



ORDIN

privind aprobarea curriculumurilor cadru pentru cursurile de formare în domeniul managementul calității în serviciile de sănătate

Având în vedere:

- Legea nr. 185/2017 privind asigurarea calității în sistemul de sănătate, cu modificările și completările ulterioare,
- Ordinul președintelui A.N.M.C.S. nr. 95/2018 privind aprobarea Metodologiei pentru recunoașterea furnizorilor de servicii de formare în domeniul managementului calității serviciilor de sănătate, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ministrului sănătății nr. 446/2017 din 18 aprilie 2017 privind aprobarea Standardelor, Procedurii și metodologiei de evaluare și acreditare a spitalelor;
- Ordinul președintelui A.N.M.C.S. nr. 151/ 2017¹ privind aprobarea instrumentelor de lucru utilizate în cadrul celui de al II-lea Ciclu de acreditare a spitalelor, cu modificările și completările ulterioare,
- Ordinul președintelui A.N.M.C.S. nr. 10/2018 privind aprobarea categoriilor de acreditare a unităților sanitare cu paturi aferente celui de al II-lea ciclu de acreditare cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui A.N.M.C.S. nr. 385/2019 privind aprobarea Metodologiei de evaluare și acreditare a unităților sanitare din ambulatoriu;
- Ordinul președintelui A.N.M.C.S. nr. 236/2020² privind aprobarea instrumentelor de evaluare utilizate în Ciclul I de acreditare a unităților sanitare din ambulatoriu de către Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate;
- Ordinul comun al ministrului sănătății și al președintelui A.N.M.C.S. nr. 1.312/250/2020 privind organizarea și funcționarea structurii de management al calității serviciilor de sănătate în cadrul unităților sanitare cu paturi și serviciilor de ambulanță, în procesul de implementare a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului;
- Referatul Biroului Standarde pentru Serviciile de Sănătate Spitalicești și a Biroului Standarde pentru Serviciile de Sănătate din Ambulatoriu aprobat de Președintele Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate sub nr.....;

În temeiul art.13 alin.(6) din Legea nr. 185/2017, cu modificările și completările ulterioare,

Președintele Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate

emite prezentul

ORDIN

Art. 1. - Se aprobă curriculum cadru pentru cursul de formare în specializarea managementul calității serviciilor de sănătate (M.C.S.S.), prevăzută în anexa nr.1.

Art. 2. - Se aprobă curriculum cadru pentru cursul de formare în specializarea de manager de calitate al serviciilor de sănătate (M.C.S.), prevăzută în anexa nr. 2.

Art. 3.- Se aprobă curriculum cadru pentru cursul de formare în specializarea auditor clinic, prevăzută în anexa nr. 3.

¹ Acest ordin nu a fost publicat în Monitorul Oficial

² Acest ordin nu a fost publicat în Monitorul Oficial

Art. 4. - Se aprobă curriculum cadru pentru cursul de formare în specializarea evaluator de servicii de sănătate - cursul de evaluator de servicii de sănătate spitalicești prevăzută în anexa nr. 4.

Art. 5. – Se aprobă curriculum cadru pentru cursul de formare specializarea evaluator de servicii de sănătate - cursul de evaluator de servicii de sănătate din ambulatoriu, prevăzută în anexa nr. 5.

Art. 6. – (1) Planurile de curs se elaborează de către furnizorii de servicii de formare recunoscuți în conformitate cu Ordinul nr. 95/2018 cu modificările și completările ulterioare pe baza curriculumurilor – cadru prevăzute la art. 1-5 și conțin, cel puțin, modulele tematice și timpii alocați acestor module prevăzute în acestea.

(2) Cursurile autorizate de către A.N.M.C.S. anterior intrării în vigoare a prezentului ordin se desfășoară în condițiile pe baza cărora au fost autorizate.

