



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE



ORA CALITĂȚII
04.04.2025

**STANDARDELE DE ACREDITARE A UNITĂȚILOR SANITARE
CU PATURI - EDIȚIA a III-a**

Dr. Sorin Gabriel UNGUREANU - Director general adjunct, ANMCS



SCOPUL ANMCS ÎN ACTUALUL CADRU LEGISLATIV

Legea nr. 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate, cu modificările și completările ulterioare:

- Art. 5, alin. (1) - Scopul ANMCS constă în asigurarea și îmbunătățirea continuă a **calității** serviciilor de sănătate și a **siguranței** pacientului.
- Art. 2, lit. (d) 1. Calitate - nivelul de conformare a serviciilor de sănătate la cerințele standardelor ANMCS, pentru a asigura pacienților cel mai bun rezultat, la cel mai bun cost, cu cel mai mic risc iatrogen, astfel încât sistemul de sănătate să răspundă așteptărilor generale ale populației.



Fundamentul asistenței medicale de calitate este:

- să faci ceea ce trebuie,
- la momentul potrivit,
- în modul potrivit
- pentru persoana potrivită și
- să obții cele mai bune rezultate posibile.

Asistența medicală de calitate înseamnă, adesea, atingerea **echilibrului** în furnizarea serviciilor de sănătate prin evitarea suprautilizării (de exemplu, efectuarea de teste inutile), subutilizarea (de exemplu, nedepistarea hipertensiunii arteriale) sau utilizării abuzive (de exemplu, utilizarea abuzivă a medicamentelor care au interacțiuni și/sau efecte adverse periculoase).



Obiectivele calității în sănătate, acceptate la nivel internațional sunt:

- a) **eficacitatea** - furnizarea serviciilor de sănătate bazate pe dovezi, care răspund nevoilor pacienților cu o anumită patologie.
- b) **eficiența** - maximizarea beneficiilor pentru pacienți în relație cu resursele disponibile prin monitorizarea utilizării acestora și reducând risipa.
- c) **siguranța** - absența prejudiciilor prevenibile la pacient și reducerea la un minim acceptabil a riscului de vătămare inutilă asociată cu îngrijirea sănătății.
- d) **centrarea pe pacient** - furnizarea acelor servicii care răspund nevoilor, preferințelor și valorilor individuale ale pacienților, în cadrul unui sistem de sănătate organizat în jurul nevoilor acestora.



e) promptitudinea - reducerea timpilor de așteptare și a întârzierilor nejustificate atât pentru cei care primesc, cât și pentru cei care acordă serviciile de sănătate.

f) Echitatea - furnizarea unor servicii a căror calitate nu este influențată de caracteristicile personale ale pacientului, cum ar fi: vârsta, sexul, rasa, etnia, locația geografică, religia, statutul economico-social, limba sau afilierea politică etc.

g) abordarea integrată - furnizarea unor servicii de sănătate coordonate între nivelurile sistemului și între furnizori, și care asigură pacientului întreaga gamă de servicii, pe tot parcursul vieții.



Pentru atingerea acestor obiective, organizarea US trebuie să asigure, în principal:

- Sustenabilitatea serviciilor oferite
- Continuitatea acordării serviciilor
- Un mediu de lucru sănătos pentru personal



Siguranța pacientului este definită (OMS) ca:

„absența unui prejudiciu prevenibil la un pacient și reducerea riscului de vătămare inutilă asociată cu îngrijirea sănătății la un minim acceptabil” (pentru activitatea medicală).

În contextul mai larg al sistemului de sănătate, aceasta implică

„un cadru de activități organizate care creează culturi, procese, proceduri, comportamente, tehnologii și medii în îngrijirea sănătății care reduc riscurile în mod constant și sustenabil, reduc apariția daunelor evitabile, reduc probabilitatea erorilor și reduc impactul daunelor atunci când apar”.



