



AUTORITATEA NAȚIONALĂ  
DE MANAGEMENT AL  
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

ANMCS

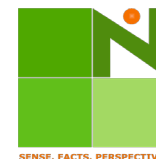
## *Standarde de calitate pentru asistența medicală primară și de ambulatoriu în România*

Referința 1 – Managementul organizațional – pentru cele 5 standarde abordate

Noiembrie 2021



În parteneriat cu:



Serviciile de sănătate pentru care au fost elaborate Manuale pentru descrierea standardelor de management al calității ale Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate sunt:

- ▶ Paraclinic - servicii de radiologie și imagistică medicală;
- ▶ Servicii medicale de urgență prespitalicești;
- ▶ Servicii pentru dispozitive medicale personalizate conform unei prescripții medicale;
- ▶ Servicii de asistență medicală primară;
- ▶ Servicii de sănătate de medicină dentară;

Pentru fiecare din cele cinci categorii sunt elaborate standarde de acreditare.

Fiecare standard de acreditare este împărțit în trei referințe referitoare la:

- ▶ Referința 1 - Managementul organizațional;
- ▶ Referința 2 - Managementul clinic;
- ▶ Referința 3 - Etica și drepturile pacientului.

# Referința 1 – Managementul organizațional

---

Scopul standardelor cuprinse în cadrul Referinței 1 Managementul organizațional este acela de a se asigura că există o structură de management organizațional care se adresează nevoilor comunității și este concepută astfel încât serviciile de sănătate să fie furnizate în mod eficient și eficace

# Referința 1 – Managementul organizațional

<b>Serviciul medical</b>	<b>Nr. de standarde (S)</b>	<b>Nr. de criterii (Cr)</b>	<b>Nr. de cerințe (C)</b>
Paraclinic - Servicii de radiologie și imagistică medicală	4 S	9 Cr	28 C
Servicii medicale de urgență prespitalicești	5 S	13 Cr	43 C
Servicii pentru dispozitive medicale personalizate conform unei prescripții medicale;	5 S	11 Cr	32 C
Servicii de asistență medicală primară	4 S	9 Cr	28 C
Servicii de medicină dentară	4 S	10 Cr	23 C

**Managementul organizațional este adaptat nevoilor de îngrijiri de sănătate, dinamicii pieței de servicii de sănătate și asigurării funcționării eficiente și eficace a unității sanitare - Standardul 1.1 comun celor cinci categorii de servicii**

Scopul acestui standard este de a se asigura că organizația se adresează nevoilor comunității, se încadrează în dinamica serviciilor de sănătate și demonstrează că este gestionată în mod eficient și eficace pentru a asigura utilizarea cea mai bună a resurselor.

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (1/2):

- ▶ Să întocmească un plan de management bazat pe analiza mediului extern (nevoile pieței/populației)
- ▶ Să definească aria de aplicabilitate a serviciilor care vor fi furnizate
- ▶ Să se asigure că planul de dezvoltare ia în calcul resursele disponibile și rezultatele analizei nevoilor populației
- ▶ Să stabilească resursele și să întocmească un plan de dezvoltare a resurselor umane;
- ▶ Să elaboreze politici și proceduri care să se adreseze tuturor sistemelor și proceselor din cadrul organizației;
- ▶ Să întocmească un buget anual care să asigure fonduri suficiente prin venituri care să sprijine planul strategic al serviciului și nivelul de activități.

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (2/2):

- ▶ Să se asigure că există o structură organizațională, revizuită anual și conform nevoilor, pentru a îndeplini scopurile și obiectivele serviciului
- ▶ Să se asigure că serviciul a identificat toate legile și reglementările referitoare la structura sa și tipurile sale de activități și să se asigure că a parcurs toate etapele necesare pentru solicitarea autorizării și aprobării
- ▶ Toate cerințele pentru structurile de tip dispecerat și transport medical asistat, precum și pentru apelurile la domiciliu și transport medical neasistat sunt asigurate și coordonate

**Sistemul de comunicare existent răspunde nevoilor unității sanitare și ale pacientului - Standardul 1.2** (pentru serviciile Paraclinic - servicii de radiologie și imagistică medicală, Dispozitive medicale și Asistență medicală primară), respectiv **1.3** (pentru serviciile Urgență prespital și Servicii de medicină dentară)

**Scopul** acestor standarde este acela de a se asigura că există sisteme și procese care să asigure comunicare internă eficientă și care să furnizeze informații corecte despre pacient în mod corect și în cantitatea corectă pentru a furniza serviciul solicitat. Informațiile sunt păstrate confidențiale și sigure și aceasta se realizează conform reglementărilor. Totodată, prin criteriile și cerințele standardului se urmărește asigurarea implementării unui sistem informatic ușor de utilizat pentru pacient și personal.