(3) Furnizorii de servicii de formare în domeniul managementului calității și structurile de specialitate din cadrul A.N.M.C.S. duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

(4) Prezentul Ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate

Dr.Sorin Gabriel UNGUREANU

**Curs de managementul calității serviciilor de sănătate (M.C.S.S.),
Curriculum cadru – tematicile obligatorii**

Unități de învățare din cadrul cursului – module tematică obligatorie	Nr.total ore/unități de învățare (module)
Modul 1. Organizarea și funcționarea sistemului sanitar din Romania	2
1.1. Structura sistemului sanitar, organizarea acestuia, atribuțiile fiecărui actor din sistem	
1.2. Definiția sistemului de sănătate și caracteristici	
1.3. Definiția sistemului de îngrijiri de sănătate, structura și organizarea acestuia	
1.4. Atribuțiile fiecărui actor din sistemul de îngrijiri de sănătate din România	
1.5. Organizarea și funcționarea unității sanitare (unități sanitare cu paturi/unități sanitare din ambulatoriu) – structură, procese, finanțare.	
Modul 2. Conceptul de calitate	8
2.1. Introducere, definiții, evoluția conceptului de calitate	
2.2. Concepte privind managementul calității (evaluarea calității, asigurarea calității, îmbunătățirea calității)	
2.3. Sistemul de management al calității (PDCA)	
2.4. Rolul și importanța standardizării	
2.5. Evoluția sistemelor de standarde - principii SMC, caracteristici ale serviciilor de îngrijire	
2.6. Ce este acreditarea - importanța acreditării și etapele procesului de acreditare ANMCS	
2.7. Definiție: Acreditare / Certificare	
2.8. Alte modalități de certificare a calității (certificările ISO, certificarea laboratoarelor de analize medicale, avizare Comisia Națională de Control al Activităților Nucleare)	
Modul 3. Procesul de planificare, implementare, evaluare și control al calității într-o unitate sanitară	26
3.1. Procese – tipuri de procese, proceduri, ghiduri, protocoale, puncte critice, indicatori (introducere, elaborare, control)	
3.2. Planificare și documentele calității (plan de implementare/dezvoltare, proceduri, ghiduri, protocoale, auditul calității și auditul clinic, aplicare fișei de autoevaluare, managementul riscului, registrul riscurilor)	
3.3. Fluxuri – întocmirea fluxurilor de procese, analiza fluxurilor și proceselor	
3.4. Identificarea punctelor critice de control	
3.5. Rolul managerului și al conducerii unității sanitare în managementul calității	
3.6. Responsabilitatea managementului în domeniul calității	
3.7. Standardele de acreditare ANMCS și implementarea acestora	
3.8. Evaluarea calității serviciilor oferite de o unitate sanitară (unități sanitare cu paturi/unități sanitare din ambulatoriu)	
3.9. Tehnici și instrumente utilizate în cadrul procesului de evaluare	
3.10. Categoriile de acreditare	
TOTAL ore curs	36

**Curs de manager de calitate al serviciilor de sănătate (M.C.S.),
Curriculum cadru – tematicile obligatorii**

Unități de învățare din cadrul cursului – module tematică obligatorie	Tip de formare	Nr.total ore/unități de învățare (module)
Modul 1. Managementul strategic și organizațional	Manager de calitate	3
1.1. Noțiuni generale privind managementul strategic și managementul operațional		
1.2. Misiune-viziune-valori		
1.3. Analiza mediului extern și a mediului intern al organizației		
1.4. Analiza grupurilor interesate		
1.5. Elaborarea strategiei		
1.6. Obiective strategice și operaționale		
1.7. Planificare și control.		
1.8. Corelarea planului de îmbunătățire a calității și siguranței cu obiectivele strategice ale spitalului		
Modul 2. Instrumente de îmbunătățire a calității - Ishikawa, Pareto, analiza cauza efect, SWOT, matrice de prioritizare, RCA(Root Cause Analysis)	Manager de calitate	2
Modul 3. Organizarea și funcționarea sistemului sanitar din Romania	Managementul calității	2
1.6. Structura sistemului sanitar, organizarea acestuia, atribuțiile fiecărui actor din sistem		
1.7. Definiția sistemului de sănătate și caracteristici		
1.8. Definiția sistemului de îngrijiri de sănătate, structura și organizarea acestuia		
1.9. Atribuțiile fiecărui actor din sistemul de îngrijiri de sănătate din România		
1.10. Organizarea și funcționarea unității sanitare (unități sanitare cu paturi/unități sanitare din ambulatoriu) – structură, procese, finanțare.		
Modul 4. Conceptul de calitate	Managementul calității	8
4.1. Introducere, definiții, evoluția conceptului de calitate		
4.2. Concepte privind managementul calității (evaluarea calității, asigurarea calității, îmbunătățirea calității)		
4.3. Sistemul de management al calității (PDCA)		
4.4. Rolul și importanța standardizării		

