

RAPORT

**Evaluarea calității serviciilor de sănătate prietenoase
tinerilor în Republica Moldova în corespundere cu
Standardele de Calitate a Serviciilor de Sănătate
Prietenoase Tinerilor
(studiu de bază)**

Chișinău 2010

Autori

Dr. Galina Leșco - șefa Centrului de Sănătate Prietenos Tinerilor NEOVITA, Chișinău

Dr. Victoria Ciubotaru - șefa Serviciului de Monitorizare și Evaluare, Centrul Național de Sănătatea Reproduserii și Genetică Medicală

MULȚUMIRI

Studiu dat prezintă o colaborarea de succes între Organizația Mondială a Sănătății, Reprezentanța UNICEF Moldova și structurile subordonate Ministerului Sănătății Republicii Moldova. Astfel, Organizația Mondială a Sănătății a format capacitățile la nivel național în aplicarea metodologiei OMS de evaluare a calității serviciilor de sănătate pentru adolescenți și a acordat asistență tennică și financiară pe tot parcursul efectuării studiului. Reprezentanța UNICEF Moldova a oferit asistență financiară pentru realizarea procesului de colectare a datelor în teren, Ministerul Sănătății a asigurat asistența organizatorică, Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "N.Testemițanu", Centrul Național de Sănătatea Sănătate Reproduserii și Genetică Medicală, Centrul Național de Sănătate Publică și Management Sanitar, Centrul de Sănătate Prietenos Tinerilor Neovita au oferit asistență consultativă și metodică.

Autorii aduc sincere mulțumiri tuturor celor care au contribuit la apariția acestui studiu. Menționam în mod special:

- asistența Dr. CHANDRA-MOULI, Venkatraman, Cartierul General al OMS și Dr. Valentina Baltag, Cartierul Regional OMS pentru Europa
- contribuția valoroasă a grupul tehnic de adaptare a metologiei OMS de evaluare acaliității serviciilor de sănătate pentru adolescenți și grupul de evaluatori în teren.
- cooperarea eficienta a administrațiilor și personalul instituțiilor medicale în care s-a realizat nemijlocit stutiul.

CUPRINS

1. Abrevieri.....	4
2. Sumar executiv.....	5
3. Introducere.....	7
3.1. Analiza situației.....	7
3.2. Argumentarea studiului.....	7
3.3. Scopul și obiectivele evaluării.....	8
4. Metodologia evaluării.....	9
4.1. Instituțiile-țintă.....	9
4.2. Grupurile-țintă.....	9
4.3. Eșantionarea.....	10
4.4. Colectarea datelor.....	11
4.5. Analiza datelor.....	11
5. Caracteristicile socio-demografice ale eșantionului.....	13
5.1. Beneficiarii tineri.....	13
5.2. Tinerii din comunitate.....	16
5.3. Prestatorii de servicii.....	16
6. Rezultate.....	18
6.1. Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate	20
6.2. Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie	22
6.3. Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.....	24
6.4. Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.....	26
6.5. Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.....	28
6.6. Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate	30
7. Concluzii și recomandări.....	32
8. Referințe.....	35
9. Anexe.....	36

1. Abrevieri

OMS –	Organizația Mondială a Sănătății
UNICEF	Fondul Națiunilor Unite pentru Copii
MS	Ministerul Sănătății
IMSP	Instituție Medico-Sanitară Publică
SSPT	Servicii de Sănătate Prietenoase Tinerilor
CSPT	Centru de Sănătate Prietenos
CSR	Cabinetul de Sănătate a Reproduserii
CSF	Centru de Sănătate a Femeii
ITS	Infecții cu transmitere sexuală
HIV	Virusul imunodeficienței umane
SIDA	Sindromul imunodeficienței achiziționate
CDC –	Convenția cu privire la drepturile copilului
CNSRGM –	Centrul Național de Sănătatea Reproduserii și Genetică Medicală
CMF	Centrul Medicilor de Familie
RM	Republica Moldova

2. SUMAR EXECUTIV

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.

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

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 La 12 iunie 2009, prin ordinul Ministerului Sănătății nr 168 au fost aprobate Standardelor de Calitate ale SSPT.

Scopul studiului a fost de a evalua calitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor în corespundere cu standardele de calitate SSPT în Republica Moldova până la implementarea acestora, în vederea elaborării măsurilor strategice de ajustare a serviciilor de sănătate pentru tineri existente la standardele de calitate SSPT și facilitarea implementării lor în diferite tipuri de instituții medicale.

Metodologia evaluării calității serviciilor de sănătate tinerilor a fost elaborată în corespundere cu *Ghidul de evaluare a calității serviciilor de sănătate pentru beneficiarii adolescenți*. OMS. Geneva.2008. Metodologia OMS a fost adaptată la Standardele de Calitate a SSPT în Republica Moldova. Metodele de evaluare a calității SSPT prevede utilizarea a 5 instrumente de studiu adresate diferitor grupuri de persoane implicate direct sau indirect în procesul de prestare și utilizare a SSPT. În procesul de adaptare a metodologiei OMS de evaluare a calității SSPT în Republica Moldova s-a convenit de a efectua evaluarea de bază a calității SSPT în instituțiile care au deja o experiență mai mare sau mai mică de prestare a SSPT – CSPT, CSF, CSR. Metodologia dată prevede triangularea rezultatelor obținute din diferite instrumente de studiu, ceea ce permite reflectarea complexă și maximal reală a situației prezente. În baza triangulării a fost estimat gradul de corespundere a serviciilor prestate cu Standardele de Calitate SSPT la etapa de pregătire a implementării standardelor.

Rezultate. În cadrul studiului s-a conturat portretele beneficiarilor la aceste tipuri de instituții ce oferă în prezent SSPT:

- beneficiarul unui CSPT este cel mai frecvent un adolescent de vârstă medie (15-19 ani), care este elev în sistemul mediu de învățământ, mai frecvent o tânără, ceva mai rar un tânăr, necăsătorit în majoritatea cazurilor. Totodată, circa 17% din vizitatori nu sunt încadrați nici în sistemul de învățământ, nici în cel profesional ceea ce poate plasa într-un risk spirit social.

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

- beneficiarul CSR și CSR este în absolută majoritate a cazurilor o tânără adultă de 19-24 ani, mai frecvent căsătorită sau divorțată, care în circa 25% cazuri nu este implicată nici în procesul de studii, nici în activitate profesională.

-

Rezultatele estimării scorului de corespundere a serviciilor prestate cu standardele de calitate SSPT denotă că instituțiile evaluate corespund la circa **57%** standardelor de calitate SSPT la etapa de pregătire a implementării acestor standarde, variind de la circa **49%** în CSR la **60%** în CSPT.

La nivelul tuturor instituțiilor care în prezent acordă într-o măsură mai mare sau mai mică SSPT Standardul 3. (*Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor*) a acumulat scorul cel mai mare de 66,52%, urmat fără diferențe esențiale de Standardul 2. (Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie) - 66,35% și Standardul 1 (*Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate*) – 64,27%.

Cel mai mic scor de corespundere a fost pentru Standardul 5 (*Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor*) 40,12% și Standardul 4 (*Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor*) – 52,18%.

Analiza datelor evaluării în cadrul CSPT, denotă că în Centrele din Chișinău (69,7%), Bălți (66,7%), Cimișlia (65,4%), Edineț (64,2%), Costești (Ialoveni) (69,3%) și Leova (66,8%) scorul acumulat în corespunderea cu Standardele de calitate SSPT au fost mai mare decât media pentru Centre. În Criuleni acesta (59,7%) a corespuns cu scorul mediu acumulat pentru CSPT (60%).

Centrele din Anenii Noi (53,3%), Calarași (50,8%), Hâncești (47,3%), Soroca (50,3%) și Ștefan Vodă (54,7%) au acumulat scorul sumară de corespundere cu standardele SSPT mai jos media.

Rezultatele obținute demonstrează necesitatea implementării unor pași sistematizați la nivel național, raional/municipal și cel de instituție pentru a asigura implementarea tuturor standardelor de calitate SSPT, cu atenție, în mod special asupra măsurilor de sporire a eficacității serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor (asigurarea cu resursele necesare pentru a oferi pachetele SSPT (de bază și desfășurat) în măsura completă), precum și intensificarea lucrului cu comunitățile pentru a promova sănătatea adolescenților și a spori cererea pentru serviciile de sănătate prietenoase tinerilor.

3. Introducere

1.1. Analiza situației.

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.³

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.⁴

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.

Varianta finală a Standardelor de Calitate a SSPT, prezentată în documentul respectiv, a fost aprobată prin decizia Comisiei de Probleme a Catedrei de Pediatrie, la 26 mai 2008 și, ulterior în cadrul Ședinței Cosiuliului de Experti al Ministerului Sănătății, la 6 iunie 2008 și au fost aprobate prin ord.MS nr 168 din 12 iunie 2009

1.2. Argumentarea studiului.

În perioada 12-16 mai 2008, o echipă de 6 profesioniști din Republica Moldova au participat la seminarul regional OMS referitor la metodologia OMS de evaluare a acoperirii și calității serviciilor de sănătate oferite adolescenților. În rezultatul planului pașilor ulteriori elaborat în cadrul

³ Preventing HIV/AIDS in young people. Evidence from developing countries on that works. UNAIDS inter-agency Task Team on Young People (WHO, Geneva, 2006)

⁴ Raportul în baza vizitelor de monitorizare a CSPT. 2009, CNSRGM, UNICEF

seminarului respectiv, la iulie 2008 a fost organizat în Chisinau cu suportul OMS și UNICEF un atelier de lucru pentru adaptarea metodologiei OMS de evaluare a acoperirii și calității serviciilor de sănătate oferite adolescenților la Standardele de Calitate a SSPT în Republica Moldova a acoperirii și calității serviciilor de sănătate oferite adolescenților. În rezultatul acestui atelier s-a elaborat programul de evaluare de bază a calității serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor în corespundere cu standardele de calitate SSPT în Republica Moldova.

1.3. Scopul și obiectivele evaluării

Scopul studiului a fost de a evalua calitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor în corespundere cu standardele de calitate SSPT în Republica Moldova până la implementarea acestora, în vederea elaborării măsurilor strategice de ajustare a serviciilor de sănătate pentru tineri existente la standardele de calitate SSPT și facilitarea implementării lor în diferite tipuri de instituții medicale.

Obiectivele evaluării

- Analiza caracteristicilor socio-demografice ale beneficiarilor serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor în diferite instituții care prestează în prezent acest gen de servicii - centrele de sănătate prietenoase tinerilor, cabinetele de sănătate a reproducerii și centrele de sănătate a femeii.
- Estimarea gradului de corespundere a serviciilor existente de sănătate oferite tinerilor cu standardele de calitate SSPT la etapa de pregătire a implementării acestora.
- Elaborarea recomandărilor pentru facilitarea implementării standardelor de calitate SSPT în diferite tipuri de instituții medicale care prestează servicii de sănătate

4. Metodologia evaluării

Metodologia evaluării calității serviciilor de sănătate tinerilor a fost elaborată în corespundere cu *Ghidul de evaluare a calității serviciilor de sănătate pentru beneficiarii adolescenți. OMS. Geneva.2008*. Metodologia aplicată se bazează pe evaluarea caracteristicilor SSPT (accesibilitate, acceptabilitate, echitate, corespundere cu cererea, comprehensivitate, utilitate și efectivitate), elaborate în cadrul consultărilor Globale ale OMS în 2001 și discuțiilor ulterioare a grupelor de experți OMS, Geneva, 2002.

Metodologia OMS a fost adaptată la Standardele de Calitate a SSPT în Republica Moldova în cadrul atelierului de lucru din 16-18 iulie 2008 a fost organizat în Chișinău cu suportul OMS și UNICEF. Procesul de adaptare a Metodologiei OMS de evaluare a calității SSPT a fost posibil și simplu de efectuat datorită faptului că Standardele de Calitate SSPT înglobează caracteristicile SSPT.

Metodele de evaluare a calității SSPT prevede utilizarea mai multor instrumente de studiu adresate diferitor grupuri de persoane implicate direct sau indirect în procesul de prestare și utilizare a SSPT. În rezultatul adaptării metodologiei OMS, în Republica Moldova s-a convenit asupra utilizării următoarelor instrumente de studiu:

1. Chestionarul pentru tinerii beneficiari ai SSPT
2. Chestionarul pentru tinerii din comunitate. (instrumentul de acoperire cu servicii)
3. Chestionarul pentru conducătorul instituției ce prestează SSPT
4. Chestionarul pentru prestatorii de SSPT
5. Fișa de observare a procesului de prestare SSPT.

Întrebarile incluse în instrumentele date de evaluare au fost formulate pentru a stabili corespunderea serviciilor actuale cu criteriile Standardelor de Calitate SSPT.

Metodologia dată prevede triangularea rezultatelor obținute din diferite instrumente de studiu, ceea ce permite reflectarea complexă și maximal reală a situației prezente. În baza triangulării a fost estimat gradul de corespundere a serviciilor prestate cu Standardele de Calitate SSPT la etapa de pregătire a implementării standardelor.

1.4. Instituțiile-țintă

În procesul de adaptare a metodologiei OMS de evaluare a calității SSPT în Republica Moldova s-a convenit de a efectua evaluarea de bază a calității SSPT în instituțiile care au deja o experiență mai mare sau mai mică de prestare a SSPT. Procesul de implementare a Standardelor de Calitate SSPT a demarat anume cu aceste instituții:

- Centrele de Sănătate Prietenoase Tinerilor
- Cabinetele de Sănătate a Reproducerii
- Centrele de Sănătate a Femeii

Selectarea numărului fiecărui tip al instituțiilor-țintă a reieșit din interesele prioritare ale studiului de a evalua în special situația în cadrul tuturor CSPT și posibilitățile de implementare a Standardelor de Calitate în cadrul CSR și CSF. Astfel în cadrul studiului au fost evaluate toate 12 CSPT, 2 din 3 CSF (1 centru a fost inclus în pilotare) și 15% din numărul total de CSR (6 din 47 de cabinete - câte 2 în zonele de Nord, Centru, Sud). În total în cadrul studiului au fost evaluate 20 de instituții.

1.5. Grupurile-țintă

În corespundere cu instrumentele de evaluare elaborate în studiu au fost incluse următoarele grupuri țintă:

- conducătorii instituției ce prestează SSPT – șefii CSPT, CSF și șefii CMF la baza cărora funcționează CSR.

- prestatorii serviciilor de sănătate pentru tineri – lucrători medicali (medici, moașe, asistente medicale), psihologi, asistenți sociali, recepționiști din instituțiile-țintă
- tineri beneficiari - tineri de 10-24 ani (grupul de vârstă țintă pentru SSPT în RM) care au beneficiat de serviciile de sănătate în cadrul instituțiilor țintă.
- tinerii din comunitate - tineri de 10-24 ani din comunitățile unde sunt amplasate instituțiile țintă

1.6. Eșantionarea

În corespundere cu metodologia OMS evaluare a calității serviciilor de sănătate pentru adolescenți, în cadrul evaluării date s-a utilizat eșantionarea direcționată a grupelor țintă (tabelul 1)

Tabelul 1.

Principiile de eșantionare în cadrul evaluării de bază a calității SSPT în Republica Moldova

<i>nr</i>	<i>Grupul țintă</i>	<i>Principiile de selectare a eșantionului</i>	<i>Nr. de persoane incluse în studiu</i>
1	tineri beneficiari	Tineri de 10-24 ani (grupul de vârstă țintă pentru SSPT în RM) care au beneficiat de serviciile de sănătate în cadrul instituțiilor țintă. Se chestionează 5-6 adolescenți care au beneficiat de serviciile de sănătate a instituției date. Dacă au fost în ziua aceea mai puțin de 5 adolescenți și tineri - se chestionează toți, dacă mai mulți - la 5-6, preponderent până la 20 de ani, este important să se ancheteze atât băieții cât și fetele.	98 de tineri beneficiari
2	tinerii din comunitate	Tineri de 10-24 ani din comunitățile unde sunt amplasate instituțiile țintă Se chestionează în comunitate de la 5 până la 10 tineri, preponderent până la 20 de ani, este important să se ancheteze atât băieții cât și fetele.	179 de tineri din comunitate
3	conducătorii instituției ce prestează SSPT	În studiu au fost incluși șefii CSPT, CSF și șefii CMF la baza cărora funcționează CSR.	20 de conducători
4.	prestatorii serviciilor de sănătate pentru tineri	lucrători medicali (medici, moașe, asistente medicale), psihologi, asistenți sociali, recepționiști din instituțiile-țintă. Se interviează tot personalul, dacă în subdiviziunea dată sunt mai puțin de 5 persoane, de ex. în CSR - medicul, moașa sau as/med și 1 receptionist din CMF. Dacă sunt mai mult de 5 persoane încadrate - se interviează 5 persoane de specialități diferite.	74 de prestatori
	total		378 persoane

4.4. Colectarea datelor.

Colectarea datelor pentru cercetarea cantitativă a studiului s-a efectuat în câteva etape descrise în continuare:

Etapa de pregătire. După elaborarea instrumentelor de evaluare a calității SSPT în conformitate cu metodologia OMS și adaptarea lor în corespundere cu standardele de calitate SSPT în Republica Moldova a urmat procesul de pilotare a lor. În perioada 8-10 decembrie 2008 a avut loc atelierul de pilotare a instrumentelor de evaluare, în cadrul căruia au fost instruite 3 echipe pentru colectarea datelor, formate din coordonatori de teren și intervievari (specialiști și tineri voluntari). În cadrul atelierului, echipelor li s-au prezentat instrumentele care trebuie utilizate în cadrul studiului, responsabilitățile și obligațiunile lor în timpul colectării datelor în conformitate cu Ghidul intervievarului în teren elaborat.

