



AUTORITATEA NAȚIONALĂ  
DE MANAGEMENT AL  
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

ANMCS

**Dezbaterile A.N.M.C.S. “Ora Calității”  
ediția 30  
20 Mai 2022**

***Standardul 01.06 - Sistemul de comunicare existent la  
nivelul spitalului răspunde nevoilor organizației și ale  
beneficiarilor***

Dr. Alexandra Haritini IUTIS  
Autoritatea Națională de Management al  
Calității în Sănătate



## Standardul 01.06

---

### CONTEXT

#### Revizia ediției a doua a standardelor - acțiune necesară pentru:

- Punerea în acord a standardelor și a instrumentelor de lucru cu modificările apărute de la momentul elaborării lor în legislație/ghidurile de bune practici naționale și internaționale;
- Modificarea unor indicatori/modalități de validare luând în considerare experiența în teren dobândită în timpul evaluării celor peste 200 unități sanitare de la debutul ciclului II de acreditare;
- Completarea, acolo unde a fost necesar, cu elemente constatate pe parcursul celor două etape de monitorizare tematică efectuate în perioada în care vizitele de evaluare au fost suspendate.



## Standardul 01.06.

---

Revizia standardelor a fost realizată la nivelul indicatorilor și a modalităților de validare, cu scopul de:

- a elimina indicatorii redundanți și pe cei care nu mai erau în acord cu legislația națională sau cu ghidurile de bune practici;
- a adăuga indicatori noi pentru o mai bună înțelegere a modului de îndeplinire a cerințelor;
- a clarifica modalitățile de validare acolo unde erau interpretabile.

Varianta pe care v-o prezentăm păstrează numărul de standarde, criterii și cerințe, pentru a nu afecta modalitatea de calcul utilizată în elaborarea raportului de acreditare.

Revizia s-a realizat concomitent cu redistribuirea indicatorilor pe listele de verificare, modificarea ghidului evaluatorului și al beneficiarului.



## Standardul 01.06

---

### Scopul prezentării standardelor revizuite în cadrul Orei Calității:

- familiarizarea evaluatorilor și a beneficiarilor cu elementele noi introduse;
- reiterarea importanței pe care A.N.M.C.S. o acordă dialogului permanent cu profesioniștii din domeniu;
- discutarea, într-un cadru familiar, liber, a tuturor elementelor pe care practicienii le pot identifica în instrumentele de lucru ale A.N.M.C.S. care ar putea fi îmbunătățite, în scopul armonizării acestora cu realitățile din teren;
- obținerea feedback-ului necesar pentru a definitiva revizia, în acord cu toți actorii implicați în procesul de acreditare al unităților sanitare.



Standardele A.N.M.C.S. răspund nevoilor identificate de a îmbunătăți calitatea serviciilor de sănătate și siguranța pacienților. Standardul despre care discutăm astăzi poate fi considerat, eronat, la o prima apreciere, de o importanță secundară. De fapt, comunicarea (nu doar comunicarea în asistența medicală) este punctul central a tot ceea ce întreprindem în societatea noastră, indiferent de serviciile pe care le prestăm sau de domeniul în care activăm.



Studiile arată că abilitățile clinicianului de a explica, asculta și empatiza pot avea un efect profund atât asupra rezultatelor terapiilor, cât și a satisfacției pacientului în experiența de îngrijire. Mai mult, comunicarea dintre membrii echipei medicale influențează calitatea relațiilor de muncă și are un impact profund asupra siguranței pacienților.

Cum îi ajută pe pacienți o comunicare eficientă?

Ca un mesaj să fie eficient, este necesar ca acesta să țină cont de o serie de aspecte:

- ✓ să fie cât mai clar și concis;
- ✓ să fie ușor de înțeles de către cel care îl recepționează;
- ✓ să fie evitate întreruperile sau elementele care distrag atenția.

Dacă aceste condiții sunt îndeplinite, comunicarea poate avea un impact benefic asupra pacientului.



