



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN
mun. Chișinău

29 noiembrie 2019

nr. 1363

**Cu privire la organizarea Structurii de
Management al Calității serviciilor medicale
în instituțiile medico-sanitare spitalicești**

În vederea consolidării și dezvoltării sistemului intern de management al calității în instituțiile medico-sanitare de asistență medicală spitalicească, ca mecanism de asigurare și îmbunătățire continuă a calității serviciilor medicale și siguranței pacienților, în temeiul prevederilor Hotărârii Guvernului nr.694 din 30.08.2017 Cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale,

ORDON:

1. Se aprobă Regulamentul-cadru provizoriu al Structurii de Management al Calității serviciilor medicale a instituției medico-sanitare spitalicești, conform anexei.
2. Se instituie Structura de Management al Calității (SMC) serviciilor medicale, în vederea pilotării acesteia, începând cu 02 ianuarie 2020, în cadrul IMSP Institutul de Ftiziopneumologie „Chiril Draganiuc”, IMSP Spitalul Clinic Municipal de Copii „Valentin Ignatenco” și IMSP Spitalul Raional Călărași.
3. Conducătorii instituțiilor medico-sanitare spitalicești pilot vor asigura modificarea statelor de personal, în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru, aprobat prin prezentul ordin, în limita numărului unităților de personal existente, în termen de până la 10 decembrie 2019.
4. Se recomandă fondatorilor instituțiilor medico-sanitare pilot de asistență medicală spitalicească aprobarea modificărilor de rigoare, introduse în organigrama și statele de personal ale instituțiilor pilot, până la 20 decembrie 2019.
5. Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP) va asigura:
 - 1) suportul consultativ-metodic instituțiilor medico-sanitare pilot în vederea bunei organizări a activității SMC serviciilor medicale, prin elaborarea Fișelor de post ale angajaților SMC, modelului Planului de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și siguranței pacienților, modelului Raportului cu privire la realizarea acestuia, indicatorilor de activitate a SMC;
 - 2) coordonarea, planificarea și monitorizarea activității SMC serviciilor medicale pe perioada pilotării.

6. Direcția politici în domeniul asistenței medicale spitalicești a MSMPS, de comun cu Direcția managementul calității serviciilor de sănătate și Direcția autorizare și acreditare în sănătate din cadrul ANSP, va coordona și monitoriza procesul de realizare a prevederilor ordinului în cauză.

7. Controlul executării prezentului ordin se atribuie dlui Alexandru Holostenco, secretar de stat.

Ministru



Viorica DUMBRĂVEANU

REGULAMENT-CADRU
provizoriu
al Structurii de Management al Calității serviciilor medicale
a instituției medico-sanitare spitalicești

Capitolul I
Dispoziții generale

1. Structura de Management al Calității serviciilor medicale este o subdiviziune structurală distinctă a instituției medico-sanitare spitalicești creată în scopul coordonării și consolidării procesului de îmbunătățire continuă a calității serviciilor medicale acordate în cadrul instituției.
2. În activitatea sa Structura de Management al Calității serviciilor medicale se conduce de Regulamentul de activitate elaborat în baza prezentului Regulament-cadru aprobat prin ordinul intern al conducătorului, Regulamentul de organizare și funcționare și Regulamentul intern al instituției, de alte acte normative în domeniu și asistă administrația instituției medico-sanitare în procesul de gestionare a calității serviciilor medicale și siguranței pacientului.

Capitolul II
Misiunea. Funcțiile de bază. Atribuțiile. Drepturile și responsabilitățile
Structurii de Management al Calității

3. Structura de Management al Calității serviciilor medicale (în continuare - SMC) are misiunea de a gestiona procesul de îmbunătățire continuă a calității serviciilor medicale și siguranței pacientului în cadrul instituției, prin luarea de decizii colegiale, de comun acord cu Consiliul Calității și alte subdiviziuni structurale ale instituției medico-sanitare.
4. Funcțiile de bază ale SMC sunt:
 - 1) coordonarea dezvoltării sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale în cadrul instituției, care de rând cu managementul resurselor umane, financiar și strategic, reprezintă o parte integrantă a managementului general al unei instituții medico-sanitare și este o componentă definitorie a politicii și strategiei de dezvoltare instituțională;
 - 2) asigurarea suportului consultativ-metodic și participarea în elaborarea și implementarea documentelor sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale (politica de calitate, manualul calității, protocoalele clinice instituționale, procedurile documentate pentru procesele de bază, îndeosebi cele însoțite de riscuri, etc.);
 - 3) elaborarea Planului anual de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și siguranței pacienților și Raportului anual cu privire la realizarea acestuia;
 - 4) coordonarea managementului riscurilor clinice;