Instrumentele de studiu au fost pilotate pe 9 decembrie 2009 în cadrul unei IMSP din mun. Chișinău care prestează servicii de sănătate tinerilor, preponderent referitor la sănătatea reproducerii (CSF „Dalila”). În rezultatul pilotării instrumentele de studiu au fost revăzute și ajustate. Ulterior, varianta finală a instrumentelor de studiu au fost multiplicată pentru colectarea datelor în teren.

Colectarea datelor în teren

Colectarea propriu-zisă a datelor a avut loc în perioada 1-21 martie 2009 în 20 instituții evaluate. Fiecare echipă compusă din 4 persoane – 1 coordonator de teren și 3 intervievari – dintre care 2 tineri (tânăr și tânăra), în așa mod încât să faciliteze maximal comunicarea cu diferite grupuri țintă de persoane incluse în studiu. În fiecare localitate unde era evaluată instituția echipa acumula datele în decursul a 2 zile. Înainte de deplasarea echipelor în teren au fost organizate întruniri speciale de planificare a lucrului în teren. În decursul colectării datelor echipele de evaluare în teren erau întrunite săptămânal pentru a prezenta datele colectate, discuta comentariile survenite și concretiza pașii ulteriori.

După completarea instrumentelor de studiu echipa a efectuat verificarea și corectarea datelor.

4.5. Analiza datelor.

În baza a 5 instrumente de studiu a fost creată baza de date cu ajutorul programului SPSS, care s-a utilizat pentru analiza statistică a datelor.

Procesul de analiză a datelor s-a desfășurat în 2 etape:

- 1) examinarea frecvenței simple a variabilelor studiate și analiza bivariabilă după modalități general acceptate;
- 2) estimarea gradului de corespundere a serviciilor oferite cu criteriile standardelor de calitate prin triangularea datelor din 2 sau mai multe instrumente de studiu în conformitate cu balurile conferite pentru criteriile de standard respectate. În acest scop fiecărui răspuns pozitiv de corespundere cu criteriile standardelor de calitate SSPT obținut în urma completării fiecărui din cele 5 instrumente de evaluare aplicate în toate instituțiile pilot s-a conferit un bal.

Apoi pentru fiecare întrebare din fiecare instrument s-a calculat în baluri indicatorul sumar de corespundere cu criteriul standardului a unui instrument. La instrumentele aplicate doar o singură dată în cadrul instituției (fișa de observare și chestionarul pentru conducător) acest indicator a constituit 0 (răspuns negativ) sau 1 bal (răspuns pozitiv). Pentru instrumentele aplicate la mai mulți respondenți (chestionarul, pentru beneficiari, tineri în comunitate și prestatori de servicii)

indicatorul sumar de corespundere a fost calculat prin următoarea operațiune: numărul total de răspunsuri „Da” se împarte la numărul total de persoane intervievate prin acest chestionar la nivel de instituție și tip de instituție. În acest caz el conține în sine varianțele de la 0 până la 1 bal.

Fiecare criteriu a unui standard putea fi reflectat într-un instrument de una sau mai multe întrebări. În cazul unei singure întrebări indicatorul sumar al răspunsurilor pozitive la întrebare corespunde cu indicatorul sumar al criteriului pentru instrumentul dat și constă de la 0 până la 1 bal. În cazul când un criteriu era reflectat de mai multe întrebări, atunci indicatoarele sumare pentru fiecare întrebare au fost sumate și indicatorul sumar constituie de la 0 până la n baluri (n – numărul de întrebări ce reflecta un criteriu în instrumentul respectiv).

În baza indicatoarelor sumare de corespundere cu criteriul unui standard calculate pentru fiecare instrument de evaluare a fost efectuată triangularea și calculate indicatoarele sumare pentru fiecare criteriu de standard. Acest indicator este calculat în baluri prin sumarea indicatoarelor de corespundere cu criteriu dat ($0-n$ baluri) pentru toate instrumentele ce evaluează acest criteriu (un criteriu poate fi evaluat de la 1 până la toate 5 instrumente). Indicatorul absolut în baluri este transformat în indicator relativ în procente - numărul total de baluri obținute se împarte la numărul maximal de baluri posibile pentru acest criteriu și se înmulțește cu 100.

Următorul pas este calculare indicatoarelor sumare de corespundere cu un standard. Pentru aceasta se sumează balurile indicatoarelor sumare pentru fiecare criteriu de standard și se calculează indicatorul relativ în procente.

Pasul final de calcul este indicatorul sumar de corespundere cu toate 6 standarde obținut prin sumarea indicatoarelor sumare pentru fiecare standard de calitate a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor. (*anexa1*)

În cadrul analizei corespunderii cu fiecare standard în parte, criteriile de standard au fost distribuite în 5 grupuri relative de criterii în dependență de scorul acumulat

- I grup – corespunderea foarte bună cu criteriu - 90 -100%
- II grup - corespunderea bună cu scrieriu acumularea scorului de la 70 - 89%
- III grup – corespundere parțială cu criteriu – 50 – 69%
- IV grup – corespundere joasă cu criteiu - 20-49%
- V grup – necorespondere cu criteiu – 20% și mai puțin

Grupul IV și V nu asigură deloc sau asigură o implementare a criteriilor de standard la un nivel nesatisfăcător.

5. Caracteristicile socio-demografice ale eșantionului

5.1. Beneficiarii tineri

În cadrul evaluării au fost intervievați 98 beneficiari (60 în CSPT, 27 în CSR și 11 beneficiari în cadrul CSF), dintre care 76 de fete (77,6%) și 22 de băieți (22,4%).

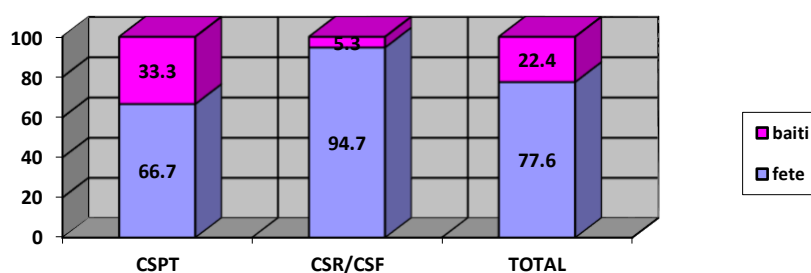
Distribuirea respondenților conform sexului. În cadrul CSF și CSR tinerii beneficiari în absoluta majoritate a cazurilor au fost reprezentați de către fete - 94,7% (36 fete din 38 beneficiari intervievați), cea ce corespunde cu profilul de bază a specialiștilor ce activează în aceste centre - medici ginecologi. (tab.2)

Tabela 2. Distribuția beneficiarilor respondenți după sex

	<i>Sex, %(abs.)</i>	
	<i>feminin</i>	<i>masculin</i>
CSF	90.9% (26)	9.1% (1)
CSPT	66,7% (40)	33,% (20)
CSR	96.3% (10)	3.7% (1)
total	77,6% (76)	22,4% (22)

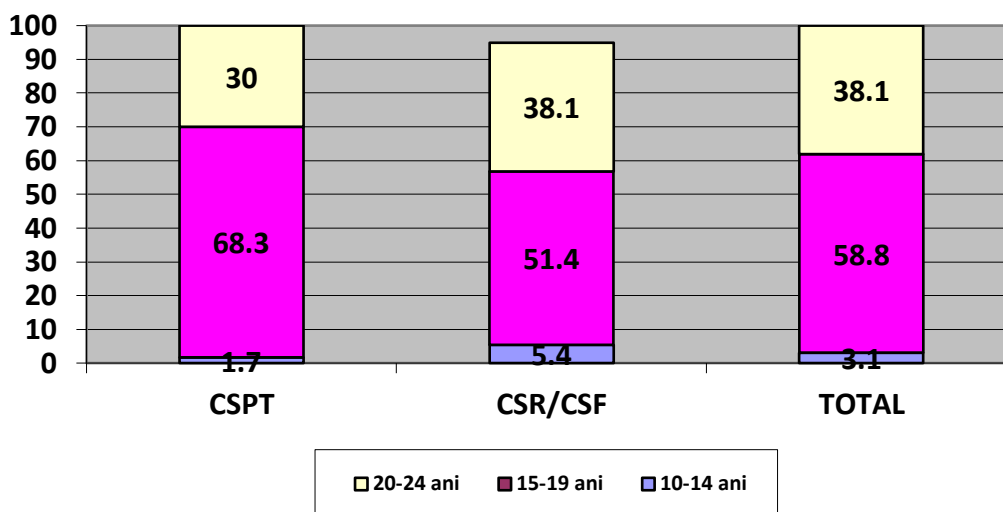
În cadrul CSPT proporția băieților este de 33,3%, ceea ce corespunde și cu datele rapoartelor statistice din cadrul acestor instituții, conform cărora 27% din beneficiarii CSPT o constituie băieții (2) și elucidează orientarea serviciilor date și către băieți. (fig.1.)

Fig 1. Distribuția respondenților beneficiari după sex, %



Vârsta respondenților beneficiari a variat de la 14 până la 25 de ani, majoritatea (61,6%) au constituit-o cei cu vârsta cuprinsă între 16-20 ani. Vârsta medie a beneficiarilor respondenți a constituit 18,8 ani, fiind în CSPT (18,5 ani) cu circa 1,5 ani mai mică decât în CSF și CSR (20 ani). (fig.2)

Fig 2. Distribuția respondenților beneficiari conform grupului de vîrstă



În grupul de vîrstă 10-14 ani, 100% beneficiari la ziua evaluării au constituit-o doar fetele în toate instituțiile evaluate, distribuindu-se egal între diferite tipuri de instituții. Adolescenții de 15-19 ani în 2/3 de cazuri au fost beneficiarii CSPT, printre ei fiind și majoritatea băieților beneficiari. (tab.3)

Tabelul 3. Distribuția beneficiarilor respondenți după grupe de vîrstă și sex

		Sex		CSF	CSPT	CSR
		feminin	masculin			
vîrstă	10-14 ani	100.0%		33.3%	33.3%	33.3%
	15-19 ani	70.2%	29.8%	14.0%	71.9%	14.0%
	20-24 ani	86.8%	13.2%	5.3%	47.4%	47.4%

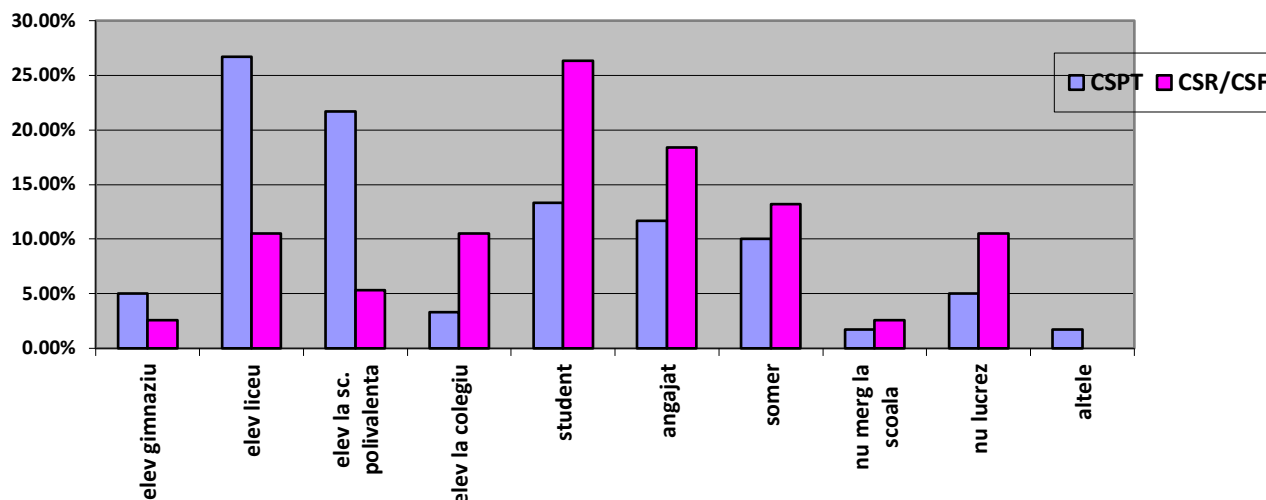
Studiile. Majoritatea respondenților beneficiari sunt încadrați în procesul de studii - 64,3%, totodată circa a cincea parte dintre beneficiarii intervievați o constituie tinerii neincadrați în instruire (2 persoane) și în câmpul muncii (18 persoane). (tabelul 4)

Tabelul 4. Distribuția beneficiarilor respondenți după ocupație

	Ocupație									
	elev gimnaziu	elev liceu	elev la sc. polivalenta	elev la colegiu	student	angajat	somer	nu merg la scoala	nu lucrez	altele
CSPT	5.0%	26.7%	21.7%	3.3%	13.3%	11.7%	10.0%	1.7%	5.0%	1.7%
CSR/CSF	2,6%	10,5%	5,3%	10,5%	26,3%	18,4%	13,2%	2,6%	10,5%	0
TOTAL	4,1%	20,4%	15,5%	6,1%	18,4%	14,3%	11,2%	2,0%	7,1%	1,0%

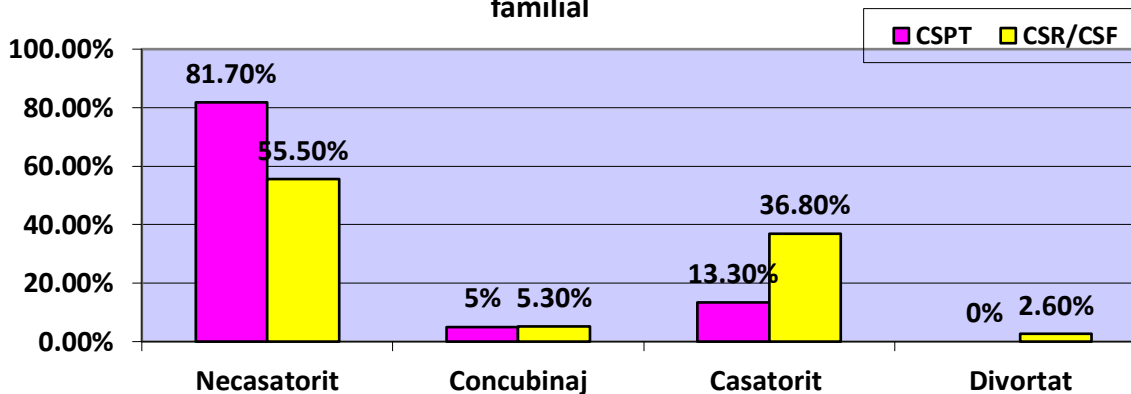
Majoritatea beneficiarilor CSPT o constituie elevii liceelor și școlilor polivalente, pe când a CSR/CSF - studenții și angajații, precum și cei șomeri, neangajați. (fig.3)

Fig. 3. Distribuția respondenților beneficiari după ocupație



Starea familială. 2/3 din respondenți au constituit-o tinerii necăsătoriti (71,4%), circa a cincea parte fiind cei căsătoriți (preponderent printre beneficiarii CSF și CSR) și 5,1% cei în concubinaj. (fig. 4)

Fig.4. Distribuția respondenților beneficiari conform statutului familial



76 (76,6%) dintre beneficiarii intervievați au fost la vizită repetată în cadrul instituției.

Astfel, s-a conturat portretele beneficiarilor la aceste tipuri de instituții ce oferă în prezent SSPT:

- beneficiarul unui CSPT este cel mai frecvent un adolescent de vârstă medie (15-19 ani), care este elev în sistemul mediu de învățământ, mai frecvent o tânără, ceva mai rar un tânăr, necăsătorit în majoritatea cazurilor. Totodată, circa 17% din vizitatori nu sunt încadrați nici în sistemul de învățământ, nici în cel profesional ceea ce poate plasa într-un risk social.

- beneficiarul CSR și CSPT este în absolută majoritate a cazurilor o tânără adultă de 19-24 ani, mai frecvent căsătorită sau divorțată, care în circa 25% cazuri nu este implicată nici în procesul de studii, nici în activitate profesională.

5.2. Tinerii din comunitate.

La ancheta stradală aplicată tinerilor în comunitățile unde sunt amplasate instituțiile țintă au răspuns 179 tineri (103 în localitățile unde sunt amplasate CSPT, 54 - CSR și 22- CSF).

Circa jumătate dintre respondenți au constituit-o fetele (53,1%) și băieții respectiv - 46,9%. În localitățile unde sunt amplasate CSPT fetele au constituit circa 57% din respondenți, în localitățile unde sunt amplasate CSF – circa 64%, iar băieții au predominat în localitățile unde au fost evaluate CSR (55,6%).

Vârsta respondenților tineri în comunitate a variat de la 12 până la 25 de ani, iar circa jumătate dintre respondenți au constituit-o adolescenți de 16-18 ani (46,8%).

