



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

**STANDARDE DE CALITATE
A SERVICIILOR DE SĂNĂTATE PRIETENOASE TINERILOR ÎN
REPUBLICA MOLDOVA**

Chișinău 2009

Acest document reflectă angajamentul și prioritățile Ministerului Sănătății al Republicii Moldova în corespundere cu Politica Națională de Sănătate, Strategia Națională a Sănătății Reprodusei, Strategia pentru Tineret, Programul Național de profilaxie a infecției HIV/SIDA și infecțiilor cu transmitere sexuală, Conceptul Serviciilor de Sănătate Prietenoase Tinerilor și alte acte normative din domeniul sănătății și dezvoltării tinerilor.

Standardele de calitate a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor (SCSSPT) au fost elaborate de către grupul de lucru, implicând în proces consultativ larg reprezentanți ai centrelor de sănătate prietenoase tinerilor, a instituțiilor guvernamentale și neguvernamentale, ce activează în domeniul sănătății și dezvoltării tinerilor.

Autori:

Veaceslav Moșin, profesor universitar, director, Centrul Național de Sănătate a Reprodusei și Genetică Medicală, specialist principal în planificarea familiei al Ministerului Sănătății
Victoria Ciubotaru, șef serviciu de monitorizare și evaluare, Centrul Național de Sănătate a Reprodusei și Genetică Medicală
Galina Leșco, șef Centru de Sănătate Prietenos Tinerilor „Neovita”, mun. Chișinău

Recenzenți:

Mihai Strătilă, specialist principal în obstetrică și ginecologie al Ministerului Sănătății
Petru Crudu, vicedirector, Centrul Național de Management în Sănătate

Aprobate prin ordinul Ministerului Sănătății al Republicii Moldova nr. 168 din 12.06.2009 „Cu privire la aprobarea Standardelor de calitate a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor în Republica Moldova”.

Elaborarea acestui document a fost posibilă datorită susținerii financiare din partea UNICEF și suportului tehnic al Cartierului General și Biroului Regional din Europa a OMS.

CUPRINS

ABREVIATURI	4
Introducere	5
I. Obiectivele documentului	6
II. Grupul țintă a SSPT	6
III. Problemele prioritare de sănătate și dezvoltare ale tinerilor	6
IV. Pachetele serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor	6
V. Punctele de prestare a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor	7
VI. Pachetul de bază al serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor sau „abordarea prietenoasă”	8
VII. Pachetul extins al serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor	9
VIII. Formularea standardelor	11
IX. Criteriile standardelor de calitate ale serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor	12
X. Lista scurtă a criteriilor de standarde pentru asigurarea pachetului minim SSPT	16
XI. Măsurile necesare pentru asigurarea implementării standardelor de calitate SSPT	19
NIVEL NAȚIONAL	19
NIVEL MUNICIPAL/RAIONAL	21
NIVELUL INSTITUȚIEI CE PRESTEAZĂ SSPT	23
A. Intervențiile în cadrul instituțiilor care sînt certificate și acreditate să ofere pachetul extins SSPT (Centrele de Sănătate Prietenoase Tinerilor)	23
B. Intervențiile în cadrul instituțiilor care sînt certificate și acreditate să ofere pachetul de bază SSPT	26
XII. Principiile de monitorizare și evaluare a standardelor de calitate SSPT	28

ABREVIATURI

CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină
CSPT	Centrul de sănătate prietenos tinerilor
HIV	Virusul imunodeficienței umane
ITS	Infecții cu transmitere sexuală
MET	Ministerul Educației și Tineretului
OMS	Organizația Mondială a Sănătății
ONG	Organizație non-guvernamentală
ONU	Organizația Națiunilor Unite
SIDA	Sindromul imuno-deficienței achiziționate
SSPT	Serviciile de sănătate prietenoase tinerilor
UNICEF	Fondul Națiunilor Unite pentru Copii

Introducere

Persoanele tinere de 10-24 ani constituie 28% din populația țării și se confruntă cu probleme de sănătate și dezvoltare (ITS/HIV/SIDA, sarcina nedorită, utilizarea de droguri, deficiențele nutriționale etc.), care constituie în prezent cauzele majore ale morbidității în acest grup de vârstă. Adolescenții și tinerii apelează pentru asistență medicală în cazul survenirii acestor probleme de sănătate doar în cazuri limitate sau cu întârziere din cauza lipsei unor servicii bazate pe necesitățile și particularitățile acestui grup de vârstă, în special, din frica lipsei de confidențialitate și atitudinii acuzative a personalului medical.

Evidențele oferite de OMS demonstrează, că asigurarea accesului la servicii calitative de sănătate pentru tineri, oferite integrat conform standardelor de servicii de sănătate prietenoase tinerilor, constituie unul dintre factorii majori de protecție a tinerilor în prevenirea problemelor de sănătate, în special în prevenirea infecției HIV.¹

Scopurile serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor (SSPT) oferite de Centrele de sănătate prietenoase tinerilor (CSPT) și alte instituții sînt de a spori accesul tinerilor la informații și servicii calitative de sănătate și la alte servicii, care corespund definiției și criteriilor de „prietenoase tinerilor”, elaborate de către Grupul Comun ONU și au ca bază respectarea Convenției Drepturilor Copilului (CDC). Aceste scopuri trebuie atinse într-un mod eficient, prin intervenții bazate pe dovezi și în cadrul unui sistem, care să fie sensibil la necesitățile beneficiarului.

În perioada 2002-2008 a fost dezvoltată rețeaua serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor în Republica Moldova, care constă actualmente din 12 centre prietenoase tinerilor, care oferă în prezent acces la informații și servicii prietenoase de sănătate la circa 70 mii tineri anual.²

În corespundere cu Conceptul Național al SSPT din Republica Moldova, în 2006 a fost creat un grup de lucru pentru elaborarea Standardelor de Calitate a SSPT. Cu suportul tehnic al UNICEF a fost elaborată varianta preliminară a standardelor, care ulterior a fost expediată la Departamentul sănătății copiilor și adolescenților a Cartierului General al Organizației Mondiale a Sănătății pentru expertiză. În rezultatul expertizei s-a decis de a organiza un atelier de lucru în scopul adaptării standardelor elaborate la criteriile OMS. În cadrul atelierului realizat, în noiembrie 2007, cu suportul financiar UNICEF Moldova și asistența tehnică a Cartierului General și Biroului Regional OMS, s-a elaborat varianta finală a Standardelor de Calitate a SSPT, adaptată la criteriile respective OMS și măsurile de implementare a acestora.

¹ Preventing HIV/AIDS in young people. Evidence from developing countries on that works. UNAIDS inter-agency Task Team on Young People (WHO, Geneva, 2006)

² Raportul în baza vizitelor de monitorizare a CSPT. 2009, CNSRGM, UNICEF

I. Obiectivele documentului

Documentul prezent urmărește două obiective de bază:

1. Prezentarea principiilor de organizare a serviciilor de sănătate existente în servicii de sănătate prietenoase tinerilor, pentru a soluționa eficient problemele de sănătate și dezvoltare ale tinerilor, în cadrul sistemului de sănătate.
2. Prezentarea modalităților și instrumentelor practice de asigurare a organizării serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.

Standardele respective asigură implementarea actelor normative existente din domeniu.

II. Grupul țintă a SSPT

Beneficiarii potențiali ai acestei inițiative sînt tinerii de 10-24 ani (conform clasificării ONU), ce locuiesc în Republica Moldova. Totodată, o atenție deosebită în cadrul serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor (în continuare SSPT) li se va acorda următoarelor categorii de tineri, care au o probabilitate mai mare de a se supune unor riscuri în dezvoltare și de sănătate:

- toți adolescenții de 10-19 ani (la 10-14 ani de axat pe servicii de informare și formarea deprinderilor de viață, la 15-19 – de asigurat și accesul la servicii medicale și de consiliere);
- tinerii în stare de vulnerabilitate (tinerii rămași fără tutela părinților, în special din zona rurală, copiii străzii etc.);
- tinerii care au relații sexuale;
- orice tînr sau tînră în momentul cînd se confruntă cu o problemă de sănătate și de dezvoltare.