---

Un alt element extrem de important îl reprezintă comunicarea cu familiile pacienților internați în spital, aspect care, de cele mai multe ori, este una dintre cele mai frecvente nemulțumiri reclamate în evaluarea procesului de îngrijire medicală. Comunicarea cu aparținătorii a devenit o problemă acută mai ales din cauza restricțiilor de acces în unitățile medicale unde au fost internați bolnavii de COVID-19 pe toată durata pandemiei.

Rudele reclamau că nu puteau afla informații în timp real despre starea de sănătate a celor internați, iar managerii de spitale nu găseau în timp util soluții care să poată mulțumi pe toată lumea pentru că ar fi apărut riscul încălcării unor reglementări al căror rol era chiar acela de a oferi siguranța pacienților, aparținătorilor și personalului medical.

În România nu există o lege a comunicării, care să stabilească o procedură și să desemneze responsabili care să țină legătura între spital, pacient și aparținător. Relația dintre familia pacientului internat și spital a fost lăsată la latitudinea managerilor unităților medicale.



---

Introducerea acestui standard a venit în sprijinul pacienților și profesioniștilor din domeniul sanitar prin definirea celor trei criterii pe baza nevoilor de comunicare pe toată durata procesului de îngrijire.

- Comunicarea externă - cerințe care se referă la accesibilitatea serviciilor oferite de unitatea sanitară și la modul în care aceasta comunică cu mediul extern;
- Comunicarea internă - cerințe care se referă la modalitatea de comunicare între membrii echipelor medicale, existența și utilizarea reglementărilor și protocoalelor interne referitoare la comunicare;
- Comunicarea cu pacientul - cerințe care se referă la implicarea pacienților atât în procesul de îngrijire, cât și în cel decizional.



## Standardul 01.06

---

### Standardul 01. 06

**Sistemul de comunicare existent la nivelul spitalului răspunde nevoilor organizației și ale beneficiarilor.**

- **3** Criterii
- **13** Cerințe
- **86** Indicatori

*Indicatori sensibili: 7*

*Indicatori eliminați: 0*

*Indicatori cu enunț modificat: 18*



## Standardul 01.06

---

### Indicatori sensibili:

- 01.06.01.01.01 : Pagina de internet a spitalului este funcțională.
- 01.06.01.03.12 : La nivelul spitalului există, după caz, pe lângă marcajele obligatorii în limba română și marcaje/inscripționări multilingvistice.
- 01.06.01.05.01 : Spitalul are purtător de cuvânt nominalizat.
- 01.06.02.01.01 : La nivelul spitalului este reglementat modul de comunicare între membrii echipelor medicale.
- 01.06.02.02.02 : La nivelul spitalului este reglementat modul de comunicare cu prioritate a rezultatelor cu valori critice ale investigațiilor.
- 01.06.02.02.03 : La nivelul spitalului este reglementată comunicarea în situații deosebite/exceptionale.
- 01.06.03.01.04 : La nivelul spitalului este reglementată modalitatea de abordare a pacienților care refuză investigații/tratamente.



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului

*Cerința 01.06.01.01: Spitalul pune la dispoziția publicului canale de comunicare variate.*

#### Indicator 01.06.01.01.03

- **Enunt nou:** La nivelul spitalului există organizată activitatea de comunicare externă.
- **Enunt initial:** La nivelul spitalului există birou de informații.

*Motivare modificare: Doar faptul că există birou de informații nu este suficient, atâta timp cât nu se asigură disponibilitatea informațiilor pentru beneficiari.*



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului

**Cerința 01.06.01.02: Pagina de internet a spitalului asigură comunicarea eficientă.**

#### Indicator 01.06.01.02.03

- **Enunț nou:** Pagina de internet conține informații privind investigațiile și tratamentele pentru care se percepe coplată, precum și quantumul actualizat al acesteia.
- **Enunț inițial:** Pagina de internet conține informații privind investigațiile și tratamentele pentru care se percepe coplată.