Majoritatea respondenților tineri în comunitate sunt încadrați în procesul de studii - 78,1%. Circa a zecea parte dintre tinerii intervievați o constituie tinerii neincadrați în instruire (2 persoane – 1,1%) și în câmpul muncii (7,9%).

Majoritatea respondenților tineri (70,9%), datorită vârstei, locuiesc împreună cu părinții. Nu a fost nici unul dintre respondenți care au relatat că locuiesc în stradă sau cu angajatorul la lucru. (tabelul 5)

Tabelul 5. Distribuția tinerilor din comunitate în funcție de cine locuiesc împreună

		V5 . În prezent cu cine locuiți împreună?					
		singur	cu părinții	cu rudele	cu soț	cu colegii	altele
Sex	feminin	8.4%	68.4%	15.8%	4.2%	2.1%	1.1%
	masculin	6.0%	73.8%	6.0%	1.2%	11.9%	1.2%
Virsa	10-14 ani		88.2%	11.8%			
	15-19 ani	8.1%	72.1%	9.0%	1.8%	8.1%	.9%
	20-24 ani	11.8%	50.0%	17.6%	8.8%	8.8%	2.9%
Form_adm	CSF	13.6%	50.0%	13.6%	4.5%	13.6%	4.5%
	CSPT	4.9%	72.8%	11.7%	1.9%	7.8%	1.0%
	CSR	9.3%	75.9%	9.3%	3.7%	1.9%	
Total		7.3%	70.9%	11.2%	2.8%	6.7%	1.1%

6. 5.3. Prestatorii de servicii.

În cadrul evaluării au fost intervievați 74 prestatori de servicii, 48 dintre care sunt încadrați CSPT, 14 – a CSR și 12 a CSF.

În cadrul CSR și CSF structura de state a fost reprezentată numai de lucrătorii medicali, iar în cadrul CSPT de echipe multi-disciplinare, ce includ și psihologi și asistenți sociali. Majoritatea dintre respondenții prestatori o constituie specialiștii de gen feminin 85,1%. Diferențele în durata medie de activitate a specialiștilor în cadrul CSPT (2,65 ani) față de circa 7,5 ani în serviciul CSR/CSF se

explica ca rețiana CSPT s-a format in 2005-2006, iar serviciile de planificare familială – mai mult de 10 ani. (tabelul 6)

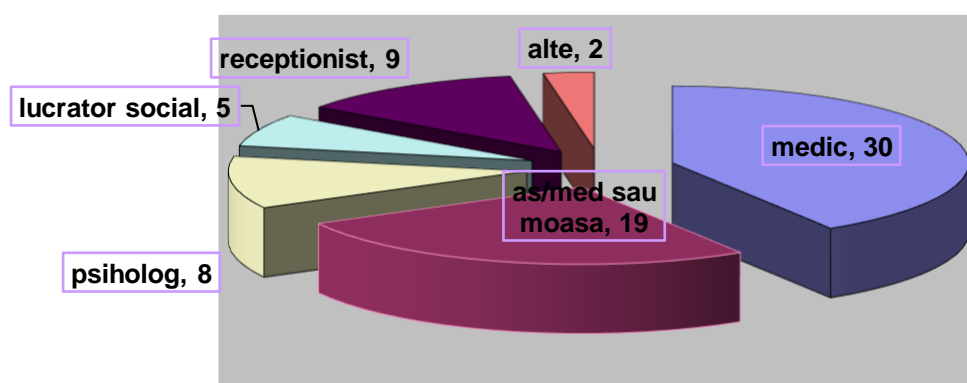
Tabelul 6. Distribuirea prestatorilor de servicii în funcție de sex, specialitate, durata experienței în domeniu

		CSPT	CSR	CSF
sex	feminin	80%	92,3%	100%
	masculin	20%	7,7%	-
Care este specialitatea Dvoastra?	medic	42%	38,5%	36,4%
	asistenta/moasa	22%	38,5%	27,3%
	psiholog	16%	-	-
	lucrator social	10%	-	-
	receptionist	8%	23,1%	18,2%
	alte	2%	-	18,2%
Durata de activitate in cadrul CSPT/CSR/CSF	durata medie de activitate	2,65 ani	7,77 ani	7,73 ani

Totodată, este necesar de menționat, că circa 37% dintre specialiștii intervievați au vechimea în muncă de 2 ani și mai puțin, iar circa 90% dintre ei sunt angajați în cadrul CSPT, ceea ce înseamnă că de la încadrarea în câmpul muncii practic nu au beneficiat de instruirile în domeniu SSPT, sănătății și dezvoltării adolescenților, prin care au fost instruiți absolută majoritatea a personalului CSPT și CSR/CSF în perioada de formare a rețelei SSPT în 2005-2006.

Structura specialiștilor intervievați în cadrul evaluării este prezentată în fig.5. Psihologii și asistenții sociali a constituit numai 17,65 dintre respondenți, serviciul care abea începe să se dezvolte în cadrul SSPT.

fig.5 Structura respondenților prestatori conform specialitatii

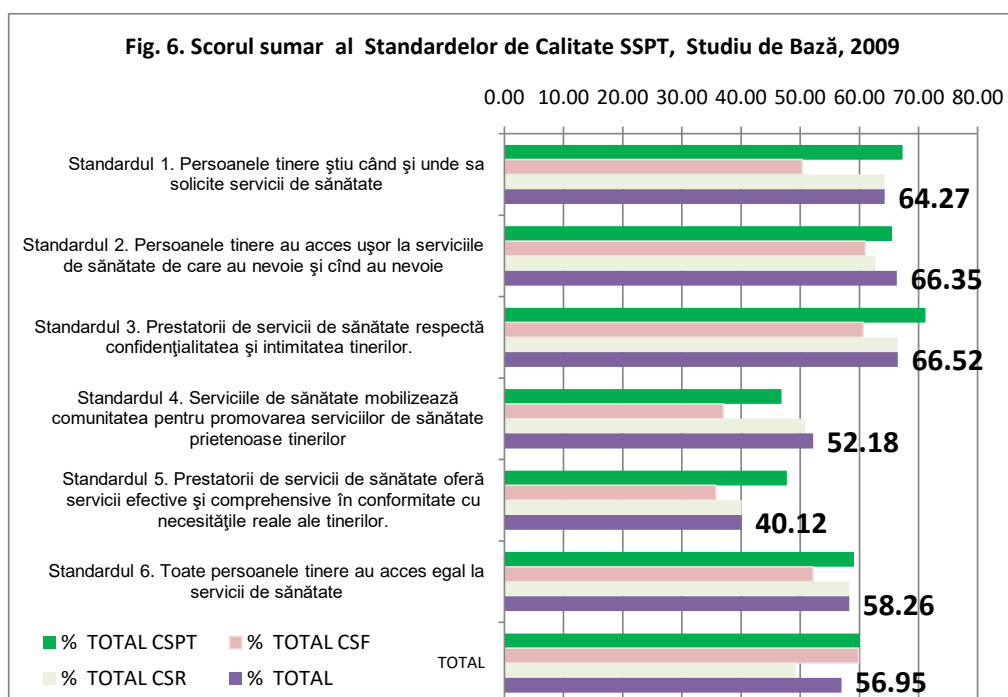


6. Rezultate

Analiza rezultatelor evaluării este orientată pentru a detecta punctele forte care există în prezent în oferirea SSPT și punctele slabe în asigurarea implementării standardelor de calitate a SSPT, și cum acestea din urmă pot fi fortificate.

Datele obținute în cadrul evaluării au fost sistematizate în corespundere cu criteriile standardelor de calitate a SSPT. În acest scop a fost calculat scorul de corespundere a serviciilor prestate cu standardele de calitate SSPT.

Rezultatele estimării scorului de corespundere a serviciilor prestate cu standardele de calitate SSPT denotă că instituțiile evaluate corespund la circa **57%** standardelor de calitate SSPT la etapa de pregătire a implementării acestor standarde, variind de la circa **49%** în CSR la **60%** în CSPT. (fig.6)



La nivelul tuturor instituțiilor care în prezent acordă într-o măsură mai mare sau mai mică SSPT Standardul 3. (Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor) a acumulat scorul cel mai mare de 66,52%, urmat fără diferențe esențiale de Standardul 2. (Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie) - 66,35% și Standardul 1 (Persoanele tinere știu când și unde sa solicite servicii de sănătate) – 64,27%.

Cel mai mic scor de corespundere a fost pentru Standardul 5 (Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor) 40,12% și Standardul 4 (Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor) – 52,18%.

Aceste date reflectă și rezultatele intervențiilor care au fost aplicate în decursul ultimilor ani în dezvoltarea SSPT în Republica Moldova, aceste intervenții fiind orientate la etapa inițială în asigurarea accesibilității și

confidențialității serviciilor pentru adolescenți, și într-o măsură mai mică au adresat sporirea comprehensivității, eficacității și mobilizarea comunitară, intervenții ce solicită mai multe resurse umane și materiale.

În tipurile de instituții evaluate tendințele de corespundere cu standardele de calitate SSPT se păstrează în general, evocând unele particularități ce reiese din specificul instituțiilor date. (tabel)

În cadrul CSPT scorul maximal l-a acumulat Standardul 1, urmat de Standardul 3, activitățile actuale ale cărora fiind orientate atât în informarea tinerilor, cât și în asigurarea confidențialității.

În cadrul CSF scorul maximal l-a acumulat Standardul 3, urmat de Standardul 2, activitățile orientate atât spre respectarea confidențialității și accesibilității.

În cadrul CSR scorul maximal l-a acumulat Standardul 2, acitivitățile acestor cabinete fiind orientate în special pentru asigurarea accesibilității serviciilor.

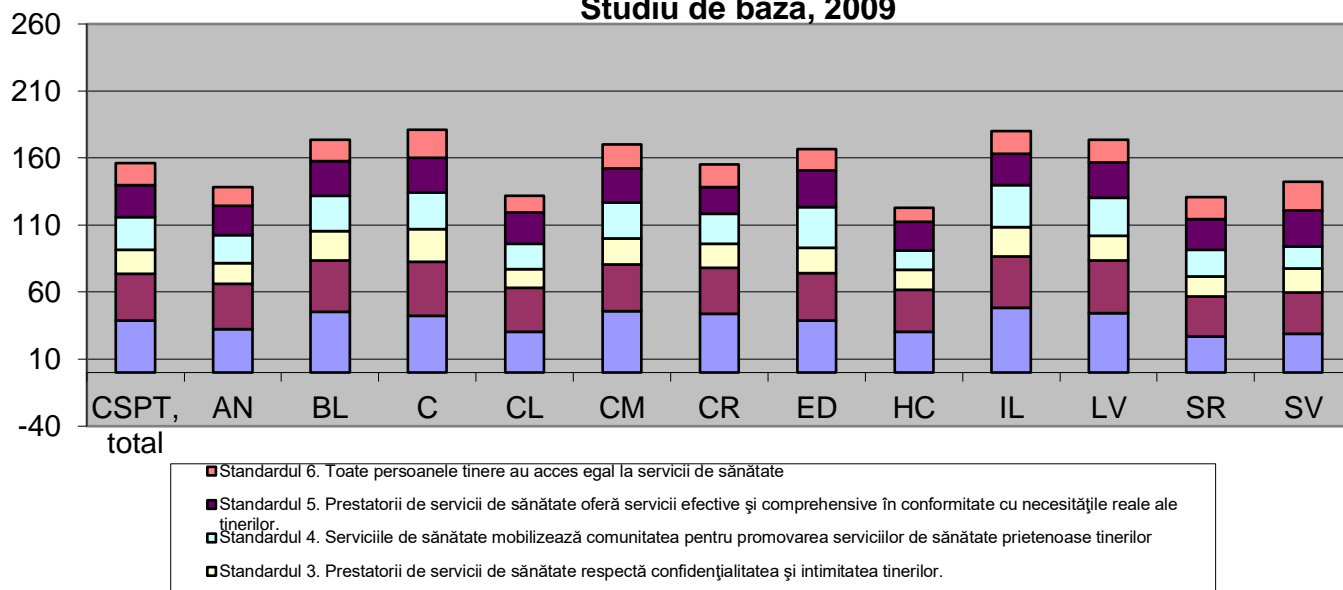
Tabelul 7. Tabelul sumar a scorului de corespundere cu standardele de calitate SSPT

nr.	Standardele	cifre absolute					% (0-100)			
		Min.-max	CSPT	CSF	CSR	TOTAL	CSPT	CSF	CSR	TOTAL
1`	Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde sa solicite servicii de sănătate	0 – 55	38,63	37,02	27,68	35,35	70,24	67,31	50,33	64,27
2	Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie	0 – 52	34,84	36,04	33,56	34,5	67,00	69,31	64,54	66,35
3	Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.	0 – 27	18,31	19,22	16,38	17,96	67,81	71,19	60,67	66,52
4	Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor	0 – 40	23,92	19,21	15,16	20,87	59,80	48,03	37,90	52,18
5	Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.	0 – 59	24,24	28,18	21,09	23,67	41,08	47,76	35,75	40,12
6	Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate	0 – 27	16,13	15,96	14,09	15,73	59,74	59,11	52,19	58,26
	TOTAL	0-260	156,1	155,6	128	148,1	60,0	59,9	49,2	57

**NB! Datele prezentate pe tipuri de instituție trebuie comparate cu rezervă între ele, deoarece în studiu au participat număr diferit de instituții (12 CSPT, 6 CSR, 2 CSF) cea ce influențează valorile indicatorilor sumari obținuți.*

Analiza datelor evaluării în cadrul celor 12 CSPT existente, denotă că în Centrele di Chișinău (69,7%), Bălți (66,7%), Cimișlia (65,4%), Edineț (64,2%), Costești (Ialoveni) (69,3%) și Leova (66,8%) scorul acumulat în corespunderea cu Standardele de calitate SSPT au fost mai mare decât media pentru Centre. În Criuleni acesta (59,7%) a corespuns cu scorul medi acumulat pentru CSPT (60%). Centrele din Anenii Noi (53,3%), Calarași (50,8%), Hâncești (47,3%), Soroca (50,3%) și Ștefan Vodă (54,7%) au acumulat scorul sumar de corespundere cu standardele SSPT mai jos media. (fig.7)

Fig. 7. Scorul corespunderii CSPT cu Standardele de Salitate SSPT, Studiu de baza, 2009



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

Acest standard va contribui la respectarea unor caracteristicilor SSPT **acesibilitatea și acceptabilitatea serviciilor de sănătate pentru adolescenți și tineri.**

Estimarea indicatorilor sumari de corespunde a serviciilor oferite cu criteriile acestui standard denotă următoarele.

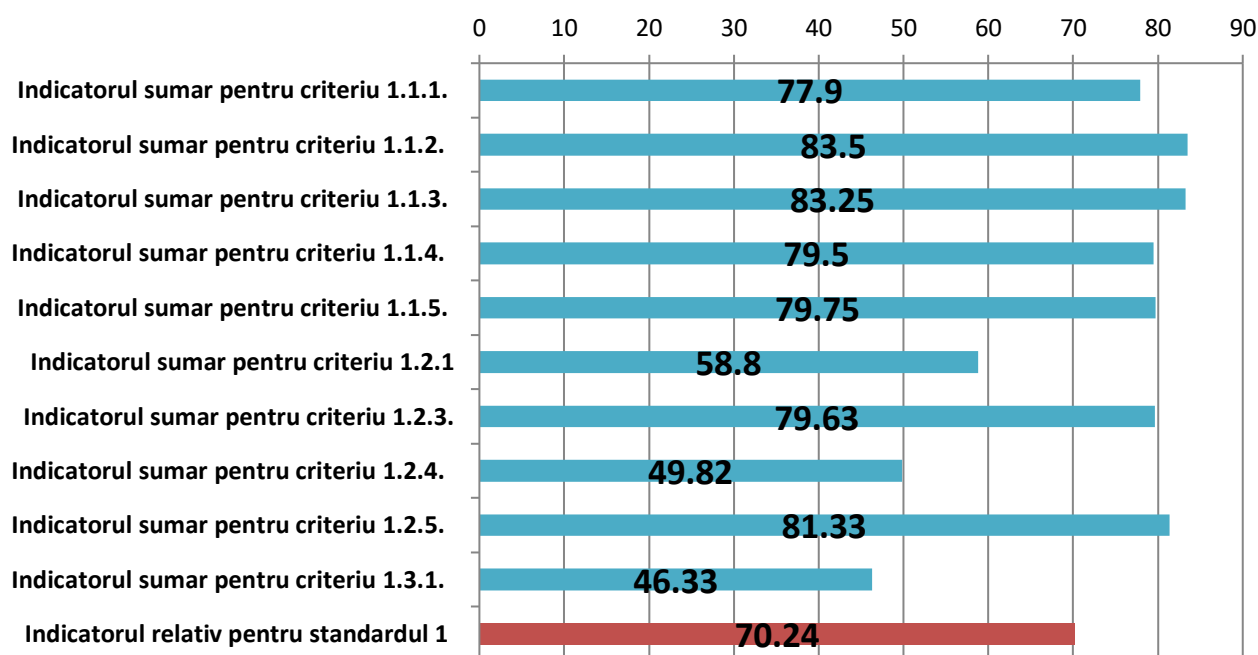
În corespundere cu datele obținute în cadrul evaluării Standardului 1, s-au stabilit următoarele tendințe de corespundere cu criteriile acestui standard:

- **I grup – corespunderea foarte bună cu criteriu - 90 -100%**
 - nici un criteriu nu a avut un astfel grad de corespundere la Standardul 1
- **II grup - corespunderea bună cu scrieriu acumulara scorului de la 70 - 89%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – **75,6%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.1.3.** În instituție sînt disponibile pentru distribuire materialele informative referitor la SSPT. – **74%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.1.5.** Sînt plasate panouri informaționale la toate punctele de furnizare – **74,3%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.3.** Informația despre SSPT existente este oferită tuturor beneficiarilor la oferirea serviciilor prin intermediul unei cărți de vizită sau broșuri informative - **73,75%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.5.** Tinerii sînt implicați în promovarea SSPT. – **72,1%**
- **III grup – corespundere parțială cu criteriu – 50 – 69%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.1.2.** Planul anual al instituției conține componenta 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. – **65%**
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 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 – **67,5%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.1** Personalul vizitează instituțiile de învățămînt în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor. – **57%**
- **IV grup – corespundere joasă cu criteiu - 20-49%**
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.4.** Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul instituțiilor și persoanelor, care lucrează cu grupurile vulnerabile (ONG, asistenți sociali, poliția). – **45%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 1.3.1.** Adolescenții din comunitate sînt informați despre SSPT, unde sînt acordate acestea și cum le pot obține – **39%**
- **V grup – necorespondere cu criteiu – 20% și mai puțin**
- nici un criteriu nu s-a plasat în gradul de necorespondere totală.