- 5) coordonarea misiunilor de audit clinic intern privind serviciile prestate în cadrul instituției medico-sanitare;
- 6) contribuirea la crearea unui mediu de susținere pentru implementarea politicii naționale și a inițiativelor de dezvoltare pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale și asigurarea siguranței pacienților.

5. SMC exercită următoarele atribuții:

- 1) ghidarea și mobilizarea personalului instituției în asigurarea calității serviciilor medicale și siguranței pacientului și participarea activă la măsurile de îmbunătățire a acestora;
- 2) instituirea și menținerea unui sistem eficient de monitorizare, evaluare și analiză a datelor colectate privind riscurile clinice, calitatea serviciilor medicale și comunicarea rezultatelor evaluării părților interesate, inclusiv plasarea informației relevante pe pagina WEB a instituției;
- 3) elaborarea recomandărilor oportune și exhaustive pentru conducerea instituției cu privire la îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor medicale;
- 4) evaluarea și analiza gradului de satisfacție a beneficiarilor și angajaților instituției cu privire la calitatea serviciilor medicale, cu înaintarea recomandărilor pentru conducerea instituției;
- 5) coordonarea realizării activității de autoevaluare în vederea acreditării instituției medico-sanitare;
- 6) contribuirea la implementarea în practică a instrumentelor de asigurare și evaluare a calității serviciilor medicale;
- 7) coordonarea activităților de analiză a neconformităților constatate și propunerea conducerii instituției măsurilor preventive și corective ce se impun;
- 8) asigurarea și menținerea conformității sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale conform cerințelor specifice;
- 9) organizarea și desfășurarea instruirilor la locul de muncă pentru angajații instituției în domeniul de management al calității serviciilor medicale, conform planului anual coordonat cu președintele Consiliului Calității și aprobat de către conducătorul instituției;
- 10) participarea la implementarea strategiilor și atingerea obiectivelor cu privire la managementul calității declarate de conducătorul instituției.

6. Angajații SMC au următoarele drepturi:

- 1) solicitarea și recepționarea de la conducătorii de subdiviziuni ale instituției a informațiilor privind implementarea Planului anual de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și a siguranței pacienților;
- 2) solicitarea implicării angajaților instituției în diverse activități din domeniul de management al calității serviciilor medicale;
- 3) acces la documentația medicală și arhiva instituției medico-sanitare, în vederea colectării datelor și analizei înregistrărilor;
- 4) înaintarea propunerilor și participarea împreună cu grupul de lucru pentru achiziții la elaborarea planurilor de achiziții ale dispozitivelor medicale, consumabilelor medicale și produselor farmaceutice, în scopul asigurării menținerii și/sau îmbunătățirii calității serviciilor medicale;

- 5) participarea la identificarea necesităților de instruire a angajaților instituției și la elaborarea planului de educație medicală/profesională continuă a acestora;
- 6) participarea la elaborarea indicatorilor de calitate, de performanță și includerea reprezentantului SMC, cu drept de membru, în comisia de evaluare a indicatorilor de performanță a instituției medico-sanitare;
- 7) înaintarea către conducerea instituției a propunerilor, coordonate cu Consiliul Calității, privind:
 - a) asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale și siguranței pacientului;
 - b) oferirea stimulentei pentru angajații a căror inițiativă și idei au contribuit la îmbunătățirea calității serviciilor medicale;
 - c) aplicarea sancțiunilor angajaților care nu respectă cerințele sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale.

7. Angajații SMC poartă răspundere pentru:

- 1) protecția datelor cu caracter personal în procesul de prelucrare a acestora;
- 2) conformitatea proiectelor de documente ale sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale vizate de ei, în vederea coordonării cu Consiliul Calității și prezentării spre aprobare de către conducătorul instituției;
- 3) asigurarea calității informațiilor în baza cărora se iau decizii și se aprobă documentele sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale;
- 4) îndeplinirea în termenii stabiliți, calitativ și în volum deplin, a funcțiilor și atribuțiilor prevăzute de actele normative în vigoare, precum și prezentul Regulament.