*Motivare modificare: Necesitatea transparenței costurilor.*



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului

**Cerința 01.06.01.02. Pagina de internet a spitalului asigură comunicarea eficientă.**

#### **Indicator 01.06.01.02.10**

- **Enunț nou:** Chestionarul de satisfacție a pacienților este accesibil și prin intermediul paginii de internet a spitalului.
- **Enunț inițial:** Chestionarul de satisfacție a pacienților este accesibil prin intermediul paginii de internet a spitalului.

*Motivare modificare: Există și alte metode de a afla gradul de satisfacție al pacienților, de exemplu recenziile.*



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului**

**Cerința 01.06.01.02. Pagina de internet a spitalului asigură comunicarea eficientă.**

**Indicator 01.06.01.02.11**

- **Enunț nou:** Pe pagina de internet a spitalului este accesibilă modalitatea de programare online pentru consultații și internări.
- **Enunț inițial:** Pe pagina de internet a spitalului este accesibilă modalitatea de programare online.



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului

**Cerința 01.06.01.03. Spitalul asigură condițiile necesare orientării cu ușurință.**

**Indicator 01.06.01.03.03.**

- **Enunț nou:** Căile de acces exterioare sunt semnalizate, cu vizibilitate inclusiv nocturnă.
- **Enunț inițial:** Căile de acces exterioare sunt semnalizate.

*Motivare modificare: Nu trebuie lăsat loc interpretărilor. Căile de acces pot fi semnalizate cu panouri inscripționate, dar dacă nu sunt iluminate, atunci pe timpul nopții devin inutile*



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului**

**Cerința 01.06.01.03. Spitalul asigură condițiile necesare orientării cu ușurință.**

**Indicator 01.06.01.03.05**

- **Enunț nou:** Căile de evacuare interioare sunt semnalizate vizibil permanent.
- **Enunț inițial:** Căile de evacuare interioare sunt semnalizate.

*Motivare modificare: Nu trebuie lăsat loc interpretărilor. Căile de acces pot si semnalizate cu panouri inscripționate, dar dacă nu sunt iluminate, atunci pe timpul nopții devin inutile*



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului**

**Cerința 01.06.01.03. Spitalul asigură condițiile necesare orientării cu ușurință.**

**Indicator 01.06.01.03.06**

- **Enunț nou:** Spațiile de adunare în cazuri excepționale sunt semnalizate, cu vizibilitate inclusiv nocturnă.
- **Enunț inițial:** Spațiile de adunare în cazuri excepționale sunt semnalizate.



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului

**Cerința 01.06.01.03. Spitalul asigură condițiile necesare orientării cu ușurință.**

#### **Indicator 01.06.01.03.07**

- **Enunț nou:** Traseele din curtea spitalului sunt marcate, cu vizibilitate inclusiv nocturnă.
- **Enunț inițial:** Traseele din curtea spitalului sunt marcate.

*Motivare modificare: Nu trebuie lăsat loc interpretărilor. Căile de acces pot fi semnalizate cu panouri inscripționate, dar dacă nu sunt iluminate, atunci pe timpul nopții devin inutile*



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului**

**Cerința 01.06.01.03. Spitalul asigură condițiile necesare orientării cu ușurință.**

**Indicator 01.06.01.03.08**

- **Enunț nou:** Traseele/Circuitele din interiorul spitalului sunt marcate vizibil.
- **Enunț inițial:** Traseele/Circuitele din interiorul spitalului sunt marcate.



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului**

**Cerința 01.06.01.03. Spitalul asigură condițiile necesare orientării cu ușurință.**

**Indicator 01.06.01.03.13**

- **Enunț nou:** La nivelul spitalului toate marcajele/inscripționările sunt accesibile nevăzătorilor.
- **Enunț inițial:** La nivelul spitalului există marcaje/inscripționări accesibile nevăzătorilor.



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului

**Cerința 01.06.01.06.** Spitalul oferă informații privind activitatea medicală prestată.

#### Indicator 01.06.01.06.01

- **Enunț nou:** La nivelul căilor de acces pentru pacienți/aparținători sunt afișate informații referitoare la secțiile cu specialitățile și serviciile oferite.
- **Enunț inițial:** La intrarea în spital există un sistem de afișare a informațiilor privind serviciile medicale și patologiele tratate în spital.