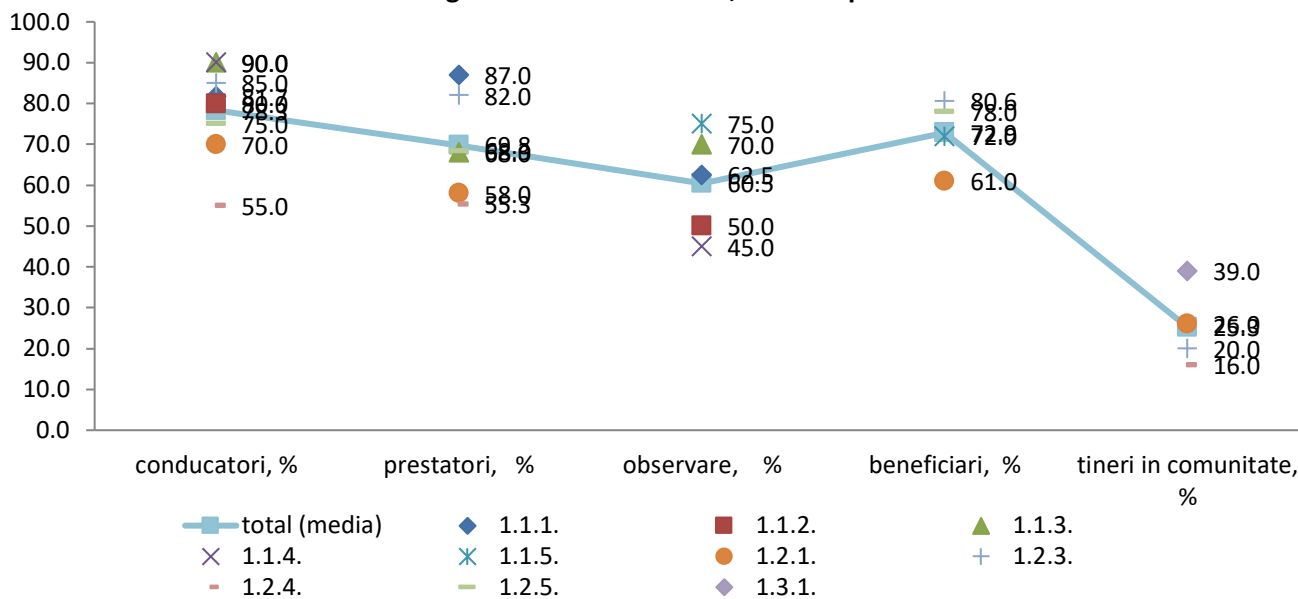
În cadrul CSPT criteriile evaluate se clasează în aceleași grupuri, dar un un scor ceva mai mare decât media pentru toate tipurile de instituții. (fig.8)

Fig. 8. Indicatorul sumar general pentru standardul 1. Persoanele tinere știu cînd și unde sa solicite servicii de sănătate, CSPT%



Triangularea datlor din diferite instrumente de sudiu a permis evaluarea complexă și obiectivă a Standardelor. În figura 9 este prezentată diferența de opinii a diferitor repsondenți vizavi de respectarea prevederilor Standardului 1 a SSPT. Cei mai suguri ca tinerii snt nformati despre existența serviciilor de sănătate pentru ei sunt condcătorii instituțiilor medicale vizate (78,3%), pe cind tinerii din zonele apropiate acestor servicii cosc de existența lor numai in pătrime cazuri, in mediu.

Fig.9. Standardul 1 SSPT, evaluat prin diferite instrumente de evaluare



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

Acest standard va contribui la respectarea unor caracteristicilor SSPT în cadrul dimensiunii de calitate: **accesibilitatea, acceptabilitatea și corespunderea cu cererea beneficiarilor a serviciilor de sănătate pentru adolescenți și tineri.**

Estimarea indicatorilor sumari de corespunde a serviciilor oferite cu criteriile acestui standard denotă următoarele.

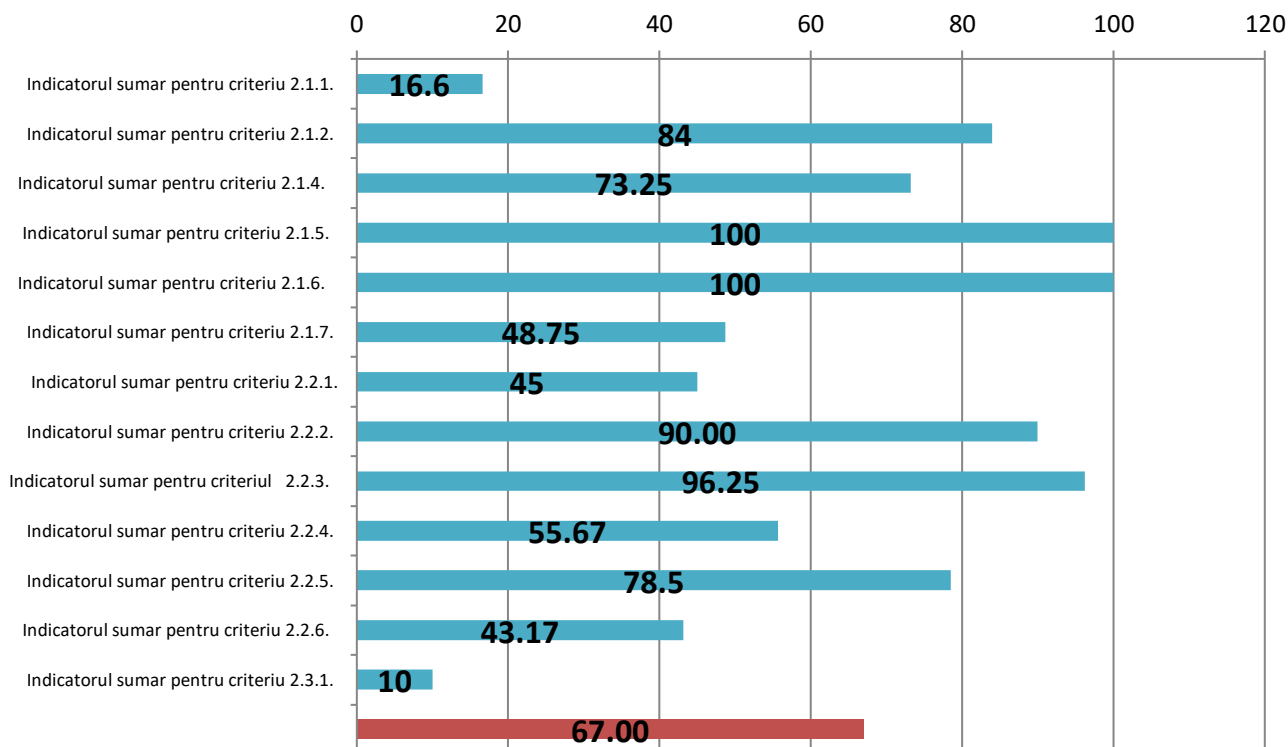
În corespundere cu datele obținute în cadrul evaluării Standardului 1 s-a stabilit următoarele tendințe de corespundere cu criteriile acestui standard:

- **I grup – corespunderea foarte bună cu criteriu - 90 -100%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 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.tinerilor. – 100%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.6.** Serviciul dispune de linie telefonică informațională. – 100%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.2.** Serviciile de sănătate sînt oferite pînă la și după amiază, cu sau fără programare prealabilă. – 90,1%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriul 2.2.3.** Adolescenții și tinerii apelează la SSPT atît de sinestător, cît și la îndreptarea altor specialiști - 94,8%
- **II grup - corespunderea bună cu scrieriu acumularea scorului de la 70 - 89%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.2.** Există un program de lucru flexibil în oferirea SSPT. – 86,6%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.5.** Personalul comunică cu tinerii în limba pe care aceștia o cunosc, utilizînd formulări pe care ei le înțeleg. – 79,3%
- **III grup – corespundere parțială cu criteriu – 50 – 69%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.4.** Se asigură 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. – 68,3%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.7.** Informația despre serviciile gratuite și cele cu plată este afișată în loc vizibil – 54%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.4.** Tinerilor le este ușor să ajungă la instituție. – 58,2%
- **IV grup – corespundere joasă cu criteiu - 20-49%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.1.** Serviciile de sănătate sînt oferite gratuit sau la tarife accesibile. – 41%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.6.** Tinerii accesează SSPT prin intermediul liniei telefonice informaționale – 37,7%
- **V grup – necorespondere cu criteriu – 20% și mai puțin**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 16,6%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 2.3.1.** Tinerii pot accesa ușor serviciile de sănătate de care au nevoie. – 8,3%

În cadrul CSPT criteriile evaluate se clasează în aceleași grupuri, dar un scor ceva mai mare decât media pentru toate tipurile de instituții. (fig.10)

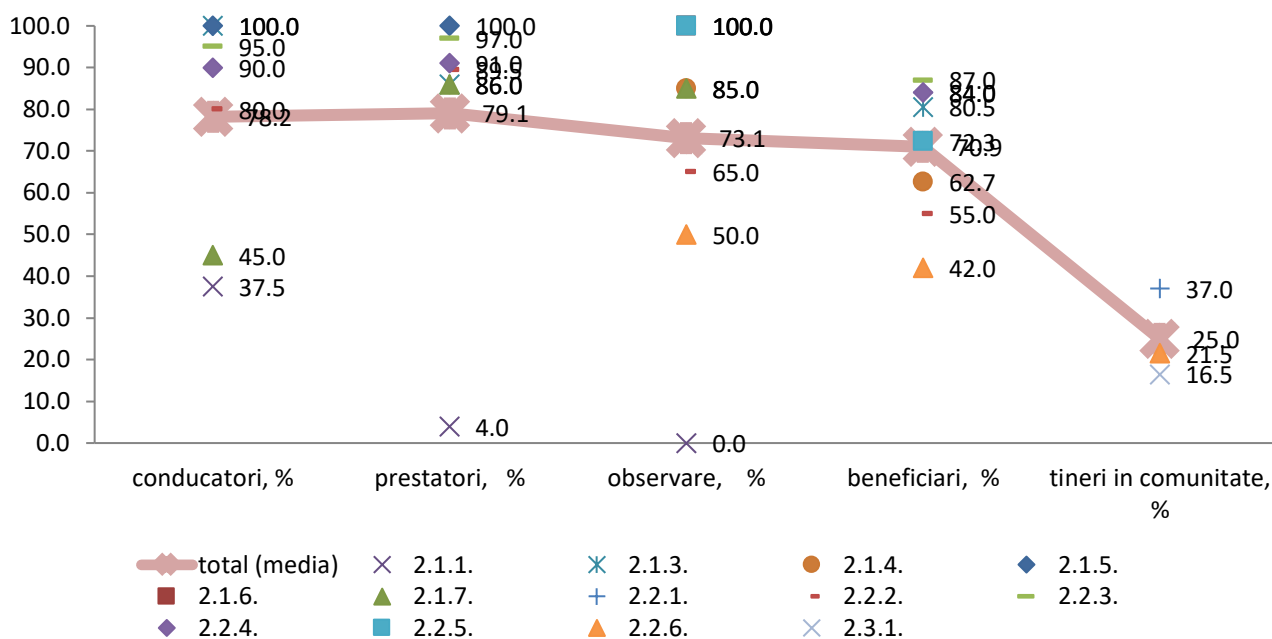
Fig.10. Indicatorul sumar general pentru standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și cînd au nevoie, CSPT, %



În figura 11 sunt distribuite rezultatele obținute prin diferite instrumente de evaluare a Standardului 2 a SSPT. La fel, ca și pentru Standardul 1, scorul cel mai mare acestuia i-u oferit conducătorii instituțiilor de sănătate vizate (80%) și, la fel, numai a patra parte din tineri din

comunitate consideră că persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie.

Fig. 11. Standardul 2 evaluat prin diferite instrumente de evaluare



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

Acest standard va contribui la respectarea caracteristicii **acceptabilitatea a serviciilor de sănătate pentru adolescenți și tineri** în cadrul dimensiunii de calitate.

Estimarea indicatorilor sumari de corespunde a serviciilor oferite cu criteriile acestui standard denotă următoarele.

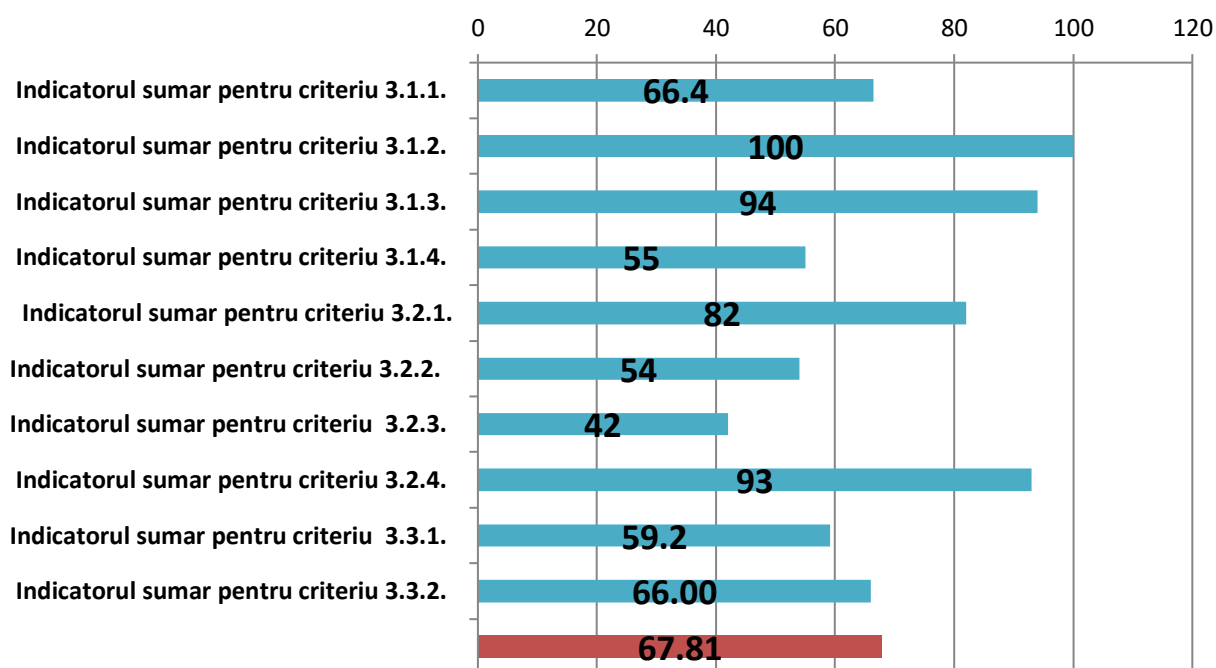
În corespundere cu datele obținute în cadrul evaluării Standardului 1 s-a stabilit următoarele tendințe de corespundere cu criteriile acestui standard:

- **I grup – corespunderea foarte bună cu criteriu - 90 -100%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 95%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.4.** Prestatorii de servicii, inclusiv personalul auxiliar, sînt atenți, nu își judecă beneficiarii, comunică binevoitor. – 93,3%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.3.** Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar, cunoaște procedurile cu privire la confidențialitatea și intimitatea tinerilor. – 89,5%
- **II grup - corespunderea bună cu criteriu acumulare scorului de la 70 - 89%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 78%
- **III grup – corespundere parțială cu criteriu – 50 – 69%**

- **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.1.** Instituția are proceduri clare pentru a asigura confidențialitatea și intimitatea tinerilor, cu excepția situațiilor specifice, care sînt stipulate de legislație. – 67,6%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.3.2.** Intimitatea este păstrată pe parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor. – 65,7%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.3.1.** Confidențialitatea este păstrată pe tot parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor. – 59%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.2.** Înregistrarea informației despre beneficiari la recepție este efectuată în mod confidențial – 52,3%
- **IV grup – corespundere joasă cu criteiu - 20-49%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.4.** SSPT dispune de un sistem de codificări și siguranță a fișelor beneficiarilor/formelor de evidență. – 45,5%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.3.** Fișele beneficiarilor/formele de evidență sînt păstrate în siguranță, cu utilizarea codificării informației la necesitate. – 42,5%
- **V grup – necorespondere cu criteiu – 20% și mai puțin**
 - nici un criteriu nu s-a plasat în gradul de necorespondere totală.