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (1/3):

- ▶ Să implementeze politici și proceduri care să asigure confidențialitatea, integritatea și securitatea informațiilor despre pacient și cea organizațională și modul în care se protejează, se prelucrează, se stochează, se arhivează și se elimină informațiile
- ▶ Să dispună de un sistem care să monitorizeze în mod constant procesul funcțional de identificare a pacientului bazat pe cel puțin două elemente de identificare
- ▶ Să elaboreze un plan de comunicare pentru a asigura o comunicare deschisă în rândul personalului și între personal, pacienți și public
- ▶ Să utilizeze multiple surse accesibile de comunicare care să fie disponibile pacientului, inclusiv o pagină de internet, un număr de telefon și adrese de e-mail

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (2/3):

- ▶ Să dispună de o pagină de internet care să asigure pacientului informații referitoare la serviciile oferite de unitatea sanitară, cât și o modalitate de înregistrare a reclamațiilor
- ▶ Să se asigure că unitatea sanitară respectă legislația în vigoare privind siguranța datelor, dispune de politici și proceduri pentru a asigura confidențialitatea, integritatea și securitatea informațiilor pacientului și cele organizaționale și modul în care informațiile sunt protejate, prelucrate, depozitate, arhivate și eliminate
- ▶ Sistemul de comunicații/IT asigură continuitatea îngrijirilor prin comunicare între nivelurile primare, secundare și terțiare de îngrijiri

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (3/3):

- ▶ Să elaboreze o procedură pentru managementul înregistrărilor / documentelor care să precizeze modul în care trebuie elaborate documentele, modul în care sunt gestionate versiunile, perioada cât se vor păstra documentele și modul în care vor fi eliminate în mod corespunzător, asigurându-se că se păstrează confidențialitatea și securitatea documentelor
- ▶ Să se asigure că sistemul informațional creează o rețea funcțională de comunicare în domeniul sănătății cu alte unități pentru a comunica informațiile despre pacient în mod liber

**Unitatea sanitară se preocupă de îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului - Standardul 1.3** (pentru serviciile Paraclinic - servicii de radiologie și imagistică medicală, Dispozitive medicale și Asistență medicală primară), respectiv **Standardul 1.4** (pentru serviciile Urgență prespital și Servicii Medicină dentară)

**Scopul** acestui standard este acela de a se asigura că organizația dispune de o strategie structurată de îmbunătățire a calității și siguranței pacientului

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (1/2):

- ▶ Să stabilească funcționarea sistemului de management al calității din cadrul organizației
- ▶ Să elaboreze un plan de îmbunătățire a calității și de management al riscurilor care să includă indicatori pentru a urmări îmbunătățirea calității;
- ▶ Să implementeze un sistem pentru a obține informații privind nivelul de satisfacție a pacientului/feedback care să sprijine deciziile privind îmbunătățirea mediului și a serviciilor furnizate;
- ▶ Să încurajeze obținerea unui feedback din partea pacientului și a personalului privind calitatea serviciilor furnizate

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (2/2):

- ▶ Să aibă un sistem identificabil de îmbunătățire a calității și personal de îngrijire multidisciplinar respectiv de suport, care se întrunește cel puțin trimestrial și monitorizează indicatorii de calitate;
- ▶ Să dezvolte un plan de siguranță și securitate care să ghideze strategia organizației pentru asigurarea unui mediu sigur pentru personal, pacienți, vizitatori în cadrul unității ;
- ▶ Să dezvolte un plan de răspuns la dezastre și redresare care să ghideze organizația pentru a răspunde și a diminua consecințele dezastrelor interne și externe, naturale și cauzate de om
- ▶ Să realizeze monitorizări ale condițiilor mediului de îngrijire pentru a se asigura că mediul este sigur și că se realizează schimbări pe baza observațiilor și a feedback-ului

**Modul de organizare a mediului de îngrijire asigură condițiile necesare furnizării asistenței medicale în funcție de structura și competența asumată a unității sanitare - Standardul 1.4 (pentru serviciile Paraclinic - servicii de radiologie și imagistică medicală, Asistență medicală primară, parțial Servicii Medicină dentară (Cr 1.4.3)), respectiv standardul 1.5 (pentru serviciile Dispozitive medicale și Urgență)**

**Scopul** acestor standarde este acela de a se asigura că mediul de îngrijire din cadrul unității este conform cerințelor pentru realizarea unor servicii medicale sigure și de înaltă calitate.