III. Problemele prioritare de sănătate și dezvoltare ale tinerilor

Reieșind din analiza situației în sănătatea și dezvoltarea tinerilor, s-au evidențiat un șir de probleme de sănătate și dezvoltare ale tinerilor în Republica Moldova. Apreciind fezabilitatea și relevanța implicării serviciilor de sănătate în soluționarea acestor probleme, s-a stabilit, că serviciile de sănătate prietenoase tinerilor ar putea contribui semnificativ la rezolvarea următoarelor probleme prioritare de sănătate și dezvoltare ale tinerilor:

1. ITS/HIV/SIDA.
2. Sarcina nedorită.
3. Probleme de sănătate mintală în rezultatul abuzului de substanțe (alcoolism, narcomanie).
4. Tulburări psiho-emoționale și de personalitate.
5. Probleme de sănătate în rezultatul violenței.
6. Dereglări de nutriție, în special malnutriția (I, Fe).
7. Tulburări de dezvoltare în perioada pubertară.

IV. Pachetele serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

Pentru a organiza efectiv și a monitoriza activitatea în cadrul diferitor modele, au fost elaborate două pachete de SSPT, care urmează a fi acceptate și adaptate de către instituțiile și organizațiile membre ale rețelei SSPT, în dependență de capacitățile și profilul lor:

- pachetul de bază de servicii sau „abordarea prietenoasă”;
- pachetul desfășurat de servicii la nivel secundar.

Atît pachetul de bază, cît și cel desfășurat de servicii conțin următoarele componente, care se oferă în volum diferit în dependență de pachetul de servicii:

- informare;
- consiliere;
- servicii medicale;
- referire.

Intervențiile prevăzute de pachetele de servicii sînt orientate să adreseze problemele prioritare cu care se confruntă adolescenții și tinerii, enumerate mai sus.

Conținutul detaliat al pachetelor de servicii de sănătate prietenoase tinerilor va fi prezentat ulterior în cadrul acestui document.

V. Punctele de prestare a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

Punctele de prestare a SSPT pot fi în cadrul instituțiilor și organizațiilor de diferite nivele.

Astfel, ***pachetul de bază de servicii sau „abordarea prietenoasă” poate fi oferit***

la nivel primar de:

- cabinetul de sănătate a reproducerii;
- Oficiul Medicului de Familie, Centrele de Sănătate, Centrul Medicilor de Familie;
- instituțiile de învățămînt (asistentele medicale din instituțiile de învățămînt etc.);
- cabinetul de adolescenți;
- instituțiile medicale private;
- serviciile sociale, juridice, economice, ONG- uri etc. din afara rețelei.

la nivel secundar de:

- Centrele de Sănătate a Femeii;
- instituțiile medicale de nivel republican – Centrul SIDA, Dispensarul Republican Dermatovenerologic, Centrele Perinatologice, etc.

Pachetul desfășurat de servicii la nivel secundar poate fi oferit de:

- Centrele de Sănătate Prietenoase Tinerilor.

VI. Pachetul de bază al serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor sau „abordarea prietenoasă”

Pachetul de bază al serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor/„abordarea prietenoasă” reprezintă măsurile, care pot fi puse în aplicare de către orice prestator a serviciilor de sănătate adolescenților, pentru a asigura nivelul minim de servicii de sănătate prietenoase tinerilor, în special în cadrul punctelor de prestare a serviciilor enumerate mai sus. Pachetul minim de servicii prevede intervențiile și problemele specifice abordate la adresarea unui adolescent pentru servicii medicale, spre deosebire de oferirea serviciilor de sănătate unei persoane din alte grupe de vîrstă. Pachetul minim nu solicită modificări esențiale în infrastructura instituției medicale respective, doar dezvoltarea capacităților umane, reorganizarea orarului de lucru și conținutului activității specialiștilor implicați în oferirea SSPT. În dependență de specificul instituției ce oferă servicii de sănătate, pachetul minim de SSPT poate include abordarea unei sau mai multor probleme (tab.1).

Tabelul 1

Pachetul de bază de servicii de sănătate prietenoase tinerilor

Impactul	Tipul serviciilor oferite			
	Informare	Consiliere	Servicii medicale	Referire
Reducerea incidenței ITS/HIV	Informare referitor la riscurile/prevenirea ITS/HIV prin lecții, ore informative, discuții individuale, emisii mass-media, distribuirea materialelor	Consilierea și testarea confidențială și benevolă la HIV și ITS, schema de consiliere „Ajutor”	Distribuirea de prezervative, schimbul seringilor, testare expres, colectarea testelor, tratamentul sindromal ITS (opțional)	Pentru testare la laborator, referire la specialiști, internare pentru tratament în secții specializate referire la servicii sociale etc.
Reducerea nivelului sarcinii nedorite și avortului nesigur	Informarea referitor la concepție, contracepție, specificul și complicațiile sarcinii la adolescente, responsabilitățile în sarcină	Consiliere contraceptivă („Ajutor”), pre-avort, post-avort	Oferirea contraceptivelor, inclusiv contracepția de urgență, teste la sarcină	La medicul obstetrician-ginecolog, asistenți sociali, servicii juridice, secții de ginecologie, Centre Perinatologice, alte instituții republicane
Reducerea utilizării drogurilor, abuzului de alcool și altor substanțe	Informarea referitor la consecințele utilizării substanțelor, semnele de dependență	Consilierea persoanelor utilizatori – pentru a preveni un abuz serios	Recunoașterea semnelor de utilizare de droguri, de supradozare	Referirea la serviciu narcologic
Reducerea tulburărilor	Informarea referitor la recunoașterea semnelor	Nivel de bază de consiliere	Identificarea semnelor de	Referire la psihologi,

psiho-emoționale	de stres și altor semne de tulburări psiho-emoționale	psihologică în stare de stres etc.	tulburări psiho-emoționale, identificarea stărilor psiho-somatice la adolescenți	psihoterapeuți, alte servicii de sănătate mintală
Reducerea violenței	Informarea despre tipurile și consecințele violenței, actele legislative și normative	Consiliere primară a victimei și abuzatorului	Identificarea semnelor de violență	Referire la servicii medico-legale, juridice, psihologice, dermato-venerologice, ginecologice
Reducerea dereglărilor de nutriție	Informații despre principiile alimentației raționale în perioada de adolescență, promovarea siluetelor „model” fără semne de subnutriție printre adolescente	Formarea unor deprinderi de alimentare rațională la pre-adolescenți și adolescenți	Testarea Hb, indicarea preparatelor de Fe și I, la necesitate identificarea dereglărilor nutriționale (bulimia, anorexia etc.)	Referirea la consultația medicilor dietologi, psihologilor, psihoterapeuților
Reducerea dereglărilor de dezvoltare în perioada pubertară	Informarea referitor la particularitățile dezvoltării fizice și psiho-emoționale în perioada de adolescență	Formarea unor comportamente sigure de activitate și odihnă	Cunoașterea particularităților dezvoltării fizice și psiho-emoționale la adolescenți, a stărilor limitrofe, morfometria, evaluarea dezvoltării semnelor sexuale secundare după Tanner	Referirea spre secțiile specializate în cazul identificării devierilor în dezvoltare (endocrinologie, ginecologie pediatrică, sănătate mintală etc.)

VII. Pachetul extins³ al serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

Pachetul extins al serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor reprezintă măsurile complexe, care țin de competența unei instituții specializate sau a unei subdiviziuni specializate în oferirea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor. Prestarea pachetului extins de servicii prevede atât dezvoltarea capacităților umane, reorganizarea orarului de lucru, a conținutului activității specialiștilor implicați în oferirea SSPT, cât și prezența unei echipe multidisciplinare de specialiști, a echipei de voluntari, precum și reorganizarea respectivă a spațiilor. Pachetul extins de servicii prevede abordarea tuturor problemelor prioritare de sănătate și dezvoltare a adolescenților și tinerilor (tab.2).