*Motivare modificare: indicator introdus/utilizat în monitorizările tematice.*



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului**

**Cerința 01.06.01.06. Spitalul oferă informații privind activitatea medicală prestată**

**Indicator 01.06.01.06.02**

- **Enunț nou:** La nivelul căilor de acces pentru pacienți/aparținători sunt afișate informațiile privind drepturile și obligațiile pacienților și aparținătorilor.
- **Enunț inițial:** La intrarea în spital există un sistem de afișare a informațiilor privind drepturile și obligațiile pacienților și aparținătorilor.



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului**

**Cerința 01.06.01.06. Spitalul oferă informații privind activitatea medicală prestată**

**Indicator 01.06.01.06.03**

- **Enunț nou:** La nivelul căilor de acces pentru pacienți/aparținători este afișat programul Ambulatoriului integrat, detaliat pe servicii.
- **Enunț inițial:** Programului Ambulatoriului, detaliat pe servicii, este afișat.



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.01: Comunicarea externă răspunde nevoilor beneficiarilor și ale spitalului

**Cerința 01.06.01.07. Comunicarea externă se realizează având în vedere continuitatea procesului de îngrijire.**

#### Indicator 01.06.01.07.02

- **Enunț nou:** Atât la nivelul spitalului, cât și pe pagina de internet a acestuia sunt oferite informații actualizate privind furnizorii care oferă servicii medicale de Recuperare, de Îngrijiri la Domiciliu și de Îngrijiri Paliative.
- **Enunț inițial:** La nivelul spitalului există un sistem de afișare a informațiilor privind furnizorii care oferă servicii medicale de Recuperare, de Îngrijiri la Domiciliu și de Îngrijiri Paliative.

*Motivare modificare: Trebuie făcută precizarea că informațiile trebuie să fie disponibile la nivelul tuturor mijloacelor de comunicare cu mediul extern.*

*Precizare: sunt afișate listele de furnizori din zona de acoperire a spitalului.*



## Standardul 01.06

---

### Criteriul 01.06.03 Comunicarea cu pacientul urmărește implicarea acestuia în procesul de îngrijire.

**Cerința 01.06.03.01. Comunicarea personalului cu pacientul/apartinătorii urmărește educarea acestora în vederea implicării în luarea și respectarea deciziilor terapeutice.**

#### Indicator 01.06.03.01.02

- **Enunț nou:** La nivelul spitalului este reglementat modul de comunicare cu pacientul/apartinătorul nevorbitor de limba română.
- **Enunț inițial:** La nivelul spitalului este reglementat modul de comunicare cu pacienții internați, nevorbitori de limba română.



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.03 Comunicarea cu pacientul urmărește implicarea acestuia în procesul de îngrijire.**

**Cerința 01.06.03.01. Comunicarea personalului cu pacientul/apartinătorii urmărește educarea acestora în vederea implicării în luarea și respectarea deciziilor terapeutice.**

#### **Indicator 01.06.03.01.03**

- **Enunț nou:** La nivelul spitalului este reglementat modul de comunicare mimico-gestual cu pacientul/apartinătorul cu dizabilități.
- **Enunț inițial:** La nivelul spitalului este reglementat modul de comunicare mimico-gestual cu pacienții cu dizabilități internați.



## Standardul 01.06

---

### **Criteriul 01.06.03 Comunicarea cu pacientul urmărește implicarea acestuia în procesul de îngrijire.**

**Cerința 01.06.03.02. Spitalul analizează anual eficiența și eficacitatea comunicării.**

#### **Indicator 01.06.03.02.02**

- **Enunț nou:** Spitalul are reglementată limita de competență a personalului în domeniul comunicării cu pacientul/apartinătorul.
- **Enunț inițial:** Spitalul are reglementată limita de competență a personalului în domeniul comunicării cu pacientul.



AUTORITATEA NAȚIONALĂ  
DE MANAGEMENT AL  
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

ANMCS

## Standardul 01.06

---

Vă mulțumim pentru atenția acordată!

ANMCS