4.5. Evoluția sistemelor de standarde - principii SMC, caracteristici ale serviciilor de îngrijire		
4.6. Ce este acreditarea - importanța acreditării și etapele procesului de acreditare ANMCS		
4.7. Definiție: Acreditare / Certificare		
4.8. Alte modalități de certificare a calității (certificările ISO, certificarea laboratoarelor de analize medicale, avizare Comisia Națională de Control al Activităților Nucleare)		
Modul 5. Procesul de planificare, implementare, evaluare și control al calității într-o unitate sanitară	Manager de calitate	26
5.1. Procese – tipuri de procese, proceduri, ghiduri, protocoale, puncte critice, indicatori (introducere, elaborare, control)		
5.2. Planificare și documentele calității (plan de implementare/dezvoltare, proceduri, ghiduri, protocoale, auditul calității și auditul clinic, aplicarea fișei de autoevaluare, managementul riscului, registrul riscurilor)		
5.3. Fluxuri – întocmirea fluxurilor de procese, analiza fluxurilor și proceselor		
5.4. Identificarea punctelor critice de control		
5.5. Rolul managerului și al conducerii unității sanitare în managementul calității		
5.6. Responsabilitatea managementului în domeniul calității		
5.7. Standardele de acreditare ANMCS și implementarea acestora		
5.8. Evaluarea calității serviciilor oferite de o unitate sanitară (unități sanitare cu paturi/unități sanitare din ambulatoriu)		
5.9. Tehnici și instrumente utilizate în cadrul procesului de evaluare		
5.10. Categoriile de acreditare		
Modul 6. Asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor dintr-o unitate sanitară	Manager de calitate	23
6.1. Etapele implementării unui sistem de management al calității într-un spital		
6.2. Elemente ale asigurării și îmbunătățirii calității:		
6.2.1. Planul de îmbunătățire a calității și siguranței serviciilor de sănătate furnizate de spital		
6.2.2. Riscul infecțios – prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale, Raportarea în CaPeSaRo a infecțiilor asociate asistenței medicale		
6.2.3. Comunicarea medic – pacient / aparținători, comunicarea internă / externă		
6.2.4. Satisfacția pacientului		
6.2.4.1. Măsurarea gradului de satisfacție al pacienților (introducere, metode, analiza datelor)		
6.2.4.2. Importanța analizei reclamațiilor pacienților		
6.2.4.3. Informarea pacienților		
6.2.5. Autoevaluare a sistemului de management al calității		
6.2.5.1. Instrumente: FAE, auditul, analiza indicatorilor, identificarea EAAM – neconformităților		
6.2.5.2. Analiza datelor și monitorizarea performanței sistemului de management al calității (utilizarea diferitelor tipuri de date, analiza adecvată fiecărui tip de dată, analiza critică a datelor, recunoașterea potențialelor probleme, controlul statistic al		