Tabelul 2

Pachetul extins de servicii de sănătate prietenoase tinerilor

³ Pachetul extins include în sine și pachetul de bază, tabelul respectiv conține doar elementele specifice acestui pachet

Impactul	Tipul serviciilor oferite				
	Informare	Consiliere	Servicii medicale	Referire	Asistența organizator metodică ⁴
Reducerea incidenței ITS/HIV	+ Seminare și traininguri pentru specialiști, ONG-uri, ce activează în domeniu	+ Post-test consiliere	+ Testare, diagnostic, tratament, prevenirea infecțiilor oportuniste la HIV-infecțati tratamentul antiretroviral	+ La unele instituții cu posibilități mai avansate în diagnostic, la servicii de reabilitare, servicii sociale	Elaborarea materialelor informative, programelor instructive despre prevenirea sarcinii și ITS etc.
Reducerea nivelului sarcinii nedorite și avortului nesigur	+ Seminare și traininguri pentru specialiști, ONG-uri, ce activează în domeniu	+	+ Oferirea diverselor tipuri de contraceptive, efectuarea avortului sigur	+	Elaborarea materialelor informative, programelor instructive despre prevenirea sarcinii și ITS etc.
Reducerea utilizării drogurilor, abuzului de alcool și altor substanțe	+ Seminare și traininguri pentru specialiști, ONG-uri, ce activează în domeniu	+	+ Testarea și tratamentul, formarea grupurilor de suport, tratamentul de reducere a noxelor (metadonă etc.)	Pentru reabilitare (Centre de reabilitare etc.)	Elaborarea materialelor informative, programelor instructive
Reducerea tulburărilor psiho-emoționale	+ Informarea referitor la atitudinea pozitivă față de sine, de propria persoană, seminare și traininguri pentru specialiști, ONG-uri ce activează în domeniu	Consilierea individuală și în grup	Testări psihologice, psihoterapie	Secții specializate de sănătate mintală	Elaborarea materialelor informative, programelor instructive
Reducerea violenței	+ Seminare și	Consilierea integrată (cu	Test la sarcină, HIV/ITS,	Referire la servicii de	Elaborarea materialelor

⁴ Tipul dat de activități se referă preponderent la Centrul Național Metodic în SSPT și Centrele de Sănătate Prietenoase Tinerilor

	treninguri pentru specialiști, ONG-uri ce activează în domeniu	inclusiunea juristului, asistentului social) persoanelor implicate în violență, a victimei și abuzatorului	ședințe psiho-terapeutice	reabilitare	informative, programelor instructive
Reducerea dereglărilor de nutriție	+ Seminare și traininguri pentru specialiști, ONG-uri ce activează în domeniu	Consilierea individuală și cu părinții	Testarea la Fe, I, testări psihologice, psihoterapie, recomandarea rațiilor individuale adaptate, supravegherea persoanelor cu dereglări de nutriție	-	Elaborarea normativelor clare (cu specificarea produselor și cantității) de alimentație rațională în timpul adolescenței
Reducerea dereglărilor de dezvoltare în perioada pubertară	+ Seminare și traininguri pentru specialiști, ONG-uri, ce activează în domeniu	Consiliere (integrată) individuală și cu părinții (medici și psihologi)	Testarea hormonală, cariotipală, radiografia bazei craniului, a scheletului palmei etc., testarea psihologică, corecția medicamentoasă și psiho-terapeutică	Secții specializate	Elaborarea materialelor informative, programelor instructive

VIII. Formularea standardelor

Pentru sporirea accesibilității, în conformitate cu dimensiunile OMS (echitabile, accesibile, acceptabile, corespunzătoare, comprehensive, efective, eficiente) și pentru reducerea obstacolelor în accesarea serviciilor de sănătate de către adolescenți și tineri, au fost elaborate 6 standarde de calitate a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor:

Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate.

Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie.

Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.

Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.

Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.

Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate.

Standardele vor fi puse în aplicare în conformitate cu Ghidul metodologic de aplicare a standardelor și Ghidul de monitorizare a standardelor de calitate a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.

IX. Criteriile standardelor de calitate ale serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

Criteriile standardelor au fost elaborate în corespundere cu condițiile necesare pentru implementarea standardelor – resursele necesare, activitățile de proces, rezultatul scontat.

Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate

1.1. Criteriile de resurse:

- 1.1.1. Regulamentul instituției ce oferă SSPT conține și în obligațiunile de funcție a personalului implicat realizarea activităților de promovare a SSPT printre tineri.
- 1.1.2. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la efectuarea vizitelor personalului în instituțiile de învățământ, în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.
- 1.1.3. În instituție sunt disponibile pentru distribuire materialele informative referitor la SSPT.
- 1.1.4. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la colaborarea cu organizațiile, care lucrează cu grupuri de tineri în situație de risc, pentru a-i informa despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.
- 1.1.5. Sunt plasate panouri informaționale la toate punctele de furnizare.

1.2. Criteriile de proces:

- 1.2.1. Personalul vizitează instituțiile de învățământ în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.
- 1.2.2. Personalul realizează activități comune cu organizațiile, care lucrează cu grupuri de tineri în situație de risc, pentru a-i informa despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.
- 1.2.3. Informația despre SSPT existentă este oferită tuturor beneficiarilor la oferirea serviciilor prin intermediul unei cărți de vizită sau broșuri informative.
- 1.2.4. Informația despre SSPT existentă este diseminată prin intermediul instituțiilor și persoanelor, care lucrează cu grupurile vulnerabile (ONG, asistenți sociali, poliția).
- 1.2.5. Tinerii sunt implicați în promovarea SSPT.

1.3. Criteriile de rezultat:

- 1.3.1. Adolescenții din comunitate sunt informați despre SSPT, unde sunt acordate acestea și cum le pot obține.

Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie

2.1. Criteriile de resurse:

- 2.1.1. Există politici și proceduri, care asigură, că serviciile de sănătate sînt gratuite sau accesibile din punct de vedere a costului pentru toți adolescenții.
- 2.1.2. Există un program de lucru flexibil în oferirea SSPT.
- 2.1.3. Politicile și procedurile garantează, că tinerii pot veni la instituție singuri sau cu referire.
- 2.1.4. Există mecanisme, care să asigure următoarele condiții minime de organizare a spațiilor în instituție: încăperile sînt curate, sistemul de iluminare, ventilare și încălzire funcționează, este disponibilă apa potabilă, funcționează punctele sanitare; la recepție și în sala de așteptare sînt disponibile diverse materiale informaționale.
- 2.1.5. Personalul în instituție este competent de a furniza servicii de sănătate în limba vorbită de către tineri în comunitate și de a utiliza formulări pe care aceștia le înțeleg.
- 2.1.6. Serviciul dispune de linie telefonică informațională.
- 2.1.7. Informația despre serviciile gratuite și cele cu plată este afișată în loc vizibil.
- 2.2. Criteriile de proces:
 - 2.2.1. Serviciile de sănătate sînt oferite gratuit sau la tarife accesibile.
 - 2.2.2. Serviciile de sănătate sînt oferite pînă la și după amiază, cu sau fără programare prealabilă.
 - 2.2.3. Adolescenții și tinerii apelează la SSPT atît de sinestătător, cît și la îndreptarea altor specialiști (medici de familie, asistenți sociali, psihologi etc.).
 - 2.2.4. Tinerilor le este ușor să ajungă la instituție.
 - 2.2.5. Personalul comunică cu tinerii în limba pe care aceștia o cunosc, utilizînd formulări pe care ei le înțeleg.
 - 2.2.6. Tinerii accesează SSPT prin intermediul liniei telefonice informaționale.
- 2.3. Criteriile de rezultat:
 - 2.3.1. Tinerii pot accesa ușor serviciile de sănătate de care au nevoie.
 - 2.3.2. Tinerii consideră că punctele de furnizare a serviciilor sînt prietenoase.

Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.