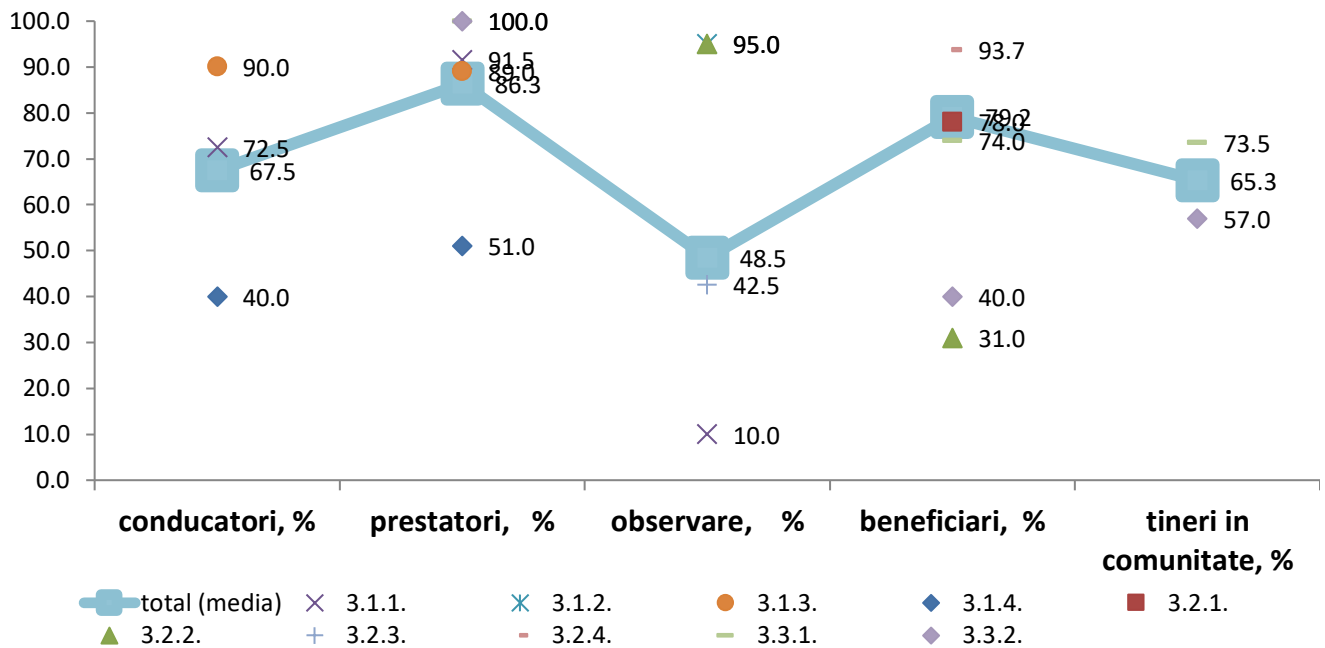
În cadrul CSPT criteriile evaluate se clasează în aceleași grupuri, dar un un scor ceva mai mare decât media pentru toate tipurile de instituții. (fig.12)

Fig.12. Indicatorul sumar general pentru standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor, CSPT, %



Analiza rezultatelor obținute din diferite surse la acest capitol denotă că părerea beneficiarilor nu diferă mult de cea a prestatorilor de servicii, care au oferit cele mai înalte scoruri pentru acest standard, cu toate că instrumentul de observare notat doar implementarea parțială în practică a prevederilor ce țin de respectarea confidențialității și intimității tinerilor în timpul oferirii serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor. (fig.13) Implementarea acestora îi va face și pe conducătorii instituțiilor, precum și tinerii din comunități mai familiari cu aceste principii.

Fig.13. Standardul 3 a SSPT, evaluat prin diferite instrumente de evaluare



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

Acest standard va contribui la respectarea unor caracteristicilor SSPT în cadrul dimensiunii de calitate: **accesibilitatea și acceptabilitatea** serviciilor de sănătate pentru adolescenți și tineri.

În corespundere cu estimarea indicatorilor sumari de corespunde a serviciilor oferite cu criteriile Standardului 1 s-a stabilit următoarele tendințe de corespundere cu criteriile acestui standard:

- **I grup – corespunderea foarte bună cu criteriu - 90 -100%**
 - o nici un criteriu nu a avut un astfel grad de corespundere la Standardul 4
- **II grup - corespunderea bună cu scrieriu acumularea scorului de la 70 - 89%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.4.** Planul anual al instituției conține componenta cu privire la conlucrarea cu mass-media în promovarea SSPT. – 70%
- **III grup – corespundere parțială cu criteriu – 50 – 69%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.2.** Planul anual al instituției conține componenta cu privire la sensibilizarea și conlucrarea cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT. -60%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.5.** Materialele informative pentru diferiți membri ai comunității sînt disponibile în cadrul facilităților de sănătate. – 67,3%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.3.** Personalul instituției participă la emisiuni mass-media și publică informație în presă de promovare a sănătății tinerilor în conformitate cu planul. – 62,6%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 59%
- **IV grup – corespundere joasă cu criteriu - 20-49%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 40,8%

- **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 39,8%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 47,5%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.2.** Personalul instituției conlucrează cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT. – 35%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.4.** Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul materialelor informative – cărți de vizită/broșuri/avize pentru diferiți membri ai comunității. – 45,4%
- **V grup – necorespondere cu criteriu – 20% și mai puțin**
 - nici un criteriu nu s-a plasat în gradul de necorespondere totală.

În cadrul CSPT studiu pune în evidență o mai bună corespundere cu criteriile acestui standard, unde în grupul II de corespundere sporește numărul de criterii incluse cu:

- **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.5.** Materialele informative pentru diferiți membri ai comunității sînt disponibile în cadrul facilităților de sănătate. – 81%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.2.** Planul anual al instituției conține componenta cu privire la sensibilizarea și conlucrarea cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT. – 71%

La fel și **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. – 58,5% și **Indicatorul sumar pentru criteriu 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. -58,3 iau valori mai mari decât media pentru toate instituțiile și se clasează în grupule III de corespundere. (fig.14)

Fig. 14. Indicatorul sumar general pentru standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor, CSPT, %

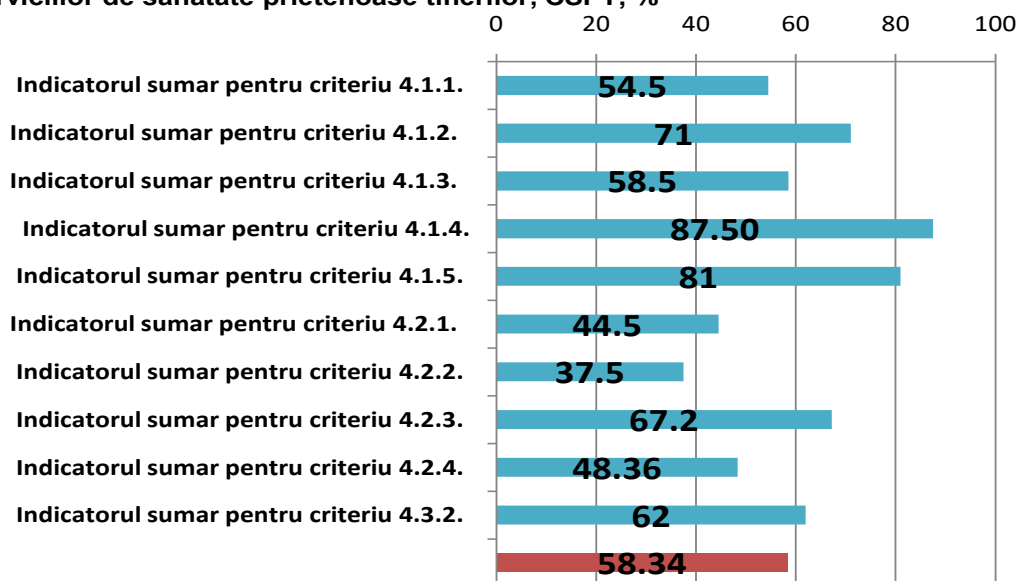
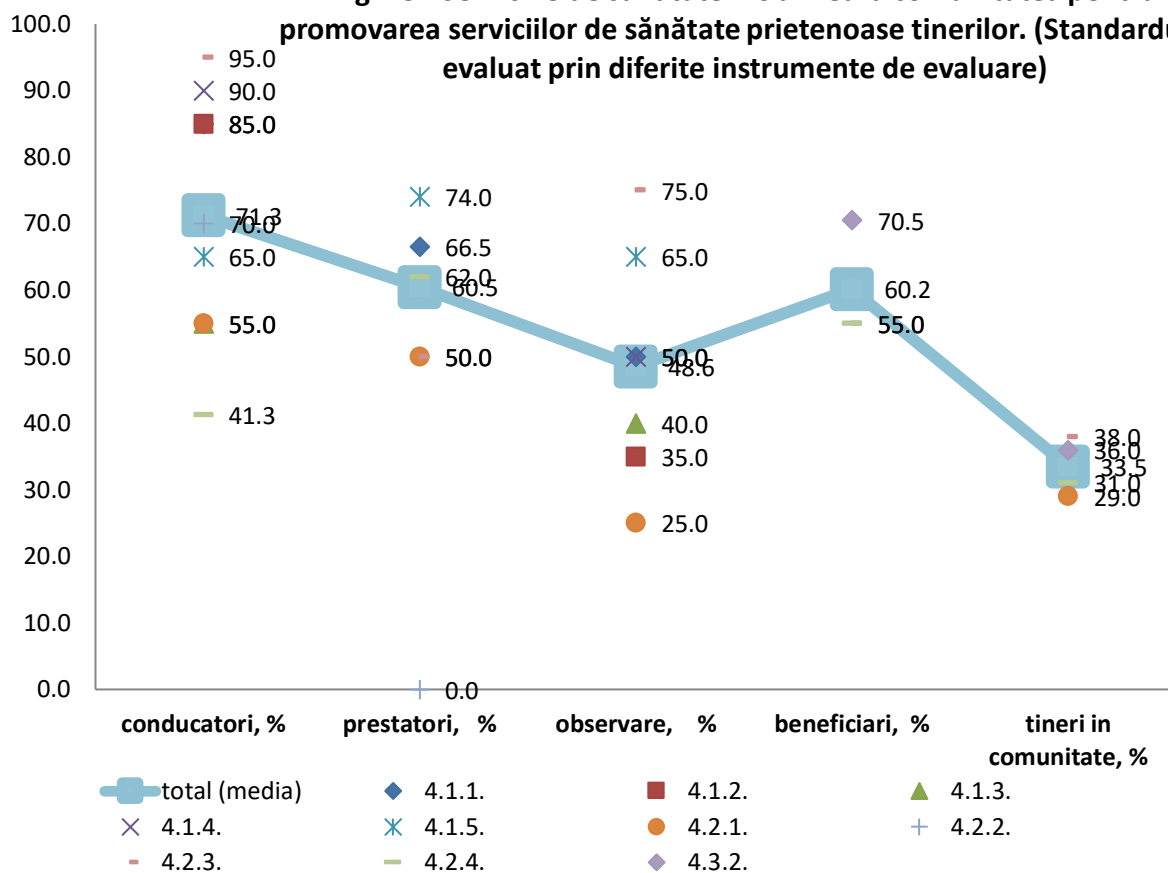


Fig. 15. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor. (Standardul 4 evaluat prin diferite instrumente de evaluare)



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

Acest standard va contribui la respectarea unor caracteristicilor SSPT în cadrul dimensiunii de calitate: **eficacitatea, comprehensivitatea, utilitatea și acceptabilitatea, serviciilor de sănătate pentru adolescenți și tineri.**

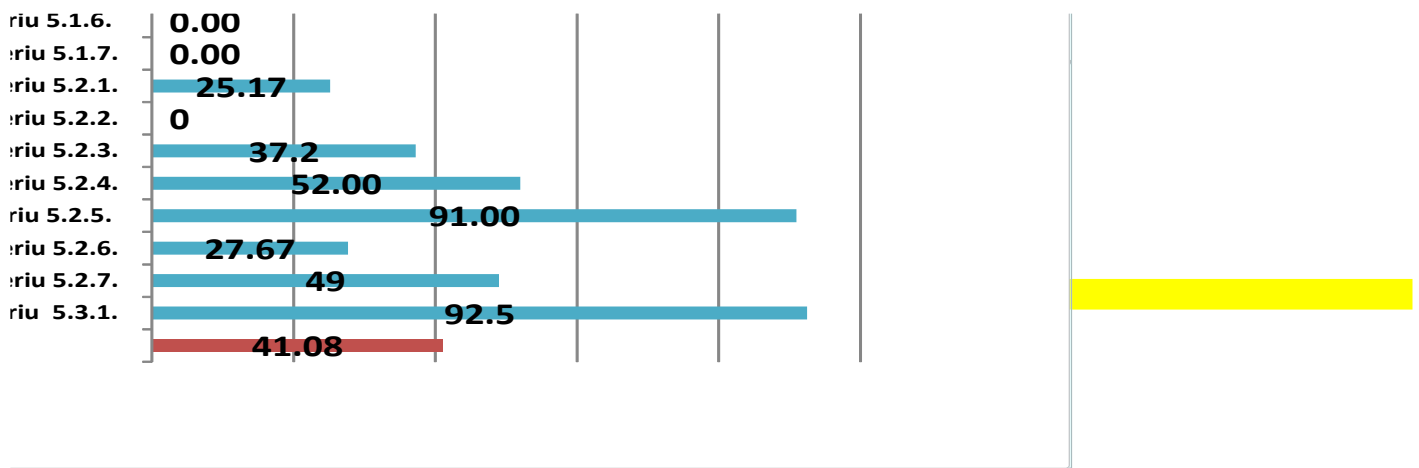
În corespundere cu estimarea indicatorilor sumari de corespunde a serviciilor oferite cu criteriile Standardului 1 s-a stabilit următoarele tendințe de corespundere cu criteriile acestui standard:

- **I grup – corespunderea foarte bună cu criteriu - 90 -100%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.3.1.** Furnizorii serviciilor de sănătate oferă servicii de sănătate efective în conformitate cu pachetul de bază sau cel extins. – 92,5%. Acest scor înalt poate fi explicat prin ceea ce a la evaluarea lui în cadrul acestui studiu s-a utilizat doar opinia subiectivă a beneficiarilor despre cât de satisfacți au rămas ei în urma serviciilor primite. Este o realizare importantă atingerea unui astfel de grad de satisfacere a beneficiarilor, dar, pentru evaluările ulterioare, acest indicator va trebui elucidat din mai multe surse.
- **II grup - corespunderea bună cu criteriu acumulare scorului de la 70 - 89%**

- **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.4.** Personalul are competență de comunicare și consiliere, solicitate pentru furnizarea pachetului de bază sau extins al serviciilor de sănătate. – 82%
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.5.** Personalul instituției abordează complex problemele tinerilor – 81,3%
- **III grup – corespundere parțială cu criteriu – 50 – 69%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.5.** Instituția dispune de mecanisme de instruire continuă a personalului.- 67,7%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.4.** Personalul instituției facilitează participarea beneficiarilor în luarea deciziilor, referitor la rezolvarea problemelor sale de sănătate și dezvoltare – 58%
- **IV grup – corespundere joasă cu criteiu - 20-49%**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.1.** Instituția ce oferă SSPT dispune de schema de state necesare în conformitate cu pachetul de servicii oferit. – 45%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.2.** Instituția are echipamentul, consumabilele medicale, inclusiv contraceptive necesare pentru oferirea pachetului de servicii de sănătate de bază sau extins. – 32,5%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.1.** Personalul instituției utilizează echipamentul și consumabilele în conformitate cu scopurile propuse. – 24%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.3.** Personalul instituției tratează adolescenții ca persoane integre, luând în considerație necesitățile lor fizice, psihologice și sociale. – 35,5%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.6.** Personalul instituției utilizează un sistem comun de monitorizare și evaluare. – 23,3%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.7.** Personalul instituției referă beneficiarii în conformitate cu Ghidul de referire. – 49%
- **V grup – necorespondere cu criteiu – 20% și mai puțin**
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.3.** Instituția are protocoale bazate pe evidență pentru furnizarea pachetului de bază sau extins a serviciilor de sănătate. – 0,33%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.6.** Instituțiile ce oferă SSPT dispun de un sistem comun de monitorizare și evaluare. -0%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.7.** Instituția are ghid pentru referirea pacienților la alți furnizori de servicii de sănătate și sociale. – 0%
 - **Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.2.** Personalul instituției folosește protocoale clinice bazate pe dovezi în asistența sănătății adolescenților – 0%