proceselor, identificarea și monitorizarea tendințelor).		
6.2.6. Managementul neconformităților		
6.2.6.1. Importanța unui sistem de identificare și management al neconformităților (definirea neconformităților, politica privind managementul erorilor, raportarea EAAM, analiza EAAM/erorilor, acțiuni corective și preventive)		
6.2.7. Auditul intern al sistemului de management al calității		
6.2.7.1. Introducere (auditul și auditarea, definiții, planificarea auditului, beneficiile și valoarea auditurilor)		
6.2.7.2. Tipurile de audit – auditul SMC și auditul clinic – definire și noțiuni introductive		
6.2.7.3. Derularea unui audit (echipa de audit, procesul de auditare, rapoarte de audit)		
Modul 7. Dezvoltarea conceptului de siguranță a pacientului la nivelul unității sanitare și managementul riscului	Manager de calitate	4
7.1. Dezvoltarea unui sistem de management al riscurilor asociate asistenței medicale, pentru creșterea siguranței pacientului (riscurile clinice și riscurile neclinice)		
7.2. Procesele privind identificarea, evaluarea, gestionarea și tratarea riscurilor (plan de măsuri, monitorizarea, revizuirea și raportarea)		
7.3. Raportarea riscurilor clinice la nivelul unui spital		
7.4. Întocmirea registrului de riscuri la nivelul fiecărei secții / compartiment		
7.5. Completarea registrului de riscuri la nivelul spitalului; registrul electronic pus la dispoziție de Autoritatea Națională pentru Managementul Calității în Sănătate		
7.6. Evenimentele adverse asociate asistenței medicale (definiție, caracteristici, clasificare, analiză)		
7.7. Raportarea evenimentelor adverse în Registrul național al evenimentelor adverse asociate asistenței medicale		
Modul 8. Structura de calitate din cadrul unității sanitare	Manager de calitate	6
8.1. Rolul structurii de management al calității serviciilor de sănătate într-o unitate sanitară – conform Ordinului comun al ministrului sănătății și al președintelui Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate (ANMCS) nr.1312/250/2020 privind organizarea și funcționarea structurii de management al calității serviciilor de sănătate în cadrul unităților sanitare cu paturi și serviciilor de ambulanță, în procesul de implementare a sistemului de management al calității serviciilor de sănătate și siguranței pacientului.		
8.2. CaPeSaRo – ghid de utilizare		
8.3. Comunicare în echipa de implementare a SMC		
TOTAL ore curs	Manager de calitate	64

Curs de auditor clinic
Curriculum cadru – tematicile obligatorii

Unități de învățare din cadrul cursului – module tematică obligatorie	Nr.total ore/unități de învățare (module)
I. PREGĂTIRE TEORETICĂ	40
Modul 1. Concepte si definiții (SR EN ISO / CEI 17000: 2005)	4
1.1. Definiția auditului clinic	
1.2. Terminologie specifică auditului, conform SR EN ISO 19011:2018	
1.3. Tipuri de audit: Audit de sistem, audit de proces, audit al serviciului medical	
1.4. Elemente fundamentale privind auditarea clinică – conform caracteristicilor serviciilor de sănătate, principiile auditului clinic	
1.5. Auditul intern/audit clinic versus auditul extern	
1.6. Structuri internaționale, regionale și naționale în domeniul evaluării conformității – EFQM, Joint Commission International, ISQua	
1.7. Tipuri de evaluări și certificări ale serviciilor medicale: Terapia durerii, managementul politraumei, Certificarea centrelor oncologice, etc.	
Modul 2. Pregătirea implementării procesului de audit clinic în instituție	6
2.1. Implementarea procesului de audit clinic, programului de audit	
2.2. Obiectivele generale și amploarea programului de audit clinic	
2.3. Resursele necesare implementării procesului / programului de audit	
2.4. Responsabilități și competențe corelate cu procesul/programul de audit clinic (identificare și asigurare)	
2.4.1. La nivel de instituție	
2.4.2. La nivelul echipei de audit	
2.5. Constituirea echipelor de audit, rol și responsabilități	
2.6. Motivarea personalului implicat	
2.7. Monitorizarea și evaluarea procesului de audit clinic	
Modul 3. Elaborarea unui program de audit clinic	8
3.1. Identificarea problemelor – documentare (surse de informare privind problemele)	
3.1.1. Analiza indicatorilor proceselor clinice – indicatori de eficiență și eficacitate	
3.1.2. Registrul de incidente	
3.1.3. Reclamații	
3.1.4. Rapoarte de control	
3.1.5. Rapoarte de audit din perioadele anterioare	
3.2. Prioritizare – Elaborare teme de audit / obiective	