- 3.1. Criteriile de resurse:
 - 3.1.1. Instituția are proceduri clare pentru a asigura confidențialitatea și intimitatea tinerilor, cu excepția situațiilor specifice, care sînt stipulate de legislație.
 - 3.1.2. Spațiile – zona de recepție, zona de așteptare, camera de examinare și consultare - sînt organizate pentru a asigura intimitatea tinerilor, în special pentru a preveni prezența celor, care nu sînt implicați în rezolvarea cazului.
 - 3.1.3. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar, cunoaște procedurile cu privire la confidențialitatea și intimitatea tinerilor.
 - 3.1.4. SSPT dispune de un sistem de codificări și siguranță a fișelor beneficiarilor/formelor de evidență.
- 3.2. Criteriile de proces:
 - 3.2.1. Personalul instituției, inclusiv cel de la recepție, informează beneficiarii la adresare, că serviciile se prestează într-un mod confidențial și cu respectarea intimității adolescentului.
 - 3.2.2. Înregistrarea informației despre beneficiari la recepție este efectuată în mod confidențial.
 - 3.2.3. Fișele beneficiarilor/formele de evidență sînt păstrate în siguranță, cu utilizarea codificării informației la necesitate.
 - 3.2.4. Prestatorii de servicii, inclusiv personalul auxiliar, sînt atenți, nu își judecă beneficiarii, comunică binevoitor.
- 3.3. Criteriile de rezultat:

- 3.3.1. Confidențialitatea este păstrată pe tot parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.
- 3.3.2. Intimitatea este păstrată pe parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.

Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

4.1. Criteriile de resurse:

- 4.1.1. Regulamentul instituției ce oferă SSPT conține în obligațiunile de funcție ale personalului implicarea în realizarea activităților de mobilizare a comunității în promovarea SSPT.
- 4.1.2. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la sensibilizarea și conlucrarea cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT.
- 4.1.3. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la conlucrarea cu părinții din comunitate, în special prin intermediul participării personalului la întrunirile de părinți.
- 4.1.4. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la conlucrarea cu mass-media în promovarea SSPT.
- 4.1.5. Materialele informative pentru diferiți membri ai comunității sînt disponibile în cadrul facilităților de sănătate.

4.2. Criteriile de proces:

- 4.2.1. Personalul instituției informează părinții despre problemele de sănătate a adolescenților și serviciile pentru ei, în special în cadrul întrunirilor de părinți în instituțiile preuniversitare.
- 4.2.2. Personalul instituției conlucrează cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT, în special prin introducerea în planul Consiliilor locale, raionale, municipale a componentei de promovare a sănătății adolescenților și serviciilor pentru ei.
- 4.2.3. Personalul instituției participă la emisiuni mass-media și publică informație în presă de promovare a sănătății tinerilor în conformitate cu planul.
- 4.2.4. Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul materialelor informative – cărți de vizită/broșuri/avize pentru diferiți membri ai comunității.

4.3. Criteriile de rezultat

- 4.3.1. Adulții, care lucrează cu tinerii în comunitate, cunosc despre disponibilitatea serviciilor de sănătate de calitate în punctele de furnizare a serviciilor.
- 4.3.2. Membrii comunității, în special părinții adolescenților, susțin apelarea acestora la servicii de sănătate prietenoase tinerilor, în special ce țin de sănătatea sexual-reproductivă.

Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.

5.1. Criteriile de resurse:

- 5.1.1. Instituția ce oferă SSPT dispune de schema de state necesare în conformitate cu pachetul de servicii oferit.
- 5.1.2. Instituția are echipamentul, consumabile medicale, inclusiv contraceptive necesare pentru oferirea pachetului de servicii de sănătate de bază sau extins.
- 5.1.3. Instituția are protocoale bazate pe evidență pentru furnizarea pachetului de bază sau extins a serviciilor de sănătate.
- 5.1.4. Personalul are competență de comunicare și consiliere, solicitate pentru furnizarea pachetului de bază sau extins al serviciilor de sănătate.
- 5.1.5. Instituția dispune de mecanisme de instruire continuă a personalului.

- 5.1.6. Instituțiile ce oferă SSPT dispun de un sistem comun de monitorizare și evaluare.
- 5.1.7. Instituția are ghid pentru referirea pacienților la alți furnizori de servicii de sănătate și sociale.

5.2. Criteriile de proces:

- 5.2.1. Personalul instituției utilizează echipamentul și consumabilele în conformitate cu scopurile propuse.
- 5.2.2. Personalul instituției folosește protocoale clinice bazate pe dovezi.
- 5.2.3. Personalul instituției tratează adolescenții ca persoane integre, luând în considerație necesitățile lor fizice, psihologice și sociale.
- 5.2.4. Personalul instituției facilitează participarea beneficiarilor în luarea deciziilor, referitor la rezolvarea problemelor sale de sănătate și dezvoltare.
- 5.2.5. Personalul instituției abordează complex problemele tinerilor (diagnostic, tratament, de educație și consiliere și de referire, în caz de necesitate), în corespundere cu pachetul de servicii oferit.
- 5.2.6. Personalul instituției utilizează un sistem comun de monitorizare și evaluare.
- 5.2.7. Personalul instituției referă beneficiarii în conformitate cu Ghidul de referire.

5.3. Criteriile de rezultat

- 5.3.1. Furnizorii serviciilor de sănătate oferă servicii de sănătate efective în conformitate cu pachetul de bază sau cel extins.

Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate

6.1. Criteriile de resurse:

- 6.1.1. Există proceduri juridice și normative clare de asigurare a accesului echitabil a tinerilor la servicii de sănătate independent de sex, vîrstă, minoritate, vulnerabilitate etc.
- 6.1.2. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar cunosc legile și procedurile de asigurare a accesului echitabil a tinerilor la servicii de sănătate.
- 6.1.3. Există proceduri pentru oferirea gratuită a serviciilor de sănătate tinerilor fără asigurare medicală.
- 6.1.4. Condițiile instituțiilor ce oferă servicii de sănătate sînt adaptate la necesitățile tinerilor cu dizabilități (de ex.: furnizarea de rampe pentru scaunele cu roțile etc.).
- 6.1.5. Există proceduri create pentru oferirea anonimă a serviciilor de sănătate. Instituția oferă proceduri de oferire a serviciilor out-reach atît de personal, cît și de voluntari.
- 6.1.6. Există proceduri de oferire a serviciilor anonime.

6.2. Criteriile de proces:

- 6.2.1. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar oferă servicii de sănătate echitabile indiferent de sex, vîrstă sau statut social.
- 6.2.2. Instituțiile ce oferă servicii tinerilor oferă și servicii out-reach (în afara instituției).
- 6.2.3. Tinerii neasigurați au posibilitatea să obțină servicii de sănătate gratuite în limita prevederilor Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.

6.3. Criteriile de rezultat

- 6.2.1. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate.

X. Lista scurtă a criteriilor de standarde pentru asigurarea pachetului minim SSPT

Pentru a facilita procesul de sporire a accesului tinerilor la servicii de sănătate în cadrul instituțiilor medicale existente, în special prin oferirea pachetului minim SSPT, s-au selectat din șirul de criterii ale standardelor de calitate SSPT acel minim, care ar permite aplicarea lor în instituțiile respective. Criteriile incluse în lista scurtă au fost selectate în baza relevanței lor pentru SSPT și fezabilității de aplicare. Respectarea listei scurte a criteriilor standardelor de calitate SSPT ar putea servi drept indicator de calitate a IMPS în oferirea serviciilor de sănătate pentru tineri și, ulterior bază pentru certificarea CSPT și acreditarea acestora.

Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate

1.1. Criteriile de resurse:

- 1.1.1. Regulamentul instituției ce oferă SSPT conține și în obligațiunile de funcție a personalului implicat realizarea activităților de promovare a SSPT printre tineri.
- 1.1.2. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la efectuarea vizitelor personalului în instituțiile de învățământ, în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.
- 1.1.3. În instituție sînt disponibile pentru distribuire materialele informative referitor la SSPT.