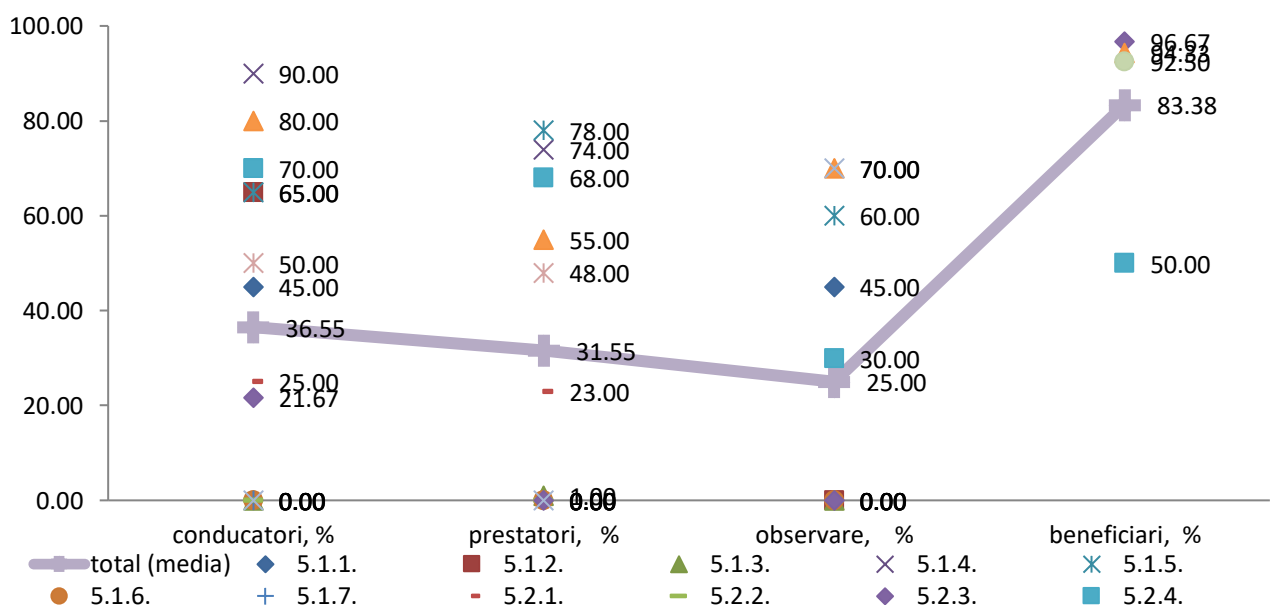
Aceste date evocă nevoia stringentă de a fortifica capacitățile SSPT în prestarea serviciilor eficiente, în primul rând prin a le asigura cu ghiduri și protocoale bazate pe dovezi în domeniul elaborate/adaptate și cu instruirea corespunzătoare a prestatorilor de servicii; cadru de referire și cadru comun de monitorizare și evaluare a serviciilor, precum și cu consumabile necesare pentru a presta eficient pachetele de servicii prevăzute de Standardele de Calitate SSPT.

În cadrul CSPT criteriile evaluate se clasează în aceleași grupuri, dar un scor ceva mai mare decât media pentru toate tipurile de instituții. (fig.16)



Analiza scorului obținut de Standardul 5, conform diferitor instrumente de studiu denotă, că cu toate, că serviciile încă au minimumul de premize pentru a fi eficiente (conform scorului obținut în instrumentul de observare, relațiile prestatorilor de servicii și a conducătorilor), beneficiarii au manifestat un grad foarte sporit de satisfacere de acest tip de servicii. (fig. 17) Acest fapt poate fi explicat, probabil, prin mulțumirea acestora de existența unor servicii speciale pentru tineri, atitudinea specială pentru ei și, în mai puțină măsură de implementarea celor mai eficiente metode de asistență, care sunt mai puțin cunoscute de beneficiari.

Fig.17. Standardul 5 a SSPT, evaluat prin diferite instrumente de evaluare



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

Acest standard va contribui la respectarea unor caracteristicilor SSPT în cadrul dimensiunii de calitate: *echitatea și accesibilitatea serviciilor de sănătate pentru adolescenți și tineri.*

În corespundere cu estimarea indicatorilor sumari de corespunde a serviciilor oferite cu criteriile Standardului 1 s-a stabilit următoarele tendințe de corespundere cu criteriile acestui standard:

- **I grup – corespunderea foarte bună cu criteriu - 90 -100%**
 - o Nici un criteriu a Standardului 6 nu a obținut scorul maximal.

- **II grup - corespunderea bună cu scrieriu acumularea scorului de la 70 - 89%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.3.** *Tinerii neasigurați au posibilitatea să obțină servicii de sănătate gratuite în limita prevederilor Programului de Asigurări în medicină.* – 87,5%
 - o *Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar cunosc legile și procedurile de asigurare a accesului echitabil a tinerilor la servicii de sănătate.* -77%

- **III grup – corespundere parțială cu criteriu – 50 – 69%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.4.** *Condițiile instituțiilor ce oferă servicii de sănătate sînt adaptate la necesitățile tinerilor cu dizabilități* – 50%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.5.** *Există proceduri pentru oferirea anonimă a serviciilor de sănătate.* – 54,6%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.6.** *Există proceduri de oferire a serviciilor out-reach atît de personal, cît și de voluntari.* – 55%
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.2.** *Instituțiile ce oferă servicii tinerilor oferă și servicii out-reach (în afara instituției).* -56%

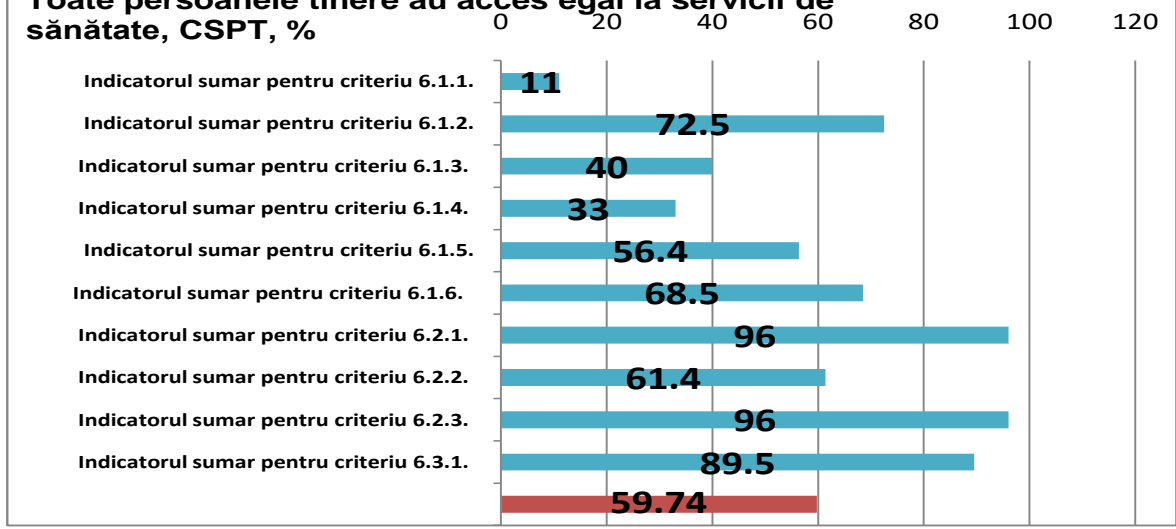
- **IV grup – corespundere joasă cu criteiu - 20-49%**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.3.** *Există proceduri pentru oferirea gratuită a serviciilor de sănătate tinerilor fără asigurare medicală.* – 36%

- **V grup – necorespondere cu criteiu – 20% și mai puțin**
 - o **Indicatorul sumar pentru criteriu 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.* – 13,3%

În cadrul CSPT majoritatea criteriilor evaluate se clasează în aceleași grupuri de corespundere. În același timp în cadrul CSPT denotă o corespundere mai mare cu:

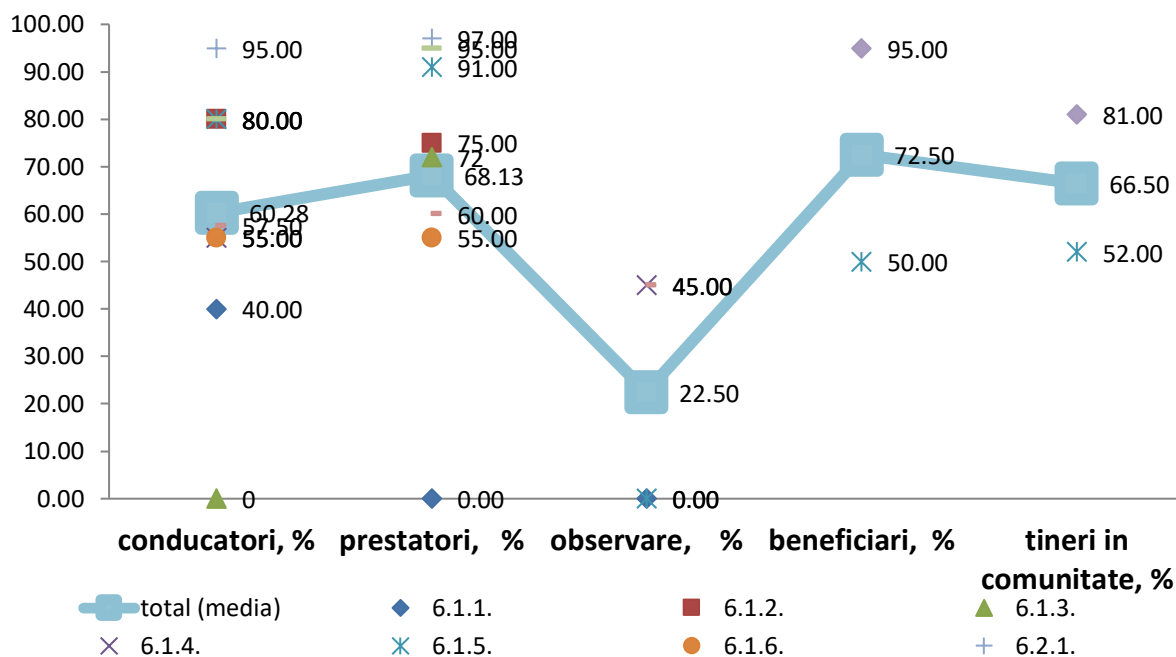
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.6.** *Există proceduri de oferire a serviciilor out-reach atît de personal, cît și de voluntari.* și pentru **criteriu 6.2.3.** *Tinerii neasigurați au posibilitatea să obțină servicii de sănătate gratuite în limita prevederilor Programului de Asigurări în medicină* - 96%, și care au fost clasate în grupul I de corespundere
- **Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.6.** *Există proceduri de oferire a serviciilor out-reach atît de personal, cît și de voluntari.* – 68,5%, care a fost clasat în grupul II de corespundere. (fig.18)

Fig.18. Indicatorul sumar general pentru standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate, CSPT, %



Analiza scorului dat pentru acest standard de diferite instrumente de evaluare, denotă faptul că tinerii (atât beneficiarii, cât și tinerii din comunitate) au evaluat chiar ceva mai înalt decât prestatorii de servicii și conducătorii posibilitatea accesului egal la servicii pentru toate persoanele tinere. (fig.19) Totodată, instrumentul de observare prezintă un nivel de 2-3 ori mai jos a acestui standard, ceea ce induce necesitatea de a studia mai aprofundat nevoile grupurilor vulnerabile în acces la SSPT și familiarizarea mai profundă cu acestea a prestatorilor de servicii și a conducătorilor pentru a lua măsurile adecvate de a ameliora situația.

Fig. 19. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate. (Standardul 6 evaluat prin diferite instrumente de evaluare)



7. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

1. În cadrul studiului s-a conturat portretele beneficiarilor la aceste tipuri de instituții ce oferă în prezent SSPT:
 - beneficiarul unui CSPT este cel mai frecvent un adolescent de vârstă medie (15-19 ani), care este elev în sistemul mediu de învățământ, mai frecvent o tânără, ceva mai rar un tânăr, necăsătorit în majoritatea cazurilor. Totodată, circa 17% din vizitatori nu sunt încadrați nici în sistemul de învățământ, nici în cel profesional ceea ce îi poate plasa într-un risk sporit social.
 - beneficiarul CSR și CSPT este în absolută majoritate a cazurilor o tânără adultă de 19-24 ani, mai frecvent căsătorită sau divorțată, care în circa 25% cazuri nu este implicată nici în procesul de studii, nici în activitate profesională.
2. Rezultatele estimării scorului de corespundere a serviciilor prestate cu standardele de calitate SSPT denotă că instituțiile evaluate corespund la circa **57%** standardelor de calitate SSPT la etapa de pregătire a implementării acestor standarde, variind de la circa **49%** în CSR la **60%** în CSPT.
3. La nivelul tuturor instituțiilor care în prezent acordă într-o măsură mai mare sau mai mică SSPT Standardul 3. (*Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor*) a acumulat scorul cel mai mare de 66,52%, urmat fără diferențe esențiale de Standardul 2. (Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie) - 66,35% și Standardul 1 (*Persoanele tinere știu când și unde să solicite servicii de sănătate*) - 64,27%.
4. Cel mai mic scor de corespundere a fost pentru Standardul 5 (*Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor*) 40,12% și Standardul 4 (*Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor*) - 52,18%. Aceste date evocă nevoia stringentă de a fortifica capacitățile SSPT în prestarea serviciilor eficiente, în primul rând prin a le asigura cu ghiduri și protocoale bazate pe dovezi în domeniu elaborate/adaptate și cu instruirea corespunzătoare a prestatorilor de servicii; cadru de referință și cadru comun de monitorizare și evaluare a serviciilor, precum și cu consumabile necesare pentru a presta eficient pachetele de servicii prevăzute de Standardele de Calitate SSPT. La fel, sunt necesare eforturi prioritare în formarea capacităților CSPT în domeniul mobilizării comunitare, precum și elaborarea și asigurarea CSPT cu materiale informative pentru diferiți membri ai comunității, în mod specific pentru APL, părinți.
5. Analiza datelor evaluării în cadrul CSPT, denotă că în Centrele din Chișinău (69,7%), Bălți (66,7%), Cimișlia (65,4%), Edineț (64,2%), Costești (Ialoveni) (69,3%) și Leova (66,8%) scorul acumulat în corespunderea cu Standardele de calitate SSPT au fost mai mare decât media pentru Centre. În Criuleni acesta (59,7%) a corespuns cu scorul mediu acumulat pentru CSPT (60%). Centrele din Anenii Noi (53,3%), Calarași (50,8%), Hâncești (47,3%), Soroca (50,3%) și Ștefan Vodă (54,7%) au acumulat scorul sumară de corespundere cu standardele SSPT mai jos media. Situația dată evocă necesitatea de a facilita activitățile de schimb de experiență între CSPT pentru a spori transferul de practici de succes în toate centrele.

6. Criteriile de standard din grupurile de corespundere I și II asigură în mare parte succesul implementării Standardelor de Calitate SSPT la etapa inițială (de exemplu, gradul de satisfacere înalt al beneficiarilor de serviciile obținute). Aceste realizări trebuie menținute prin acțiuni continue care s-au dovedit deja a fi eficiente – atitudinea prietenoasă față de beneficiari, accesul simplificat la servicii etc.
7. Criteriile de standard din grupurile IV și V de corespundere joasă sau necorespondere Standardelor de Calitate SSPT (în mod special, lipsa ghidurilor și protocoale bazate pe dovezi în domeniu, a cadru de referire și a cadrului comun de monitorizare și evaluare a serviciilor, precum și insuficiența de consumabile necesare pentru a presta eficient pachetele de servicii prevăzute de Standardele de Calitate SSPT) determină necesitatea implementării intervențiilor cu care trebuie de început implementarea standardelor pe larg.
8. Diferențele importante în opiniile diferitor respondenți vizavi de respectarea standardelor de calitate SSPT, în special al conducătorilor instituțiilor medicale vizate, induce nevoia de efectua mai multe activități de orientare a acestora în principiile de organizare a serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.
9. Instrumentele utilizate pentru evaluarea de bază a calității SSPT, pot fi utilizate pentru evaluarea dinamicii în ameliorarea calității SSPT, și ca bază pentru a organiza procesul de certificare a CSPT.

8. Bibliografie.

1. Ordinul Ministerului Sănătății nr.168 din 12.06.2009 cu privire la aprobarea Standardelor de Calitate a Serviciilor de Sănătate Prietenoase Tinerilor în Republica Moldova, http://www.ms.gov.md/sites/default/files/legislatie/ordin_nr._168_din_12.06.2009.pdf
2. Preventing HIV/AIDS in young people. Evidence from developing countries on that works. UNAIDS inter-agency Task Team on Young People (WHO, Geneva, 2006)
3. Raportul în baza vizitelor de monitorizare a CSPT. 2009, CNSRGM, UNICEF
4. WHO. Quality Assessment Guidebook. A guide to assessing of health services for adolescent clients. Geneva, 2008

9. ANEXE

Anexa 1. Lista Standardelor de Calitate și a criteriilor corespunzătoare pentru Serviciile de Sănătate Prietenoase tinerilor în Republica Moldova (extras din ordinul MS nr.168 din 12.06/2009)

Anexa 2. Tabelul sumar a scorului de corespundere a CSPT standardelor de calitate SSPT

Anexa 3. Tabele de scoring sumar pe fiecare standard de calitate SSPT, după tipul instituțiilor țintă evaluate

Anexa 4. Tabele de scoring pe fiecare standard de calitate SSPT, în cadrul CSPT

Anexa 5. Lista echipei de intervieatori în cadrul Evaluării de bază a calității serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

Lista Standardelor de Calitate și a criteriilor corespunzătoare pentru Serviciile de Sănătate Prietenoase tinerilor în Republica Moldova (extras din ordinul MS nr.168 din 12.06/2009)

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.