3.3. Etapizare – elaborare Program anual de audit	
3.4. Monitorizare și evaluare proces de audit clinic / Program anual	
Modul 4. Elaborarea si implementarea planului de audit – misiunii de audit clinic	10
4.1. Stabilirea tipului de audit: prospectiv sau retrospectiv	
4.2. Monitorizarea și analiza programului de audit clinic	
4.3. Inițierea auditului clinic	
4.4. Selectarea echipei de audit clinic	
4.5. Analiza documentației specifice: ghiduri de bună practica, (elaborare) protocoale medicale, standarde specifice pentru intervenții chirurgicale, ghiduri pentru siguranță în ATI, standarde în procesul de transfuzie, proceduri de îngrijiri, proceduri operaționale medicale.	
4.6. Pregătirea activităților de audit clinic la fața locului. Planul de audit clinic	
4.7. Studii referențiale, stabilire criterii de audit, definire standarde	
4.8. Desfășurarea activităților de audit la fața locului – metode aplicate de colectare a datelor	
4.9. Colectarea și verificarea informațiilor	
4.10. Colectarea, verificarea și analiza indicatorilor de eficiență și eficacitate	
4.11. Tipuri de probleme care pot să apară în timpul auditului clinic la fața locului	
4.12. Generarea constatărilor de audit clinic	
4.13. Pregătirea, aprobarea și difuzarea raportului de audit clinic	
4.14. Elaborarea planului de măsuri în urma auditului clinic – responsabilități	
4.15. Implementarea planului de măsuri	
4.16. Activități post audit / monitorizarea și evaluarea măsurilor stabilite/Reauditare	
Modul 5. Tehnici si metode în auditul clinic	6
5.1. Studii referențiale	
5.2. Analiza documentelor	
5.3. Observarea directă	
5.4. Tehnica de chestionare	
5.5. Fișe de colectare a datelor	
5.6. Aspecte practice referitoare la derularea efectivă a interviului	
5.7. Focus grupul	
Modul 6. Rol si competente ale auditorului clinic, Etica in activitatea de audit clinic	6
6.1. Responsabilitatea și autoritatea auditorilor clinici	
6.2. Cunoștințe și abilități ale auditorilor	
6.3. Tipuri comportamentale	
6.4. Teoria comunicării / comunicare a auditorului / constituirea si dezvoltarea echipelor / managementul conflictelor	
6.5. Competența și evaluarea auditorilor clinici	
6.6. Etica în activitatea de audit clinic	
I. PREGĂTIRE PRACTICĂ	24
TOTAL ore curs	64