1.2. Criteriile de proces:

- 1.2.1. Personalul vizitează instituțiile de învățământ în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.
- 1.2.2. Informația despre SSPT existente este oferită tuturor beneficiarilor la oferirea serviciilor prin intermediul unei cărți de vizită sau broșuri informative.

1.3. Criteriile de rezultat:

- 1.3.1. Adolescenții din comunitate sînt informați despre SSPT, unde sînt acordate acestea și cum le pot obține.

Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie

2.1. Criteriile de resurse:

- 2.1.1. Există politici și proceduri, care asigură că serviciile de sănătate sînt gratuite sau accesibile din punct de vedere a costului pentru toți adolescenții.
- 2.1.2. Există un program de lucru flexibil în oferirea SSPT.
- 2.1.3. Politicile și procedurile garantează, că tinerii pot veni la instituție singuri sau cu referire.

2.2. Criteriile de proces:

- 2.2.1. Serviciile de sănătate sînt oferite gratuit sau la tarife accesibile.
- 2.2.2. Serviciile de sănătate sînt oferite până la și după amiază, cu sau fără programare prealabilă.
- 2.2.3. Adolescenții și tinerii apelează la SSPT atît de sinestătător, cît și la îndreptarea altor specialiști (medici de familie, asistenți sociali, psihologi etc.).

2.3. Criteriile de rezultat:

- 2.3.1. Tinerii pot accesa ușor serviciile de sănătate de care au nevoie.

Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.

3.1. Criteriile de resurse:

3.1.1. Instituția are proceduri clare pentru a asigura confidențialitatea și intimitatea tinerilor, cu excepția situațiilor specifice, care sînt stipulate de legislație.

3.1.2. Spațiile – zona de recepție, zona de așteptare, camera de examinare și consultare - sînt organizate pentru a asigura intimitatea tinerilor, în special pentru a preveni prezența celor, care nu sînt implicați în rezolvarea cazului.

3.4. Criteriile de proces:

3.4.1. Personalul instituției informează beneficiarii la adresare, că serviciile se prestează într-un mod confidențial și cu respectarea intimității adolescentului.

3.4.2. Prestatorii de servicii, inclusiv personalul auxiliar, sînt atenți, nu își judecă beneficiarii, comunică binevoitor.

3.5. Criteriile de rezultat:

3.5.1. Confidențialitatea este păstrată pe tot parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.

3.5.2. Intimitatea este păstrată pe parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.

Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

4.1. Criteriile de resurse:

4.1.1. Regulamentul instituției ce oferă SSPT conține în obligațiunile de funcție a personalului implicarea în realizarea activităților de mobilizare a comunității în promovarea SSPT.

4.1.2. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la conlucrarea cu părinții din comunitate, în special prin intermediul participării personalului la întrunirile de părinți.

4.2. Criteriile de proces:

4.2.1. Personalul instituției informează părinții despre problemele de sănătate a adolescenților și serviciile pentru ei, în special în cadrul întrunirilor de părinți în instituțiile preuniversitare.

4.3. Criteriile de rezultat

4.3.1. Adulții, care lucrează cu tinerii în comunitate, cunosc despre disponibilitatea serviciilor de sănătate de calitate în punctele de furnizare a serviciilor.

Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.

5.1. Criteriile de resurse:

5.1.1. Instituția ce oferă SSPT dispune de schema de state necesare în conformitate cu pachetul de servicii oferit.

5.1.2. Instituția are echipamentul, consumabile medicale, inclusiv contraceptive necesare pentru oferirea pachetului de servicii de sănătate de bază sau extins.

5.1.3. Instituția are protocoale bazate pe evidență pentru furnizarea pachetului de bază sau extins al serviciilor de sănătate.

5.1.4. Personalul are competență de comunicare și consiliere solicitate pentru furnizarea pachetului de bază sau extins al serviciilor de sănătate.

5.1.5. Instituția are ghid pentru referirea pacienților la alți furnizori de servicii de sănătate și sociale.

5.1.6. Instituțiile ce oferă SSPT dispun de un sistem comun de monitorizare și evaluare.

5.2. Criteriile de proces:

5.2.1. Personalul instituției tratează adolescenții ca persoane integre, luînd în considerație necesitățile lor fizice, psihologice și sociale.

5.2.2. Personalul instituției facilitează participarea beneficiarilor în luarea deciziilor, referitor la rezolvarea problemelor sale de sănătate și dezvoltare.

5.2.3. Personalul instituției abordează complex problemele tinerilor (diagnostic, tratament, de educație și consiliere, și de referire, în caz de necesitate), în corespundere cu pachetul de servicii oferit.

5.2.4. Personalul instituției referă beneficiarii în conformitate cu Ghidul de referire.

5.2.5. Personalul instituției utilizează un sistem comun de monitorizare și evaluare.

5.3. Criteriile de rezultat

5.3.1. Furnizorii serviciilor de sănătate oferă servicii de sănătate efective în conformitate cu pachetul de bază sau cel extins.

Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate

6.1. Criteriile de resurse:

6.1.1. Există proceduri juridice și normative clare de asigurare a accesului echitabil al tinerilor la servicii de sănătate independent de sex, vîrstă, minoritate, vulnerabilitate etc.

6.2. Criteriile de proces:

6.2.1. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar oferă servicii de sănătate echitabile indiferent de sex, vîrstă sau statut social.

6.3. Criteriile de rezultat

6.2.1. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate.

XI. Măsurile necesare pentru asigurarea implementării standardelor de calitate SSPT

Respectarea criteriilor standardelor de calitate SSPT solicită acțiuni atât la nivel de instituție, cât și la nivel raional/municipal și național.

NIVEL NAȚIONAL

Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate.

Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie.

Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.

Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.

Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.

Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate.

1. Optimizarea actelor normative pentru a facilita accesul tinerilor la SSPT, în special a celor din grupurile vulnerabile

- Ajustarea politicilor și procedurilor existente pentru a asigura că serviciile de sănătate sînt gratuite sau accesibile din punct de vedere al costului pentru toți adolescenții - **Standardul 2**, inclusiv procedurile de oferire a serviciilor gratuite tinerilor neasigurați - **Standardul 6**.
- Facilitarea contractării cu CNAM în funcție de pachetul de servicii oferit, inclusiv a consumabilelor necesare - **Standardul 5**.
- Elaborarea procedurilor de oferire a serviciilor anonime, în special pentru tinerii din grupurile social-vulnerabile - **Standardul 6**.
- Elaborarea și aprobarea Ghidului de implementare a Standardelor de calitate SSPT, inclusiv și următoarele componente:
 - prevederile juridice ce țin de menținerea confidențialității, luînd în considerație și drepturile părinților la cunoașterea informației, referitor la starea de sănătate a copilului - **Standardul 3**;
 - prevederile referitor la amenajarea spațiilor pentru a asigura intimitatea în timpul oferirii serviciilor - **Standardul 3**;
 - prevederile de echipare în conformitate cu pachetul oferit - **Standardul 5**.
- Revizuirea Regulamentului Instituției, care prestează SSPT (ex.: Centrul de Sănătate Prietenos Tinerilor) cu includerea:
 - activităților de promovare a SSPT printre tineri - **Standardul 1**;
 - activităților de mobilizare a comunității în promovarea SSPT - **Standardul 4**.
- Decizia la nivel de Guvern cu privire la sensibilizarea și conlucrarea cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT - **Standardul 4**.
- Elaborarea bazei normative pentru oferirea serviciilor în afara instituției (out-reach) oferite intersectorial - **Standardul 6**.
- Stabilirea unor mecanisme de conlucrare a SSPT cu mass-media referitor la promovarea sănătății și dezvoltării adolescenților - **Standardul 4**.
- Crearea sistemului și protocoalelor de referință (elaborarea și aprobarea unui ghid de referință) - **Standardul 5**.