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 sa 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.
- 1.1.4. 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. Sînt 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 existente este oferită tuturor beneficiarilor la oferirea serviciilor prin intermediul unei cărți de vizită sau broșuri informative.
- 1.2.4. Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul instituțiilor și persoanelor, care lucrează cu grupurile vulnerabile (ONG, asistenți sociali, poliția).
- 1.2.5. Tinerii sînt implicați în promovarea SSPT.

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.
- 2.1.4. 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 sinistător, 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, consumabilele 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 rotile etc.).
- 6.1.5. Există proceduri pentru oferirea anonimă a serviciilor de sănătate.
- 6.1.6. Există proceduri de oferire a serviciilor out-reach atît de personal, cît și de voluntari.

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 de Asigurări în medicină.

6.3. Criteriile de rezultat

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

Tabel 8. Tabelul sumar a scorului de corespundere a CSPT standardelor de calitate

nr.	Standardele	cifre absolute		%	cifre absolute, baluri											
		Min.-max	CSPT	CSPT	AN	BL	C	CL	CM	CR	ED	HC	IL	LV	SR	SV
1`	Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde sa solicite servicii de sănătate	0 – 55	38,63	67,31	32,44	45,22	42,52	30,38	45,92	43,67	39,04	30,44	48,26	44,07	27,11	28,86
2	Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie	0 – 52	34,84	65,53	33,64	38,33	40,26	32,72	34,84	34,57	35,08	31,22	38,39	39,43	29,76	30,99
3	Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.	0 – 27	18,31	71,19	15,66	22	24,29	14,07	19,19	17,8	19,16	14,99	21,78	18,29	14,67	17,87
4	Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor	0 – 40	23,92	46,85	20,71	26,44	27,4	18,72	27,04	22,53	29,94	14,21	31,4	28,46	20,21	16,28
5	Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.	0 – 59	24,24	47,76	22,17	25,64	25,9	23,53	25,34	20	27,43	21,67	23,6	26,5	22,67	27,01
6	Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate	0 – 27	16,13	59,11	13,83	15,89	20,77	12,63	17,71	16,62	16,17	10,34	16,66	16,96	16,45	21,21
	TOTAL	0-260	156,07	60,03	138,45	173,52	181,14	132,05	170,04	155,19	166,82	122,87	180,09	173,71	130,87	142,22

Anexa 3. Tabele de scoring sumar pe fiecare standard de calitate SSPT, după tipul instituțiilor țintă evaluate

Tabel 9. Tabelul sumar a scorului pe standardul 1.

Criteriile		Min.max	CSPT, baluri	CSF, baluri	CSR, baluri	TOTAL, baluri	CSPT, %	CSF, %	CSR, %	TOTAL, %
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0-10	7,79	8,28	6,74	7,56	77,9	82,8	67,4	75,6
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 2	1,67	1	0,83	1,3	83,5	50	41,5	65
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.1.3. În instituție sînt disponibile pentru distribuire materialele informative referitor la SSPT.	0 -4	3,33	2,32	2,33	2,96	83,25	58,00	58,25	74,00
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 2	1,59	1,5	0,83	1,35	79,5	75	41,5	67,5
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.1.5. Sînt plasate panouri informaționale la toate punctele de furnizare.	0 – 4	3,19	3,32	2,39	2,97	79,75	83	59,75	74,25
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.1 Personalul vizitează instituțiile de învățământ în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.	0 - 5	2,94	2,36	2,3	2,85	58,8	47,2	46	57
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.3. Informația despre SSPT existente este oferită tuturor beneficiarilor la oferirea serviciilor prin intermediul unei cărți de vizită sau broșuri informative.	0 – 8	6,37	6,19	4,7	5,9	79,63	77,38	58,75	73,75
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.4. Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul instituțiilor și persoanelor, care lucrează cu grupurile vulnerabile (ONG, asistenți sociali, poliția).	0 – 11	5,48	5,82	4,57	4,96	49,82	52,91	41,55	45,09
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.5. Tinerii sînt implicați în promovarea SSPT.	0 – 6	4,88	4,23	2,59	4,33	81,33	70,50	43,17	72,17
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.3.1. Adolescenții din comunitate sînt informați despre SSPT, unde sînt acordate acestea și cum le pot obține	0 – 3	1,39	2	0,4	1,17	46,33	66,67	13,33	39,00
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 55	38,63	37,02	27,68	35,35	70,24	67,31	50,33	64,27

Tabel 10. Tabelul sumar a scorului pe standardul 2.

1	Criteriile	Min-max	CSPT, baluri	CSF, baluri	CSR, baluri	TOTAL, baluri	CSPT, %	CSF, %	CSR, %	TOTAL, %
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0-5	0,83	0,68	0,83	0,83	16,6	13,6	16,6	16,6
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.2. Există un program de lucru flexibil în oferirea SSPT.	0 – 4	3,36	3,91	3,51	3,47	84	97,75	87,75	86,75
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.4. Se asigură 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.	0-4	2,93	3,55	1,97	2,73	73,25	88,75	49,25	68,25
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.tinerilor.	0 – 2	2	2	2	2	100	100	100	100
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.6. Serviciul dispune de linie telefonică informațională.	0 – 1	1	1	1	1	100	100	100	100
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.7. Informația despre serviciile gratuite și cele cu plată este afișată în loc vizibil.	0 - 3	1,95	2,5	2,44	2,16	48,75	62,5	61	54
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.1. Serviciile de sănătate sînt oferite gratuit sau la tarife accesibile.	0 – 3	2,25	1,69	1,77	2,05	45	33,8	35,4	41
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.2. Serviciile de sănătate sînt oferite pînă la și după amiază, cu sau fără programare prealabilă.	0 – 8	7,2	7,19	7,21	7,21	90,00	89,88	90,13	90,13
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.3. Adolescenții și tinerii apelează la SSPT atît de sinestătător, cît și la îndreptarea altor specialiști	0 - 4	3,85	3,98	3,56	3,79	96,25	99,5	89	94,75
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.4. Tinerilor le este ușor să ajungă la instituție.	0 – 6	3,34	3,91	3,59	3,49	55,67	65,17	59,83	58,17
11	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.5. Personalul comunică cu tinerii în limba pe care aceștia o cunosc, utilizînd formulări pe care ei le înțeleg.	0 – 4	3,14	3,18	3,25	3,17	78,5	79,5	81,25	79,25
12	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.6. Tinerii accesează SSPT prin intermediul liniei telefonice informaționale.	0 - 6	2,59	1,99	2,31	2,27	43,17	33,17	38,50	37,83
13	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.3.1. Tinerii pot accesa ușor serviciile de sănătate de care au nevoie.	0 - 2	0,4	0,46	0,12	0,33	10	11,5	3	8,25
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 52	34,84	36,04	33,56	34,5	63,35	65,53	61,02	62,73
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 55	38,63	37,02	27,68	35,35	70,24	67,31	50,33	64,27

Tabel 11. Tabelul sumar a scorului pe standardul 3.

Criteriaile	Min.max	CSPT, baluri	CSF, baluri	CSR, baluri	TOTAL, baluri	CSPT, %	CSF, %	CSR, %	TOTAL, %
1 Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.1. Regulamentul instituției ce oferă SSPT conține în obligațiunile de funcție ale personalului implicarea în realizarea activităților de mobilizare a comunității în promovarea SSPT.	0-5	3,32	3,91	3,12	3,38	66,4	78,2	62,4	67,6
2 Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 - 1	1	1	0,83	0,95	100	100	83	95
3 Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.3. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar, cunoaște procedurile cu privire la confidențialitatea și intimitatea tinerilor.	0 - 2	1,88	2	1,37	1,79	94	100	68,5	89,5
4 Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.4. SSPT dispune de un sistem de codificări și siguranță a fișelor beneficiarilor/formelor de evidență.	0 – 2	1,1	0,27	0,58	0,91	55	13,5	29	45,5
5 Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 1	0,82	0,82	0,67	0,78	82	82	67	78
6. Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.2. Înregistrarea informației despre beneficiari la recepție este efectuată în mod confidențial.	0 - 3	1,62	1,9	1,44	1,57	54	63,33	48,00	52,33
7. Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.3. Fișele beneficiarilor/formele de evidență sînt păstrate în siguranță, cu utilizarea codificării informației la necesitate.	0 – 2	0,84	1	0,84	0,85	42	50	42	42,5
8. Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.4. Prestatorii de servicii, inclusiv personalul auxiliar, sînt atenți, nu își judecă beneficiarii, comunică binevoitor.	0 – 3	2,79	3	2,78	2,81	93	100,0	92,67	93,67
9. Indicatorul sumar pentru criteriu 3.3.1. Confidențialitatea este păstrată pe tot parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.	0 – 5	2,96	3,14	2,88	2,95	59,2	62,8	57,6	59
10. Indicatorul sumar pentru criteriu 3.3.2. Intimitatea este păstrată pe parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.	0 – 3	1,98	2,18	1,87	1,97	66,00	72,67	62,33	65,67
Indicatorul sumar în cifre absolute	0 – 27	18,31	19,22	16,38	17,96	67,81	71,19	60,67	66,52
Indicatorul sumar în cifre absolute	0 – 55	38,63	37,02	27,68	35,35	70,24	67,31	50,33	64,27

Tabel 12. Tabelul sumar a scorului pe standardul 4.

Criteriile		Min.max	CSPT, baluri	CSF, baluri	CSR, baluri	TOTAL, baluri	CSPT, %	CSF, %	CSR, %	TOTAL, %
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0-6	3,27	2,61	2,53	2,45	54,5	38,33	37,17	40,83
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.2. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la sensibilizarea și conlucrarea cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT.	0 – 2	1,42	1	0,83	1,2	71	50	41,5	60
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 -2	1,17	1	0,5	0,95	58,5	50	25	47,5
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.4. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la conlucrarea cu mass-media în promovarea SSPT.	0 – 2	1,75	1	0,83	1,4	87,50	50,00	41,50	70,00
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.5. Materialele informative pentru diferiți membri ai comunității sînt disponibile în cadrul facilităților de sănătate.	0 – 3	3,24	2,73	1,46	2,69	81	68,25	36,5	67,25
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 - 4	1,78	1,22	1,26	1,59	44,5	30,5	31,5	39,75
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.2. Personalul instituției conlucrează cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT...	0 – 2	0,75	0,5	0,67	0,7	37,5	25	33,5	35
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.3. Personalul instituției participă la emisiuni mass-media și publică informație în presă de promovare a sănătății tinerilor în conformitate cu planul.	0 – 5	3,36	3,41	2,5	3,13	67,2	68,2	50	62,6
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.4. Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul materialelor informative – cărți de vizită/broșuri/avize pentru diferiți membri ai comunității.	0 – 11	5,32	2,94	2,76	4,99	48,36	26,73	25,09	45,36
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 3	1,86	1,91	1,52	1,77	62	63,67	50,67	59,00
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 40	23,92	19,21	15,16	20,87	58,34	46,85	36,98	50,90

Tabel 13. Tabelul sumar a scorului pe standardul 5.

Criteriile		Min.max	CSPT, baluri	CSF, baluri	CSR, baluri	TOTAL, baluri	CSPT, %	CSF, %	CSR, %	TOTAL, %
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.1. Instituția ce oferă SSPT dispune de schema de state necesare în conformitate cu pachetul de servicii oferit.	0-2	0,84	1	1	0,9	42	50	50	45
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.2. Instituția are echipamentul, consumabile medicale, inclusiv contraceptive necesare pentru oferirea pachetului de servicii de sănătate de bază sau extins.	0 – 2	0,5	0,5	1	0,65	25	25	50	32,5
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.3. Instituția are protocoale bazate pe evidență pentru furnizarea pachetului de bază sau extins a serviciilor de sănătate.	0 - 3	0,02	0	0	0,01	0,67	0,00	0,00	0,33
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.4. Personalul are competență de comunicare și consiliere, solicitate pentru furnizarea pachetului de bază sau extins al serviciilor de sănătate.	0 – 2	1,8	1,73	1,21	1,64	90	86,5	60,5	82
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.5. Instituția dispune de mecanisme de instruire continuă a personalului.	0 – 3	2,11	2,91	1,38	2,03	70,33	97,00	46,00	67,67
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.6. Instituțiile ce oferă SSPT dispun de un sistem comun de monitorizare și evaluare.	0 - 3	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.7. Instituția are ghid pentru referirea pacienților la alți furnizori de servicii de sănătate și sociale.	0 – 3	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.1. Personalul instituției utilizează echipamentul și consumabilele în conformitate cu scopurile propuse.	0 – 6	1,51	1,81	0,79	1,44	25,17	30,17	13,17	24,00
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.2. Personalul instituției folosește protocoale clinice bazate pe dovezi.	0 – 3	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.3. Personalul instituției tratează adolescenții ca persoane integre, luând în considerație necesitățile lor fizice, psihologice și sociale.	0 – 10	3,72	3,5	3,22	3,55	37,2	35	32,2	35,5
11	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.4. Personalul instituției facilitează participarea beneficiarilor în luarea deciziilor, referitor la rezolvarea problemelor sale de sănătate și dezvoltare.	0 - 7	3,64	5,91	4,16	4,06	52,00	84,43	59,43	58,00
12	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.5. Personalul instituției abordează complex problemele tinerilor	0 - 6	5,46	5,82	4,31	4,88	91,00	97,00	71,83	81,33
13	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.6. Personalul instituției utilizează un sistem comun de monitorizare și evaluare.	0 - 3	0,83	1	0,33	0,7	27,67	33,33	11,00	23,33
14	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.7. Personalul instituției referă beneficiarii în conformitate cu Ghidul de referire.	0 - 4	1,96	2	1,92	1,96	49	50	48	49
15	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.3.1. Furnizorii serviciilor de sănătate oferă servicii de sănătate efective în conformitate cu pachetul de bază sau cel extins.	0 - 2	1,85	2	1,77	1,85	92,5	100	88,5	92,5
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 59	24,24	28,18	21,09	23,67	41,08	47,76	35,75	40,12

Tabel 14. Tabelul sumar a scorului pe standardul 6.

Criteriile		Min-max	CSPT, baluri	CSF, baluri	CSR, baluri	TOTAL, baluri	CSPT, %	CSF, %	CSR, %	TOTAL, %
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 - 3	0,33	1	0,33	0,4	11	33,33	11,00	13,33
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.2. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar cunosc legile și procedurile de asigurare a accesului echitabil a tinerilor la servicii de sănătate.	0 - 2	1,45	1,91	1,14	1,55	72,5	95,5	57	77,5
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.3. Există proceduri pentru oferirea gratuită a serviciilor de sănătate tinerilor fără asigurare medicală.	0 - 2	0,8	0,55	0,54	0,72	40	27,5	27	36
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.4. Condițiile instituțiilor ce oferă servicii de sănătate sînt adaptate la necesitățile tinerilor cu dizabilități	0 - 2	0,66	1	1,67	1	33	50	83,5	50
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.5. Există proceduri pentru oferirea anonimă a serviciilor de sănătate.	0 - 5	2,82	3,32	2,26	2,73	56,4	66,4	45,2	54,6
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.6. Există proceduri de oferire a serviciilor out-reach atît de personal, cît și de voluntari.	0 - 2	1,37	1,64	0,23	1,1	68,5	82	11,5	55
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.1. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar oferă servicii de sănătate echitabile indiferent de sex, vîrstă sau statut social.	0 - 2	1,92	1,91	1,92	1,92	96	95,5	96	96
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.2. Instituțiile ce oferă servicii tinerilor oferă și servicii out-reach (în afara instituției).	0 - 5	3,07	1,63	2,73	2,8	61,4	32,6	54,6	56
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.3. Tinerii neasigurați au posibilitatea să obțină servicii de sănătate gratuite în limita prevederilor Programului de Asigurări în medicină.	0 - 2	1,92	1,23	1,59	1,75	96	61,5	79,5	87,5
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 - 27	16,13	15,96	14,09	15,73	59,74	59,11	52,19	58,26

Anexa 4. Tabele de scoring pe fiecare standard de calitate SSPT, în cadrul CSPT

Tabelul 15. Standardul 1. Persoanele tinere știu când și unde sa solicite servicii de sănătate.