**Pentru implementarea acestor standarde se recomandă ca organizația (1/3):**

- ▶ Să implementeze un sistem de orientare astfel încât pacienții și vizitatorii să poată găsi ușor serviciile de care au nevoie
- ▶ Să întocmească politici și proceduri de curățenie care să asigure un mediu curat și dezinfectat, inclusiv dezinfectarea vehiculului de transport medical, a târgilor și a echipamentelor folosite pe durata furnizării serviciilor
- ▶ Să elaboreze și să implementeze o politică și o procedură care să se adreseze verificărilor de mediu și de siguranță pentru a se asigura că problemele sunt identificate și tratate în mod prompt
- ▶ Să elaboreze, să implementeze și să monitorizeze în mod continuu o politică pentru identificarea pacientului cu două elemente de identificare și respectarea dreptului la intimitate

**Pentru implementarea acestor standarde se recomandă ca organizația (2/3):**

- ▶ Să asigure siguranța și securitatea mediului pentru persoanele cu dizabilități, probleme mentale și pentru copii
- ▶ Să elaboreze protocoale pentru diagnosticarea și tratarea copiilor
- ▶ Să asigure intimitatea pacientului care oferă informații personale
- ▶ Să se asigure că vehiculul de transport medical dispune de consumabilele, echipamentul și spațiul necesar pentru un transport confortabil și ia în calcul condițiile de urgențe pentru nou născuți, sugari, copii, adulți și persoane cu dizabilități, respectând dreptul pacientului la intimitate
- ▶ Să se asigure că este disponibil echipamentul de protecție personal și că este utilizat de personal și pacienți conform necesităților în toate domeniile de servicii

**Pentru implementarea acestor standarde se recomandă ca organizația (3/3):**

- ▶ Să se asigure că se poate garanta intimitatea în timp ce se poartă orice discuție cu pacientul referitor la starea medicală sau orice alte informații personale
- ▶ Să întocmească un plan de siguranță și securitate pentru a se asigura că mediul de acordare a îngrijirilor medicale este sigur și protejat pentru pacient și personal

**Managementul resurselor umane asigură nevoia de personal - Standardul 1.2** (pentru serviciile Medicină dentară și Urgență prespital), **Cr 01.01.02** (pentru serviciile Paraclinic - servicii de radiologie și imagistică medicală, Dispozitive medicale și Asistență medicală primară)

**Scopul** acestui standard, respectiv criteriu este acela de a se asigura că unitatea medicală dispune de numărul adecvat de personal (acolo unde este cazul), iar personalul are calificările necesare pentru a furniza servicii medicale conforme

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (1/2):

- ▶ Să cuantifice volumul de activitate, apoi să analizeze dacă personalul existent este suficient sau nu pentru a îndeplini cerințele serviciilor medicale
- ▶ Să se asigure că întregul personal profesional, medical și de asistență medicală este calificat și că se respectă toate legile și reglementările
- ▶ Să elaboreze un plan de resurse umane care prezintă numărul, tipul și diversitatea necesarului de angajați, pe baza volumului estimat de activitate și a tipologiei de patologii căreia i se adresează

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie (2/2):

- ▶ Să se asigure că personalul unității urmează programe de formare continuă pentru a-și îmbunătăți competențele
- ▶ Să se asigure că există un sistem/o politică care să stabilească dezvoltarea profesională continuă a personalului
- ▶ Să asigure o evaluare a satisfacției personalului programată la intervale regulate (cel puțin anual) și să se întreprindă acțiuni ca răspuns la feedbackul obținut din partea personalului

**Unitatea se preocupă de identificarea și analiza riscurilor neclinice - pentru Dispozitive medicale - Standardul 1.4. În cazul celorlalte servicii medicale acordate în regim ambulatoriu reglementarea o regăsim ca și criteriu în cadrul standardului referitor la **Îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate și a siguranței pacientului****

**Scopul** acestui standard este acela de a se asigura un mediu de lucru sigur și protejat pentru pacient și personal

## Pentru implementarea acestui standard organizația trebuie:

- ▶ Să elaboreze o politică de management al riscurilor pentru a identifica, analiza și trata riscurile neclinice și să întocmească strategii bazate pe acesta pentru a reduce riscurile
- ▶ Să elaboreze un plan de siguranță și securitate pentru a se adresa aspectelor de siguranță și pentru a realiza schimbări conform nevoilor și a implementa măsuri pentru managementul riscului de contaminare chimică
- ▶ Să realizeze inspecții de siguranță lunar pentru a identifica probleme de siguranță fizică, electrică, a apei și alte probleme de siguranță pentru a preveni căderile, incendiile sau alte răniri ale pacientului și personalului
- ▶ Să elaboreze un plan pentru a interveni în caz de dezastre externe, naturale, provocate de om, și interne

## Date de contact

Acest atelier a fost organizat în cadrul proiectului „Standarde de Calitate pentru Asistența Primară și Ambulatorie în România”, având ca beneficiar Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate (ANMCS). Proiectul este implementat cu finanțare din partea Uniunii Europene prin intermediul Programului de Sprijin al Reformelor Structurale și în colaborare cu Direcția Generală Sprijin pentru Reformele Structurale din cadrul Comisiei Europene.

Ing. Stoica Laura  
EOQ LEAD Auditor, EOQ Senior Consultant  
stoical@quality.ro