2. Managementul resurselor umane

- Elaborarea și aprobarea obligațiilor de funcție a personalului implicat în prestarea SSPT, în corespundere cu regulamentul instituției ce oferă SSPT, incluzând și următoarele componente:
 - o activităților de promovare a SSPT printre tineri - **Standardul 1;**
 - o activităților de mobilizare a comunității în promovarea SSPT - **Standardul 4.**
- Asigurarea schemei de state cu pachetele SSPT - **Standardul 5.**
- Aprobarea normativelor de timp specifice pentru prestarea SSPT - **Standardul 2.**

3. Sporirea capacităților personalului ce prestează SSPT

3.1. Elaborarea ghidurilor și protocoalelor în oferirea SSPT

- Stabilirea unei liste unificate de ghiduri și protocoale existente, care trebuie să fie disponibile în instituțiile ce prestează SSPT - **Standardul 5.**
- Elaborarea și aprobarea modulelor instructive în sănătatea și dezvoltarea, în comunicarea și consilierea tinerilor pe probleme de sănătate - **Standardul 5.**
- Elaborarea unui ghid practic pentru prestatorii serviciilor de sănătate în aplicarea legislației în vigoare pentru facilitarea accesului adolescenților la servicii de sănătate - **Standardul 6.**
- Elaborarea ghidurilor practice pentru oferirea serviciilor în afara instituției (out-reach) - **Standardul 6.**
- Elaborarea Ghidului Consultantului la linia telefonică informațională - **Standardul 2.**

3.2. Instruirea personalului implicat în oferirea SSPT

- Organizarea instruirii continue a personalului în problemele de sănătate și dezvoltare a adolescenților și tinerilor - **Standardul 5**, inclusiv în:
 - o organizarea instruirii personalului în comunicarea cu tinerii - **Standardul 2;**
 - o instruirea personalului ce va activa la linia informațională - **Standardul 2;**
 - o organizarea instruirii personalului în consilierea tinerilor pe problemele de sănătate, conform pachetului de bază sau extins al serviciilor de sănătate - **Standardul 5;**
 - o instruirea prestatorilor serviciilor de sănătate în out-reach - **Standardul 6.**

4. Elaborarea materialelor informative pentru tinerii beneficiari și membrii comunității

- Elaborarea unei mostre unificate a unei cărți de vizită/broșuri referitor la SSPT - **Standardul**
- Elaborarea standardelor de amplasare și a conținutului panoului informațional despre instituția ce prestează SSPT - **Standardul 1.**
- Elaborarea unui document informativ (broșură), privind situațiile în care adolescenții au nevoie să apeleze pentru ajutor - **Standardul 4.**

5. Monitorizare și evaluare

- Elaborarea, aprobarea sistemului unificat de monitorizare și evaluare a SSPT- **Standardul 5**, inclusiv formele statistice de evidență, care conțin un sistem special de codificări - **Standardul 3.**
- Certificarea și acreditarea SSPT în funcție de pachetul de servicii oferit - **Standardul 5.**

NIVEL

MUNICIPAL/RAIONAL

Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate.

Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie.

Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.

Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.

Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.

Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate.

1. Aprobarea la nivel local și asigurarea implementării actelor normative elaborate și aprobate la nivel național

- Introducerea în planul Consiliilor locale, raionale, municipale a componentei de promovare a sănătății adolescenților și serviciilor pentru ei - **Standardul 4.**
- Regulamentului Instituției, care prestează SSPT (ex.: Centrul de Sănătate Prietenos Tinerilor) și a obligațiilor de funcție a personalului implicat în prestarea SSPT revizuite, cu includerea:
 - o activităților de promovare a SSPT printre tineri - **Standardul 1;**
 - o activităților de mobilizare a comunității în promovarea SSPT - **Standardul 4.**
- Asigurarea implementării politicilor și procedurilor, care asigură că serviciile de sănătate sînt gratuite sau accesibile din punct de vedere al costului pentru toți adolescenții - **Standardul 2,** inclusiv a serviciilor gratuite tinerilor neasigurați - **Standardul 5.**
- Asigurarea condițiilor de certificare și acreditare. Facilitarea contractării cu CNAM în funcție de pachetul de servicii oferit - **Standardul 5.**
- Facilitarea procesului de referire a beneficiarilor rețelei SSPT spre alte nivele ale asistenței medicale și altor tipuri de instituții - **Standardul 5.**
- Autorizarea locurilor pentru amplasarea panourilor și indicatoarelor informative despre SSPT în zona instituției ce oferă SSPT - **Standardul 4.**

2. Coordonarea activităților de colaborare inter-sectorială a instituțiilor ce prestează SSPT

- Coordonarea activităților legate de vizitele în școli conform planului cu Direcția Învățămîntului municipal/raional - **Standardul 1, Standardul 4.**
- Coordonarea activităților legate de mobilizare a comunității cu Autoritățile locale - **Standardul 4.**
- Organizarea rubricilor tematice în mass-media locală. Asigurarea emisiei mesajelor. - **Standardul 4.**
- Asistența în oferirea serviciilor în afara instituției (out-reach), în special pentru grupurile social-vulnerabile de tineri - acordul cu instituțiile vizate (de asistență socială, internate etc.) asigură transport - **Standardul 5.**

3. Suportul logistic și financiar al instituțiilor ce oferă SSPT

- Contribuirea la multiplicarea cărții de vizită/broșurii referitor la SSPT - **Standardul 1.**

- Asigurarea amplasării panourilor și indicatoarelor informative despre SSPT în zona instituției ce oferă SSPT - **Standardul 1.**
- Contribuirea la multiplicarea, distribuirea și suplinirea (după caz) a formelor de evidență - **Standardul 3, Standardul 5.**
- Contribuirea la multiplicare, distribuire, suplinire a unei liste unificate de ghiduri și protocoale existente - **Standardul 5.**
- Asigurarea oferirii spațiilor corespunzătoare pentru SSPT și întreținerea acestora- **Standardul 2,** inclusiv amenajarea lor pentru asigurarea intimității - **Standardul 3.**
- Asigurarea creării condițiilor adaptate la necesitățile tinerilor cu dizabilități (pandus etc.) - **Standardul 6.**
- Oferirea unei linii telefonice pentru linia telefonică informațională („Linia fierbinte”) și contribuirea la achitarea abonamentului - **Standardul 2.**
- Contribuirea la asigurarea perfecționării prestatorilor de SSPT - **Standardul 5.**

**NIVELUL
INSTITUȚIEI
CE
PRESTEAZĂ
SSPT**

Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate.

Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie.

Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.

Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.

Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.

Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate.

A. Intervențiile în cadrul instituțiilor care sînt certificate și acreditate să ofere pachetul extins SSPT (Centrele de Sănătate Prietenoase Tinerilor)

1. Disponibilitatea actelor normative

- Este disponibil Regulamentul Instituției, care prestează SSPT (ex.: Centrul de Sănătate Prietenos Tinerilor) și a obligațiunilor de funcție a personalului implicat în prestarea SSPT revizuite, cu includerea:
 - activităților de promovare a SSPT printre tineri - **Standardul 1;**
 - activităților de mobilizare a comunității în promovarea SSPT - **Standardul 4.**
- Este disponibil Ghidul de implementare a Standardelor de Calitate SSPT, inclusiv și următoarele componente:
 - prevederile juridice ce țin de menținerea confidențialității, luînd în considerație și drepturile părinților la cunoașterea informației referitor la starea de sănătate a copilului - **Standardul 3;**
 - prevederile referitor la amenajarea spațiilor pentru a asigura intimitatea în timpul oferirii serviciilor - **Standardul 3;**
 - prevederile de echipare în conformitate cu pachetul oferit - **Standardul 5.**
- Disponibilitatea Ghidului de referire în instituția, ce prestează SSPT. Utilizarea rețelei de referință - **Standardul 5.**
- Sunt disponibile politicile și procedurile pentru a asigura, că serviciile de sănătate sînt gratuite sau accesibile din punct de vedere a costului pentru toți adolescenții - Standardul 2, inclusiv procedurile de oferire a serviciilor gratuite tinerilor neasigurați - **Standardul 6.**