Criteriile		Min.ma x	CSPT, baluri	CSPT, %	AN	BL	C	CL	CM	CR	ED	HC	IL	LV	SR	SV
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0-10	7,79	77,9	5,83	9,88	9,6	6	10	9,6	6,8	6	10	6,5	6	6
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 2	1,67	83,5	0	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.1.3. În instituție sînt disponibile pentru distribuire materialele informative referitor la SSPT.	0 -4	3,33	83,25	1,84	3,9	3,8	2	3,7	3,4	3,6	2,67	4	3,75	2	4
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 2	1,59	79,5	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.1.5. Sînt plasate panouri informaționale la toate punctele de furnizare.	0 – 4	3,19	79,75	2,5	4	1,8	2,75	3,83	2,75	3,83	2,33	4	4	3	3
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.1 Personalul vizitează instituțiile de învățământ în zona de activitate, pentru a informa profesorii despre disponibilitatea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor.	0 - 5	2,94	58,8	4,07	4	3,02	2,25	3,36	2,97	3,02	1,56	3,63	3,64	3,44	3,33
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.3. Informația despre SSPT existente este oferită tuturor beneficiarilor la oferirea serviciilor prin intermediul unei cărți de vizită sau broșuri informative.	0 – 8	6,37	79,63	4,67	7,3	6,94	5,5	7,18	7,44	7	6	7,42	7,14	2,67	2,99
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.4. Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul instituțiilor și persoanelor, care lucrează cu grupurile vulnerabile (ONG, asistenți sociali, poliția).	0 – 11	5,48	49,82	8,59	4,5	5,75	5	5,79	6,15	5,3	3,33	6,8	8	2	5,01
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.2.5. Tinerii sînt implicați în promovarea SSPT.	0 – 6	4,88	81,33	2,34	5,63	5,6	4,88	5,5	4,8	5,83	6	6	5,75	3	2,33
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 1.3.1. Adolescenții din comunitate sînt informați despre SSPT, unde sînt acordate acestea și cum le pot obține	0 – 3	1,39	46,33	1,6	2,01	2,01	0	2,56	2,56	0,66	0,55	2,41	1,29	1	0,2
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 55	38,63	-	13,83	32,44	45,22	42,52	30,38	45,92	43,67	39,04	30,44	48,26	44,07	27,11
Indicatorul relativ pentru standardul 1		0 – 100%	-	70,24	51,22	58,98	82,22	77,31	55,24	83,49	79,40	70,98	55,35	87,75	80,13	49,29

Tabelul 16. Standardul 2. Persoanele tinere au acces ușor la serviciile de sănătate de care au nevoie și când au nevoie.

Criteriile		Min.ma x	CSPT, baluri	CSPT, %	AN	BL	C	CL	CM	CR	ED	HC	IL	LV	SR	SV
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0-5	0,83	16,6	1	1	2,8	0	1	1	1	0	1	1	1	1
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.2. Există un program de lucru flexibil în oferirea SSPT.	0-4	3,36	84	2,83	4	3,3	2,5	2	3,75	4	2,67	3,8	3,75	3,67	3
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.4. Se asigură 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.	0-4	2,93	73,25	3,5	3,83	4	2,89	3,83	2,75	2,49	2	3,6	3,25	2	1,33
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.tinerilor.	0-2	2	100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.6. Serviciul dispune de linie telefonică informațională.	0-1	1	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.1.7. Informația despre serviciile gratuite și cele cu plată este afișată în loc vizibil.	0-3	1,95	48,75	0,67	1,75	2	2	1,67	1,8	2	2,67	2	3	2	2
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.1. Serviciile de sănătate sînt oferite gratuit sau la tarife accesibile.	0-3	2,25	45	2,5	2,67	2,47	1,93	2,55	2,39	2,33	2,22	2,55	2,43	0,88	1,53
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.2. Serviciile de sănătate sînt oferite pînă la și după amiază, cu sau fără programare prealabilă.	0-8	7,2	90,00	6,17	7,42	7,47	6,93	7,22	7,19	7,33	7,89	7,55	8,43	5,88	6,53
9.	Indicatorul sumar pentru criteriul 2.2.3. Adolescenții și tinerii apelează la SSPT atît de sinestătător, cît și la îndreptarea altor specialiști	0-4	3,85	96,25	4	4	4	3,75	4	4	4	3,67	3,8	3,75	3,67	3,67
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.4. Tinerilor le este ușor să ajungă la instituție.	0-6	3,34	55,67	1,67	4	3,6	3,76	3,33	3,25	3,83	3,33	3,2	3,75	3,34	3,33
11	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.5. Personalul comunică cu tinerii în limba pe care aceștia o cunosc, utilizînd formulări pe care ei le înțeleg.	0-4	3,14	78,5	4	3	3,2	3,25	3	3	3	3	3,2	3	3,33	3
12	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.2.6. Tinerii accesează SSPT prin intermediul liniei telefonice informaționale.	0-6	2,59	43,17	3,8	2,66	3,98	2,57	2,79	1,89	1,99	0,66	4,03	3,79	0,77	2,2
13	Indicatorul sumar pentru criteriu 2.3.1. Tinerii pot accesa ușor serviciile de sănătate de care au nevoie.	0-2	0,4	10	0,5	1	0,44	0,14	0,45	0,55	0,11	0,11	0,66	0,28	0,22	0,4
Indicatorul sumar în cifre absolute		0-52	34,84	-	33,64	38,33	40,26	32,72	34,84	34,57	35,08	31,22	38,39	39,43	29,76	30,99
Indicatorul relativ pentru standardul 2		0-100%	-	67	64,69	73,71	77,42	62,92	67,00	66,48	67,46	60,04	73,83	75,83	57,23	59,60

Tabelul 17. Standardul 3. Prestatorii de servicii de sănătate respectă confidențialitatea și intimitatea tinerilor.

Criteriile		Min.ma x	CSPT, baluri	CSPT, %	AN	BL	C	CL	CM	CR	ED	HC	IL	LV	SR	SV
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.1. Instituția are proceduri clare pentru a asigura confidențialitatea și intimitatea tinerilor, cu excepția situațiilor specifice, care sînt stipulate de legislație.	0-5	3,32	66,4	2,66	4	4,8	2	5	4,8	4	2	3,8	4	2	4
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 - 1	1	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.3. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar, cunoaște procedurile cu privire la confidențialitatea și intimitatea tinerilor.	0 - 2	1,88	94	1,83	2	2	2	2	1	2	2	1,8	2	2	2
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.1.4. SSPT dispune de un sistem de codificări și siguranță a fișelor beneficiarilor/formelor de evidență.	0 – 2	1,1	55	0,17	2	2	1,5	0	0,8	0,6	1	2	0,25	0	2
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 1	0,82	82	1	1	0,9	0,75	0,67	0,75	0,83	0,67	1	1	0,67	0,33
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.2. Înregistrarea informației despre beneficiari la recepție este efectuată în mod confidențial.	0 - 3	1,62	54	2	1,5	2	0,75	2	1,25	2	1,66	1,6	1,25	1,33	1,33
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.3. Fișele beneficiarilor/formele de evidență sînt păstrate în siguranță, cu utilizarea codificării informației la necesitate.	0 – 2	0,84	42	0	2	2	0	2	0	0	0	1	0	1	2
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.2.4. Prestatorii de servicii, inclusiv personalul auxiliar, sînt atenți, nu își judecă beneficiarii, comunică binevoitor.	0 – 3	2,79	93	2,5	3	3	2,37	2,87	3	3	3	3	3	2,67	1,34
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.3.1. Confidențialitatea este păstrată pe tot parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.	0 – 5	2,96	59,2	3	3	3,59	2,41	2,2	3,53	2,95	2,44	3,83	3,22	2,67	2,27
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 3.3.2. Intimitatea este păstrată pe parcursul vizitei adolescentului la sediul/punctul de furnizare a serviciilor.	0 – 3	1,98	66,00	1,5	2,5	3	1,29	1,45	1,67	2,78	1,22	2,75	2,57	1,33	1,6
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 27	18,31	-	15,66	22	24,29	14,07	19,19	17,8	19,16	14,99	21,78	18,29	14,67	17,87
Indicatorul relativ pentru standardul 3		0 – 100%	-	67,81	58,00	81,48	89,96	52,11	71,07	65,93	70,96	55,52	80,67	67,74	54,33	66,19

Tabelul 18. Standardul 4. Serviciile de sănătate mobilizează comunitatea pentru promovarea serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor

Criteriile		Min.ma x	CSPT, baluri	CSPT, %	AN	BL	C	CL	CM	CR	ED	HC	IL	LV	SR	SV
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0-6	3,27	54,5												
					3,5	4,88	4	2	4,34	1,6	3,8	3	4,8	3,5	3	0
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.2. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la sensibilizarea și conlucrarea cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT.	0 – 2	1,42	71												
					1	2	2	1	2	1	2	0	2	2	1	1
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0-2	1,17	58,5												
					0	0	2	1	1	2	2	0	2	2	1	1
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.4. Planul anual al instituției conține componenta cu privire la conlucrarea cu mass-media în promovarea SSPT.	0 – 2	1,75	87,50												
					1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.1.5. Materialele informative pentru diferiți membri ai comunității sînt disponibile în cadrul facilităților de sănătate.	0 – 3	3,24	81												
					1,67	4	4	3	2,33	4	3,8	4	2,8	3	3	2
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 - 4	1,78	44,5												
					2,1	0,58	1,82	1	0,42	1,93	3,13	0,66	3,42	2,32	2,11	2,07
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.2. Personalul instituției conlucrează cu autoritățile publice locale în promovarea SSPT...	0 – 2	0,75	37,5												
					1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.3. Personalul instituției participă la emisiuni mass-media și publică informație în presă de promovare a sănătății tinerilor în conformitate cu planul.	0 – 5	3,36	67,2												
					3,47	2,92	3,97	3,82	4,22	2,18	4,13	1,44	3,38	3,54	3,44	3,94
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 4.2.4. Informația despre SSPT existente este diseminată prin intermediul materialelor informative – cărți de vizită/broșuri/avize pentru diferiți membri ai comunității.	0 – 11	5,32	48,36												
					4,97	6,89	5,84	3,27	9,22	4,29	5,85	3	7,67	7,39	2,33	1,73
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 – 3	1,86	62												
					2	2,17	1,77	1,63	1,51	2,53	2,23	1,11	2,33	1,71	1,33	1,54
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 40	23,92	-	20,71	26,44	27,4	18,72	27,04	22,53	29,94	14,21	31,4	28,46	20,21	16,28
Indicatorul relativ pentru standardul 4		0 – 100%	-	58,34	51,78	66,10	68,50	46,80	67,60	56,33	74,85	35,53	78,50	71,15	50,53	40,70

Tabelul 19. Standardul 5. Prestatorii de servicii de sănătate oferă servicii efective și comprehensive în conformitate cu necesitățile reale ale tinerilor.

	Criteriile	Min.m ax	CSPT, baluri	CSPT, %	AN	BL	C	CL	CM	CR	ED	HC	IL	LV	SR	SV
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.1. Instituția ce oferă SSPT dispune de schema de state necesare în conformitate cu pachetul de servicii oferit.	0-2	0,84	42	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.2. Instituția are echipamentul, consumabile medicale, inclusiv contraceptive necesare pentru oferirea pachetului de servicii de sănătate de bază sau extins.	0 – 2	0,5	25	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.3. Instituția are protocoale bazate pe evidență pentru furnizarea pachetului de bază sau extins a serviciilor de sănătate.	0 - 3	0,02	0,67	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.4. Personalul are competență de comunicare și consiliere, solicitate pentru furnizarea pachetului de bază sau extins al serviciilor de sănătate.	0 – 2	1,8	90	1,67	1,38	2	2	1,33	2	2	2	1,8	2	2	2
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.5. Instituția dispune de mecanisme de instruire continuă a personalului.	0 – 3	2,11	70,33	0,67	2,88	2,8	3	2,67	0,8	2	1	2,8	3	1	3
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.6. Instituțiile ce oferă SSPT dispun de un sistem comun de monitorizare și evaluare.	0 - 3	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.1.7. Instituția are ghid pentru referirea pacienților la alți furnizori de servicii de sănătate și sociale.	0 – 3	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.1. Personalul instituției utilizează echipamentul și consumabilele în conformitate cu scopurile propuse.	0 – 6	1,51	25,17	2,67	1,38	3	1	2,34	1,2	2,4	1	0,8	2,25	1	0
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.2. Personalul instituției folosește protocoale clinice bazate pe dovezi.	0 – 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.3. Personalul instituției tratează adolescenții ca persoane întregi, luând în considerație necesitățile lor fizice, psihologice și sociale.	0 – 10	3,72	37,2	4	4	4	3,38	4	3	4	4	4	3	4	3,34
11	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.4. Personalul instituției facilitează participarea beneficiarilor în luarea deciziilor, referitor la rezolvarea problemelor sale de sănătate și dezvoltare.	0 - 7	3,64	52,00	3,33	3	3	2,88	3,83	4,4	3,4	3,67	3,4	3,25	4	6
12	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.5. Personalul instituției abordează complex problemele tinerilor	0 - 6	5,46	91,00	4,83	6	6	5,76	5,17	4,8	5,83	5	4,8	6	6	5,67
13	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.6. Personalul instituției utilizează un sistem comun de monitorizare și evaluare.	0 - 3	0,83	27,67	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
14	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.2.7. Personalul instituției referă beneficiarii în conformitate cu Ghidul de referire.	0 - 4	1,96	49	2	2	2	2	2	1,8	1,8	2	2	2	2	2
15	Indicatorul sumar pentru criteriu 5.3.1. Furnizorii serviciilor de sănătate oferă servicii de sănătate efective în conformitate cu pachetul de bază sau cel extins.	0 - 2	1,85	92,5	2	2	1,9	1,51	2	2	2	2	2	2	1,67	1
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 59	24,24	-	22,17	25,64	25,9	23,53	25,34	20	27,43	21,67	23,6	26,5	22,67	27,01
Indicatorul relativ pentru standardul 5		0 – 100%	-	41,1	37,58	43,46	43,90	39,88	42,95	33,90	46,49	36,73	40,00	44,92	38,42	45,78

Tabelul 20. Standardul 6. Toate persoanele tinere au acces egal la servicii de sănătate

Criteriile		Min.max	CSPT, baluri	CSPT, %	AN	BL	C	CL	CM	CR	ED	HC	IL	LV	SR	SV	UN
1	Indicatorul sumar pentru criteriu 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.	0 - 3	0,33	11	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
2	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.2. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar cunosc legile și procedurile de asigurare a accesului echitabil a tinerilor la servicii de sănătate.	0 – 2	1,45	72,5	1,83	1,13	1,6	0,5	2	2	2	1	1,4	0,75	2	2	1,5
3	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.3. Există proceduri pentru oferirea gratuită a serviciilor de sănătate tinerilor fără asigurare medicală.	0 - 2	0,8	40	0,83	0,88	0,8	1	0,67	0,8	0,8	1	0,6	0,5	1	1	0,5
4	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.4. Condițiile instituțiilor ce oferă servicii de sănătate sînt adaptate la necesitățile tinerilor cu dizabilități	0 – 2	0,66	33	0	0	2	0	1	1	0	0	0	2	0	2	2
5	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.5. Există proceduri pentru oferirea anonimă a serviciilor de sănătate.	0 – 5	2,82	56,4	3	1,05	3,58	2,42	3,31	2,47	3,39	2,67	3,63	2,71	2,89	3,07	1,83
6.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.1.6. Există proceduri de oferire a serviciilor out-reach atît de personal, cît și de voluntari.	0 - 2	1,37	68,5	0,67	1,5	1,6	1,5	1,33	1,6	0,8	0,67	1,6	1,75	2	1,67	0,5
7.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.1. Personalul instituției, inclusiv cel auxiliar oferă servicii de sănătate echitabile indiferent de sex, vîrstă sau statut social.	0 – 2	1,92	96	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
8.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.2. Instituțiile ce oferă servicii tinerilor oferă și servicii out-reach (în afara instituției).	0 – 5	3,07	61,4	2	4,5	4,4	1,5	2,67	3	3,4	1	3,6	3,25	3	4,67	1
9.	Indicatorul sumar pentru criteriu 6.2.3. Tinerii neasigurați au posibilitatea să obțină servicii de sănătate gratuite în limita prevederilor Programului de Asigurări în medicină.	0 – 2	1,92	96	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Indicatorul sumar în cifre absolute		0 – 27	16,13	-	13,83	15,89	20,77	12,63	17,71	16,62	16,17	10,34	16,66	16,96	16,45	21,21	14,33
Indicatorul relativ pentru standardul 6		0 – 100%	-	59,74	51,22	58,85	76,93	46,78	65,59	61,56	59,89	38,30	61,70	62,81	60,93	78,56	53,07

Lista echipei de intervieatori
 în cadrul Evaluării de bază a calității serviciilor de sănătate prietenoase tinerilor
2-21 martie 2009

	Nume, prenume intervieator	Instituția unde activează
1.	Balțatu Ion	CSPT Neovita, Chișinău, voluntar
2.	Bordian Nadejda	CSPT Neovita, Chișinău, medic ginecolog
3.	Ciobanu Alexandru	CSPT, Cimișlia, psiholog
4.	Doroftei Anastasia	CSPT Neovita, Chișinău, asistent social
5.	Friga Ian	CSPT Neovita, Chișinău, voluntar
6.	Gandrabur Natalia	CSPT Neovita, Chișinău, coordonator voluntar
7.	Livenschi Alexandru	CSPT Neovita, Chișinău, voluntar
8.	Osoianu Lina	CSPT Atis, Bălți, psiholog
9.	Soltan Elena	CSPT Neovita, Chișinău, asistentă medicală superioară
10.	Soltan Tatiana	CSPT Neovita, Chișinău, voluntar
11.	Sultan Tatiana	CSPT Neovita, Chișinău, voluntar
12.	Voroniuc Veronica	CSPT Neovita, Chișinău, voluntar