**Curs de evaluator de servicii de sănătate spitalicești
Curriculum cadru – tematicile obligatorii**

Unități de învățare din cadrul cursului – module tematică obligatorie	Nr.total ore/unități de învățare (module)
I. PREGĂTIRE TEORETICĂ	50
Modul1. Managementul unității sanitare cu paturi	6
1.1. Organizare și instrumente administrative	2
1.1.1. Organigrama și ROF	
1.1.2. RI	
1.1.3. Statul de funcții și fișele de post	
1.1.4. Contractele management si administrare	
1.1.5. Structuri funcționale(comisii, consilii etc)	
1.2. Autorizațiile și avizele unității sanitare cu paturi	1
1.3. Procesele unității sanitare cu paturi	1
1.4. Managementul riscurilor	1
1.4.1. Identificarea riscurilor	
1.4.2. Modalități de diminuare a riscurilor	
1.4.3. Registrul riscurilor	
1.5. Analize și decizii	1
Modul 2. Managementul calității și Acreditarea	6
2.1. Managementul calității	2
2.1.1. Principiile managementului calității	
2.1.2. Implementarea managementului calității	
2.1.3. Instrumentele calității	
2.1.4. Evaluarea internă a calității	
2.2. Acreditarea	2
2.2.1. Definitia si Scopul acreditării	
2.2.2. Scurt istoric al conceptului de calitate a serviciilor de sănătate	
2.2.3. Obiectivele calității în acordarea sevicilor de sănătate	
2.2.4. Avantajele si beneficiile acreditării pentru spital	
2.2.5. Avantajele si beneficiile acreditării pentru pacient	
2.3. Metode utilizate pentru acreditarea spitalelor	1
2.3.1. Autoevaluarea	
2.3.1.1. Fișa de autoevaluare - FAE	
2.3.2. Evaluarea externă	
2.4. Tehnici de colectare a datelor	1
2.4.1. Analiza documentelor	
2.4.2. Interviu	
2.4.3. Chestionarul	
2.4.4. Observarea directă	
2.4.5. Focus-grupul	

2.4.6. Simularea	
Modul 3. Evaluatori	2
3.1. Definiție și rolul evaluatorului	
3.2. Calitățile evaluatorului	
3.3. Obligațiile și responsabilitățile evaluatorului	
3.4. Formarea evaluatorului	
3.5. Registrul evaluatorilor	
3.6. Perfecționarea evaluatorului	
3.7. Conduita evaluatorului	
3.8. Conflictul de interese, incompatibilități	
3.9. Selecția evaluatorilor în vederea evaluării spitalului	
3.10. Evaluarea evaluatorului	
Modul 4. Standardele de acreditare ediția II - Prezentare și corelare	26
Modul 5. Evaluarea spitalului	10
5.1. Etapele evaluării	1
5.1.1. Pre-vizită	
5.1.2. Vizită	
5.1.3. Post-vizită	
5.2. Instrumente utilizate de evaluatori	3
5.2.1. Intocmirea programului vizitei - orarul	
5.2.2. Fișa de calcul a duratei vizitei - FCD	
5.2.3. Listele de verificare - LV	
5.2.3.1. Indicatori utilizați în evaluare	
5.2.3.2. Modalități generale de validare a indicatorilor	
5.2.3.3. Reguli generale de validare	
5.2.3.4. Reguli specifice de validare	
5.2.3.5. Teme și indicatori critici	
5.2.3.6. Corelarea indicatorilor-validări încrucișate	
5.3.4. Chestionare	
5.3.4.1. Chestionarul administrat de evaluator	
5.3.4.2. Chestionarul auto-administrat	
5.3.5. Minute de ședință	
5.3.5.1. Minuta ședinței de deschidere	
5.3.5.2. Minuta ședinței zilnice	
5.3.5.3. Minuta ședinței de închidere	
5.3.5.4. Minuta ședinței echipei de evaluare	
5.3.6. Fișa de simulare a unei urgențe	
5.3.7. Fișa de simulare a intrării neautorizate în blocul operator/de nașteri, unitate operatorie independentă, sală de operații/nașteri, ATI, neonatologie	
5.3.8. Fișa de evaluare a unui indicator critic	
5.3.9. Fișa de simulare a evacuării în caz de incendiu	
5.3.10. Fișa de verificare a completării FO	
5.3.11. Fișa de identificare și evidențiere a disfuncționalităților (FIED)	
5.3.12. Fișa de constatare a situațiilor deosebite (FCSD)	
5.3.13. Notă de constatare	
5.3.14. Registrul de evidență a documentelor CE în vederea acreditării	
5.3.15. Centralizatorul de date statistice	
5.3.16. Elaborarea proiectului raportului și a raportului de evaluare	
5.4. Utilizarea aplicației CaPeSaRo	6
II. PREGĂTIRE PRACTICĂ	6