2. Planificarea activităților

- Elaborarea planului anual de activitate (în corespundere cu Regulamentul), care conține și următoarele componente:
 - cu privire la efectuarea vizitelor personalului în instituțiile de învățămînt, în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor - **Standardul 1;**
 - cu privire la sensibilizarea și conlucrarea cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT - **Standardul 4;**
 - cu privire la conlucrarea cu părinții din comunitate, în special prin intermediul participării personalului la întrunirile de părinți din instituțiile de învățămînt - **Standardul 4;**

- cu privire la colaborarea cu organizațiile (asistența socială, ONG-ri, poliția), care lucrează cu grupuri de tineri în situație de risc, pentru a-i informa despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor - **Standardul 1;**
- cu privire la conlucrarea cu mass-media în promovarea SSPT. Participarea în emisiuni TV și radio, pregătirea articolelor, mesajelor pentru presă - **Standardul 4.**

3. Organizarea și echiparea spațiilor prietenoase

- Asigurarea spațiilor speciale pentru fiecare specialist separat și a spațiilor speciale pentru examinare și proceduri. Plasarea semnalizatoarelor (semafoarelor) la ușile cabinetelor - **Standardul 3.**
- Dosarele personale/formele de evidență sînt păstrate într-un spațiu sigur, la care are acces doar personalul autorizat - **Standardul 3.**
- Consultarea opiniei beneficiarilor în organizarea spațiului. Organizarea și întreținerea spațiului în mod corespunzător. Respectarea regimului sanitar-epidemiologic - **Standardul 2.**
- Asigurarea creării condițiilor adaptate la necesitățile tinerilor cu dizabilități (pandus etc.) - **Standardul 6.**
- Amplasarea panoului informațional în apropierea imediată a instituției despre serviciile oferite - **Standardul 1.**

4. Organizarea activităților

- Completarea schemei de state cu personal instruit în domeniu. Folosirea/aplicarea cunoștințelor și deprinderilor respective în prestarea serviciilor de sănătate - **Standardul 5.**
- Elaborarea și afișarea programului de lucru flexibil (cu ore de lucru în prima și a doua jumătate a zilei) - **Standardul 2.**
- Asigurarea funcționării liniei informaționale - **Standardul 2.**
- Afișarea la loc vizibil a informației despre serviciile gratuite și cele cu plată - **Standardul 2.**
- Asigurarea cu minimum de consumabile și medicamente necesare pentru a oferi pachetul de SSPT corespunzător - **Standardul 5.**

5. Asigurarea instruirii personalului

- Instituția are un plan de instruire continuă a personalului în domeniul sănătății și dezvoltării adolescenților - **Standardul 5.**
- Sunt disponibile ghidurile și protocoalele bazate pe dovezi în conformitate cu lista unificată - **Standardul 5.**
- Este disponibil ghidul practic pentru prestatorii serviciilor de sănătate în aplicarea legislației în vigoare pentru facilitarea accesului adolescenților la servicii de sănătate - **Standardul 6.**
- Personalul cunoaște principiile de consiliere a tinerilor pe problemele de sănătate conform pachetului de bază sau extins a serviciilor de sănătate - **Standardul 5.**
- Personalul la angajare pentru prestarea SSPT, inclusiv a personalul de la recepție, este instruit în cadrul instituției referitor la:
 - o prevederile juridice ce țin de menținerea confidențialității și intimității - **Standardul 3;**
 - o ghidului practic pentru prestatorii serviciilor de sănătate în aplicarea legislației în vigoare pentru facilitarea accesului echitabil a adolescenților la servicii de sănătate independent de sex, vîrstă, minoritate, vulnerabilitate etc. - **Standardul 6.**
- În instituție se organizează activități de formare și instruire a echipelor de voluntari - **Standardul 1,** inclusiv în oferirea activităților out-reach - **Standardul 6.**

6. Elaborarea și distribuirea materialelor informaționale

- Disponibilitatea cărții de vizită sau broșurii informative și distribuirea lor beneficiarilor - **Standardul 1.**
- Elaborarea, multiplicarea, distribuirea materialelor informative, referitor la sănătatea și dezvoltarea adolescenților pentru diferiți membri ai comunității- **Standardul 4.**

7. Conlucrarea cu alte instituții și mobilizarea comunității

- Vizite informaționale în școli – informarea profesorilor – **Standardul 1** și participarea și informarea părinților în cadrul adunărilor de părinți - **Standardul 4.**
- Activități de informare referitor la riscurile în sănătatea și dezvoltarea adolescenților, serviciile SSPT în instituțiile și organizațiile (asistența socială, ONG-ri, poliția), care lucrează cu grupuri de tineri în situație de risc - **Standardul 1.**
- Activități de informare și sensibilizare a autorităților publice locale referitor la sănătatea și dezvoltarea adolescenților, serviciile SSPT, participarea în elaborarea planul Consiliilor locale, raionale, municipale a componentei promovarea sănătății adolescenților și serviciilor pentru ei - **Standardul 4.**
- Participarea în emisiuni TV și radio, pregătirea articolelor, mesajelor pentru presă - **Standardul 4.**
- Activități de informare și conlucrarea cu diferite grupuri de tineri și voluntari referitor la promovarea sănătății și dezvoltării adolescenților, serviciile SSPT - **Standardul 1.**

8. Monitorizare și evaluare

- Utilizarea formelor de evidență și monitorizare unificate. Completarea formelor statistice și raportarea periodică. Implicarea beneficiarilor în procesul de evaluare a calității serviciilor - **Standardul 5.**

9. Oferirea serviciilor

- Oferirea serviciilor gratuite în corespundere cu politicile și procedurile respective elaborate la nivel național, inclusiv Programul Unic al asigurării obligatorii de asistență medicală - **Standardul 2**, inclusiv procedurile de oferire a serviciilor gratuite tinerilor neasigurați - **Standardul 6.**
- Se oferă servicii și la adresarea beneficiarilor direct, fără bilet de trimitere - **Standardul 2.**
- Utilizarea corectă a echipamentului și menajamentul stocului - **Standardul 5.**
- Personalul prestează serviciile în limba vorbită de către tineri în comunitate, utilizează în comunicare cu tinerii formulări pe care aceștia le înțeleg - **Standardul 2.**
- Oferă servicii gratuite tinerilor neasigurați - **Standardul 6.**
- Oferă servicii anonime în corespundere cu procedurile adaptate - **Standardul 6.**
- Prestatorii de servicii de sănătate și voluntarii oferă servicii out-reach - **Standardul 6.**
- Personalul instituției, inclusiv cel de la recepție, respectă prevederile de oferire a serviciilor confidențiale, inclusiv prin:
 - o informarea beneficiarilor la adresare, că serviciile se prestează într-un mod confidențial și cu respectarea intimității adolescentului - **Standardul 3;**
 - o colectarea informației la recepție în mod confidențial (informația este colectată fără ca să fie văzută și auzită de alți vizitatori) - **Standardul 3.**
- Prestatorii de servicii nu judecă beneficiarii, chiar dacă nu sînt de acord cu cuvintele și acțiunile lor. Sînt atenți și binevoitori - **Standardul 3.**
- Acordă servicii complexe (informare, consiliere, servicii medicale, referire) conform pachetului de bază sau extins SSPT - **Standardul 5**, inclusiv:
 - o utilizarea ghidurilor și protocoalelor bazate pe dovezi– **Standardul 5.**
 - o prestatorii serviciilor de sănătate oferă suficientă informație referitor la opțiunile de tratament, verifică nivelul de înțelegere a beneficiarului, încurajează punerea

întrebărilor, oferă răspunsuri, susțin în selectarea celei mai potrivite opțiuni de rezolvare a situațiilor în funcție de necesitățile lor individuale – **Standardul 5.**

- completarea acordului informat - **Standardul 5;**
- prestatorii serviciilor de sănătate efectuează o evaluare complexă, care include aspectele fizice, psihologice și sociale ale unei probleme de sănătate și apoi abordează situația complex - **Standardul 5.**