Un sistem de sănătate sigur este acela care adoptă, prin activități organizate, toate măsurile necesare pentru a evita și reduce daunele, inclusiv prin:

- Angajamentul conducerii față de siguranță și crearea unei culturi în care siguranța este prioritizată;
- Asigurarea unui mediu de lucru sigur și a siguranței procedurilor și proceselor clinice;
- Asigurarea continuității serviciilor oferite;
- Dezvoltarea competențelor profesioniștilor din domeniul sănătății (personal medical, de îngrijire) și îmbunătățirea muncii în echipă și a comunicării;
- Implicarea pacienților și a familiilor în dezvoltarea politicilor, cercetarea și luarea deciziilor în comun; și
- Stabilirea de sisteme de raportare a incidentelor legate de siguranța pacienților, fără caracter acuzator, în scopul învățării și îmbunătățirii continue.



PRINCIPALELE ATRIBUȚII ALE ANMCS

Ce face ANMCS?

- Elaborează standarde
- Acreditează US - confirmă implementarea și funcționarea unui sistem de management al calității (modul de organizare a activităților care duce la servicii de calitate și siguranță pentru pacient)
- Monitorizează US acreditate - urmărește procesul de menținere și îmbunătățire a calității



ELABORAREA STANDARDELOR DE ACREDITARE

În această întâlnire ne referim strict la activitatea de elaborare a standardelor.

Definițiile standardelor:

Legea 185 - Stabilesc, în conformitate cu stadiul actual al științei medicale, nivelul de performanță realizabil și măsurabil, acceptat de către profesioniști și observabil de către populația căreia i se adresează. Standardul reprezintă un reper la care ne raportăm atunci când evaluăm managementul calității unei unități sanitare și cuprinde un ansamblu de criterii.

OMS - Set de criterii și măsuri care asigură faptul că serviciile medicale oferite sunt sigure, eficiente, centrate pe pacient, echitabile și accesibile.

ISQua - Set de criterii și cerințe utilizate pentru a evalua siguranța și eficiența serviciilor de sănătate.



Condiții de „calitate” ale standardelor de acreditare - standardele trebuie să fie:

- **Bazate pe dovezi științifice** - fundamentate pe cele mai bune practici și cercetări științifice
- **Clar definite** - ușor de înțeles și de aplicat de către profesioniștii din sănătate
- **Axate pe pacient** - orientate spre nevoile și siguranța acestuia
- **Evaluabile** - măsurabile prin audituri și mecanisme de acreditare
- **Revizuite periodic** - actualizate în funcție de noile descoperiri și tendințe



NOUA ABORDARE A STANDARDELOR ANMCS

În ediția a doua a standardelor ANMCS, calitatea și siguranța erau apreciate prin cuantificarea procentuală a îndeplinirii standardelor, grupate în 3 referințe.

În această ediție, aprecierea se va realiza prin cuantificarea gradului de îndeplinire a obiectivelor calității în sănătate și a siguranței pacientului (prezentate anterior). Aceasta se va realiza prin gruparea standardelor în cadrul unor teme prestabilite pentru anumite domenii de management (echivalentul unor referințe).



STRUCTURA GENERALĂ A EDIȚIEI A III-A

Ținând cont de cele de mai sus, ANMCS a stabilit 6 domenii ale managementului (denumite în continuare referințe):

Referința I - Managementul Strategic și Organizațional (MSO)

Referința II - Managementul Resurselor Umane și al Mediului de lucru (MRU)

Referința III - Managementul Serviciilor Medicale (MSM)

Referința IV - Managementul Serviciilor de Suport (MSS)

Referința V - Managementul Relației cu Pacientul (și aparținătorii) (MRP)

Referința VI - Managementul Situațiilor Excepționale (MSE)



În cadrul ediției a III-a a standardelor ANMCS de acreditare a unităților sanitare, termenii utilizați au următoarele semnificații:

- a) **Referințe** = domenii ale managementului unității sanitare;
- b) **Teme** = principalele subiecte sau probleme care trebuie gestionate de domeniul de management respectiv, astfel încât serviciile oferite de unitatea sanitară să atingă obiectivele calității;
- c) **Standarde** = set de criterii și măsuri care asigură că serviciile medicale oferite sunt sigure, eficiente, centrate pe pacient și accesibile (stabilesc, în conformitate cu stadiul actual al științei medicale, nivelul de performanță realizabil și măsurabil, acceptat de către profesioniști și observabil de către populația căreia i se adresează). Standardul reprezintă sistemul de referință la care ne raportăm atunci când evaluăm managementul calității unei unități sanitare și cuprinde un ansamblu de criterii;



d) Criterii = elemente (condiții) general acceptate ca fiind necesare pentru atingerea obiectivelor standardului;

e) Cerințe pentru îndeplinirea criteriului= ansamblul de resurse (materiale și umane) care trebuie alocate, procese și activități reglementate etc., care trebuie identificate ca fiind îndeplinite la un anumit nivel de performanță pentru a satisface criteriile.



În actuala ediție pentru fiecare referință se propune abordarea următoarelor **teme**:

((Nota Bene - Temele pot fi completate sau modificate pe parcursul activităților derulate cu experții))

Referința I	R	Managementul strategic și organizațional
Tema 1	T	Politicile, valorile și structura organizatorică
Tema 2	T	Managementul calității - planificarea și îmbunătățirea calității
Tema 3	T	Managementul sistemului informațional
Tema 4	T	Managementul comunicării
Tema 5	T	Managementul riscului



Referința II	R	Managementul personalului și al mediului de lucru
Tema 1	T	Managementul resurselor umane
Tema 2	T	Managementul educației medicale
Tema 3	T	Sănătatea și securitatea în muncă



Referința III	R	Managementul serviciilor medicale
Tema 1	T	Prevenirea și controlul IAAAM
Tema 2	T	Managementul sterilizării
Tema 3	T	Managementul administrării medicamentelor
Tema 4	T	Managementul transfuziilor
Tema 5	T	Managementul procesului de îngrijire
Tema 6	T	Siguranța radiațiilor
Tema 7	T	Managementul serviciilor de laborator
Tema 8	T	Chirurgie sigură
Tema 9	T	Managementul serviciilor medicale de urgență (UPU, CPU, CG)



Referința IV	R	Managementul serviciilor de suport
Tema 1	T	Managementul mediului de îngrijire (serviciile hoteliere)
Tema 2	T	Managementul facilităților
Tema 3	T	Managementul deșeurilor
Tema 4	T	Managementul materialelor, dispozitivelor și medicamentelor
Tema 5	T	Managementul serviciilor externalizate



Referința V	R	Managementul relației cu pacientul
Tema 1	T	Drepturile fundamentale ale pacientului
Tema 2	T	Accesul la servicii
Tema 3	T	Siguranța pacientului
Tema 4	T	Feedback-ul pacientului
Tema 5	T	Managementul pacientului decedat



Referinta VI	R	Managementul situațiilor excepționale
Tema 1	T	Urgențe medicale intraspitalicesti
Tema 2	T	Violența asupra angajaților
Tema 3	T	Catastrofe naturale
Tema 4	T	Intervenția în caz de incendiu
Tema 5	T	Produse si servicii critice



MENȚIUNI FINALE

Aceasta a fost o prezentare cu scop informativ, referitoare la noua abordare a procesului de acreditare prin ediția a III-a a standardelor ANMCS.

Materialul final, rezultat în urma colaborării cu experții, va fi supus dezbaterii publice înainte de a fi transmis spre aprobarea Colegiului director al ANMCS.

Informații suplimentare referitoare la următoarele etape ale procesului de finalizare a ediției a III-a a standardelor ANMCS pentru unitățile sanitare cu paturi, inclusiv selecția experților, se vor regăsi pe site-ul ANMCS la adresa:

www.anmcs.gov.ro



AUTORITATEA NAȚIONALĂ
DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN SĂNĂTATE

ANMCS

Vă mulțumim!