Modul 6. Evaluarea activităților desfășurate în spital	6
6.1. Exerciții practice - simulare previzită(sală/online)	2
6.2. Exerciții practice - joc de rol pe echipe, simulare vizită(sală/online)	2
6.4. Exerciții practice - simulare postvizită(sală/online)	2
TOTAL ore curs	56

Curs de evaluator de servicii de sănătate din ambulatoriu
Curriculum cadru – tematicile obligatorii

Unități de învățare din cadrul cursului – module tematică obligatorie	Categorii de asistență medicală în ambulatoriu (servicii de sănătate): Paliativ în ambulatoriu, Îngrijiri medicale la domiciliu, Paraclinic: Radiologie și Imagistică Medicală, Parclinic: Laborator de analize medicale , Urgență Prespital, Ambulatoriu de specialitate, Medicină Dentară, Medicina Familiei, Medicină fizică și Recuperare, Dispozitive Medicale	Nr.total ore/unități de învățare (module)
Modul 1. Organizarea unităților sanitare din ambulatoriu		6
1.1 Structura organizatorică și funcțională a unităților sanitare din ambulatoriu. Tipuri de servicii și condițiile de furnizare a acestora la nivelul unităților sanitare din ambulatoriu .	6	
1.2 Organizarea proceselor majore și a tipurilor de fluxuri la unităților sanitare din ambulatoriu.		
Modul 2. Managementul calității		8
2.1 Conceptul de îngrijiri medicale în ambulatoriu.	2	
2.2 Îmbunătățirea calității versus asigurarea calității în sistemele de sănătate.	2	
2.3 Instrumentele calității utilizate în implementarea și evaluarea calității serviciilor de sănătate.	4	
Modul 3. Standardizarea serviciilor medicale în ambulatoriu		10
3.1 Sistemul de management al calității la nivelul unităților sanitare din ambulatoriu (pe categoriile de asistență medicală din cadrul cursului).	2	
3.2 Documentele calității de la nivelul unei unități sanitare din ambulatoriu. Procese proceduri și tehnici de lucru (diagrama flux, plan de implementare/dezvoltare, proceduri, ghiduri, protocoale, auditul calității, auditul clinic, managementul riscului, registrul riscurilor) - prezentare teoretică.	2	
3.3 Documentele calității de la nivelul unei unități sanitare din ambulatoriu. Procese,	6	

proceduri și tehnici de lucru. - exerciții practice.		
Modul 4. Prezentarea standardelor - validarea cerințelor		18
4.1 Management organizational (validarea cerințelor).	4	
4.2 Managementul clinic generalitati (validarea cerințelor).	2	
4.3 Managementul clinic particularitati (validarea cerințelor).	4	
4.4 Etica si drepturile pacientului (validarea cerințelor).	2	
4.5 Siguranța asistenței medicale. Managementul riscurilor clinice.	6	
Modul 5. Evaluatorul de unități sanitare de ambulatoriu		3
5.1 Codul de conduită al evaluatorului de servicii de sănătate, incompatibilități și conflicte.	1	
5.2 Managementul comportamental.	2	
Modul 6. Evaluarea unităților sanitare din ambulatoriu		12
6.1 Pregătirea unităților sanitare din ambulatoriu pentru evaluare (Fișa de Autoevaluarea - FAE).	2	
6.2 Pregătirea și instruirea evaluatorilor .	1	
6.3 Etapele evaluării: pre-vizita, vizita și post-vizita.	6	
6.4 Utilizarea aplicației informatice CaPeSaRo.	3	
Modul 7. Aplicații practice		18
7.1 Evaluarea unei unități sanitare - simulare etapa de pre-vizită.	6	
7.2 Evaluarea unei unități sanitare - simularea unei vizite de evaluare la o unitate sanitară din ambulatoriu.	6	
7.3 Evaluarea unei unități sanitare - simularea etapa de post-vizita.	6	
TOTAL ore curs		67