B. Intervențiile în cadrul instituțiilor care sînt certificate și acreditate să ofere pachetul de bază SSPT

1. Disponibilitatea actelor normative

- Este disponibil Regulamentul Instituției, care prestează SSPT și a obligațiunilor de funcție a personalului implicat în prestarea SSPT revizuite, cu includerea:
 - activităților de promovare a SSPT printre tineri - **Standardul 1.**
- Este disponibil Ghidul de implementare a Standardelor de calitate SSPT, inclusiv și următoarele componente:
 - prevederile juridice ce țin de menținerea confidențialității, luînd în considerație și drepturile părinților la cunoașterea informației referitor la starea de sănătate a copilului - **Standardul 3;**
 - prevederile referitor la amenajarea spațiilor pentru a asigura intimitatea în timpul oferirii serviciilor - **Standardul 3;**
 - prevederile de echipare în conformitate cu pachetul oferit - **Standardul 5.**
- Disponibilitatea Ghidului de referire în instituția ce prestează SSPT. Utilizarea rețelei de referință - **Standardul 5.**
- Sînt disponibile politicile și procedurile pentru a asigura că serviciile de sănătate sînt gratuite sau accesibile din punct de vedere a costului pentru toți adolescenții - **Standardul 2,** inclusiv procedurile de oferire a serviciilor gratuite tinerilor neasigurați - **Standardul 6.**

2. Planificarea activităților

- Elaborarea planului anual de activitate (în corespundere cu Regulamentul), care conține și următoarele componente:
 - cu privire la efectuarea vizitelor personalului în instituțiile de învățămînt, în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor - **Standardul 1** și părinților din comunitate, în special prin intermediul participării personalului la întrunirile de părinți din instituțiile de învățămînt - **Standardul 4.**

3. Organizarea și echiparea spațiilor prietenoase

- Asigurarea spațiilor speciale pentru fiecare specialist separat și a spațiilor speciale pentru examinare și proceduri - **Standardul 3.**
- Dosarele personale/formele de evidență sînt păstrate într-un spațiu sigur, la care are acces doar personalul autorizat - **Standardul 3.**

4. Organizarea activităților

- Completarea schemei de state cu personal instruit în domeniu. Folosirea/aplicarea cunoștințelor și deprinderilor respective în prestarea serviciilor de sănătate - **Standardul 5.**
- Elaborarea și afișarea programului de lucru flexibil (cu ore de lucru în prima și a doua jumătate a zilei) - **Standardul 2.**
- Asigurarea cu minimum de consumabile și medicamente necesare pentru a oferi pachetul de SSPT corespunzător - **Standardul 5.**

5. Asigurarea instruirii personalului

- Sînt disponibile ghidurile și protocoale bazate pe dovezi în conformitate cu lista unificată - **Standardul 5.**
- Este disponibil ghidul practic pentru prestatorii serviciilor de sănătate în aplicarea legislației în vigoare pentru facilitarea accesului adolescenților la servicii de sănătate - **Standardul 6.**
- Personalul cunoaște principiile de consiliere a tinerilor pe problemele de sănătate conform pachetului de bază sau extins a serviciilor de sănătate - **Standardul 5.**
- Personalul la angajare pentru prestarea SSPT, inclusiv a personalului de la recepție, este instruit în cadrul instituției referitor la:
 - o prevederile juridice ce țin de menținerea confidențialității și intimității - **Standardul 3;**
 - o ghidului practic pentru prestatorii serviciilor de sănătate în aplicarea legislației în vigoare pentru facilitarea accesului echitabil a adolescenților la servicii de sănătate independent de sex, vîrstă, minoritate, vulnerabilitate etc. - **Standardul 6.**

6. Elaborarea și distribuirea materialelor informaționale

- Disponibilitatea cărții de vizită sau broșurii informative și distribuirea lor beneficiarilor - **Standardul 1.**

7. Conlucrarea cu alte instituții și mobilizarea comunității

- Vizite informaționale în școli – informarea profesorilor – **Standardul 1** și participarea și informarea părinților în cadrul adunărilor de părinți - **Standardul 4.**

8. Monitorizare și evaluare

- Utilizarea formelor de evidență și monitorizare unificate. Completarea formelor statistice și raportarea periodică. Implicarea beneficiarilor în procesul de evaluare a calității serviciilor - **Standardul 5.**

9. Oferirea serviciilor

- Oferirea serviciilor gratuite în corespundere cu politicile și procedurile respective elaborate la nivel național, inclusiv Programul Unic al asigurării obligatorii de asistență medicală - **Standardul 2.**
- Se oferă servicii și la adresarea beneficiarilor direct, fără bilet de trimitere - **Standardul 2.**
- Personalul instituției, inclusiv cel de la recepție, respectă prevederile de oferire a serviciilor confidențiale, inclusiv prin:
 - o informarea beneficiarilor la adresare, că serviciile se prestează într-un mod confidențial și cu respectarea intimității adolescentului - **Standardul 3.**
- Prestatorii de servicii nu judecă beneficiarii, chiar dacă nu sînt de acord cu cuvintele și acțiunile lor. Sînt atenți și binevoitori - **Standardul 3.**
- Acordă servicii complexe (informare, consiliere, servicii medicale, referire) conform pachetului de bază sau extins SSPT - **Standardul 5,** inclusiv:
 - o utilizarea ghidurilor și protocoalelor bazate pe dovezi – **Standardul 5;**
 - o prestatorii serviciilor de sănătate oferă suficientă informație referitor la opțiunile de tratament, verifică nivelul de înțelegere a beneficiarului, încurajează punerea întrebărilor, oferă răspunsuri, susțin în selectarea celei mai potrivite opțiuni de rezolvare a situațiilor în funcție de necesitățile lor individuale – **Standardul 5;**
 - o completarea acordului informat - **Standardul 5.**

XII. Principiile de monitorizare și evaluare a standardelor de calitate SSPT

Procesul de monitorizare și evaluare a standardelor de calitate SSPT va fi efectuat în două modalități:

1. Monitorizarea continuă a implementării pachetelor SSPT.
2. Studiile de evaluare periodice a respectării standardelor de calitate SSPT.

Implementarea standardelor de calitate SSPT va fi monitorizată în mod continuu utilizând sistemul de monitorizare a oferirii pachetului de bază sau extins SSPT. Acest sistem de monitorizare va cuprinde evidența de fiecare zi a activităților în cadrul SSPT, în baza Fișelor de individuale a beneficiarilor, Registrelor de evidență și a Bazei electronice de date. Vor fi pregătite rapoarte trimestriale, semestriale și anuale, în baza unui formular statistic unificat. Procesul de monitorizare a prestării SSPT va fi fortificat de vizitele de supervizare, efectuate de membrii grupului național de coordonare SSPT.

În localitățile, unde pe lângă Centrele de Sănătate Prietenoase Tinerilor, care oferă pachetul extins SSPT, vor oferi pachetul de bază SSPT și alte instituții, rolul de coordonare, monitorizare și supervizare a SSPT în localitatea dată îi va reveni Centrului de Sănătate Prietenos Tinerilor.

Studiile de evaluare a respectării standardelor de calitate SSPT se vor efectua periodic, în conformitate cu metodologia OMS de evaluare a calității SSPT. Metodologia dată se va baza pe analiza respectării criteriilor standardelor de calitate SSPT, evaluate complex prin utilizarea a 5 instrumente de studiu: chestionarul pentru conducătorul instituției/subdiviziunii SSPT, chestionarul pentru prestatorii de servicii de sănătate tinerilor, chestionarul pentru tinerii beneficiari ai serviciilor de sănătate, fișa de observare și chestionarul pentru tinerii din comunitate referitor la acoperirea cu SSPT. Respectarea listei minime de criterii ale SSPT, stabilită în rezultatul acestor evaluări, va servi ca bază de certificare a SSPT. Procesul de certificare a SSPT va fi efectuat în anul ce anticipează acreditarea IMSP și certificatul obținut poate fi utilizat în perioada de acreditare ca indicator de calitate a oferirii serviciilor de sănătate tinerilor.