that they were understood; 78.6% (CI 95% [74.2-82.9]) noted the verbal orders received in the corresponding clinical documents; 89.6% (CI 95% [86.3-92.8]) communicated effectively about medication changes to all professionals involved in providing medical care; 83% (CI 95% [78.9-86.9]) communicated any information that could affect the patient's diagnosis to all involved professionals; 36.2% (CI 95% [31.2-41.3]) respondents asked the patient to repeat the explanations received about the possible risks and complications of medical care before signing the informed consent. **Conclusion.** The study demonstrates that the communication and the circuit of information in the neurosurgery departments is at a high level, deficiencies are registered in the chapter of repeating orders or verbal information by the employee or the patient who received them, these implying risks for the safety of patients. **Keywords:** communication, patient safety culture.