Capitolul III **Organizarea activității SMC**

8. Conducerea SMC

- 1) SMC este condusă de managerul sistemului de management al calității (CORM-325713), cu statut de șef de subdiviziune, numit în funcție și eliberat în condițiile legii de către conducătorul instituției;
- 2) managerul de calitate trebuie să dețină diplomă de studii superioare sau medii de specialitate în medicină sau în alte domenii conexe (specialist în tehnologii informaționale, jurist, economist), cu o vechime în muncă de cel puțin trei ani, să fie instruit în domeniul managementului calității și să corespundă cerințelor stabilite de legislația Republicii Moldova;
- 3) managerul de calitate se subordonează direct conducătorului instituției medico-sanitare și are următoarele atribuții:
 - a) coordonează procesul de elaborare a proiectului Planului anual de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și siguranței pacienților;
 - b) coordonează procesul de monitorizare și analiză a rezultatelor implementării Planului nominalizat;

- c) elaborează Raportul anual cu privire la realizarea Planului anual de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și siguranței pacienților și asigură trimiterea a câte un exemplar în adresa fondatorului și a Direcției managementul calității serviciilor de sănătate din cadrul Agenției Naționale pentru Sănătate Publică;
- d) asigură suport consultativ-metodic și participă la elaborarea și implementarea documentelor sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale;
- e) planifică misiunile de audit medical intern privind serviciile prestate la nivel de instituție;
- f) organizează, coordonează și participă în misiunile de audit medical intern privind serviciile prestate la nivel de instituție;
- g) coordonează și participă în procesul de analiză a neconformităților constatate și înaintează Consiliului Calității, conducerii instituției propuneri privind măsurile corective și preventive ce se impun;
- h) asigură instituirea și menținerea la nivel de instituție a unui sistem eficient de management al riscurilor clinice;
- i) realizează activități în vederea pregătirii instituției către acreditare și monitorizează realizarea măsurilor corective în vederea lichidării neconformităților identificate;
- j) asigură executarea de către angajații SMC a prevederilor prezentului Regulament și altor acte normative în domeniul de management al calității, a ordinelor, dispozițiilor și indicațiilor conducerii instituției;
- k) participă la ședințele Consiliului Calității pentru a prezenta informații cu privire la domeniul de management al calității serviciilor medicale;
- l) reprezintă instituția în raport cu alte instituții în ceea ce privește domeniul de management al calității serviciilor medicale;
- m) elaborează lunar sau trimestrial o comunicare către toate structurile interesate ale instituției privind stadiul implementării sistemului instituțional de management al calității serviciilor medicale;
- n) organizează evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor și angajaților instituției cu privire la calitatea serviciilor medicale, cu centralizarea, analiza datelor și elaborarea trimestrială a raportului;
- o) asigură plasarea informației relevante din domeniul de management al calității serviciilor medicale pe pagina WEB a instituției;
- p) asistă Consiliul Calității și conducerea instituției pe domeniul de management al calității serviciilor medicale;
- q) evaluează activitățile și performanța angajaților din subordine.

9. Normativele de personal ale SMC:

- 1) SMC din cadrul instituției medico-sanitare de nivel republican, are statut de secție, cu 3-5 unități de personal, reieșind din complexitatea serviciilor medicale oferite și de mărimea instituției;

- 2) SMC din cadrul instituției medico-sanitare de nivel municipal, are statut de serviciu/secție, cu 2-4 unități de personal, reieșind din complexitatea serviciilor medicale oferite și de mărimea instituției;
- 3) SMC din cadrul instituției medico-sanitare de nivel raional, are statut de serviciu, cu 2-3 unități de personal;
- 4) SMC include subdiviziunea de audit medical intern din cadrul instituției medico-sanitare.

10. Angajații SMC:

- 1) trebuie să dețină diplomă de studii superioare sau medii de specialitate în medicină sau în alte domenii conexe (specialist în tehnologii informaționale, jurist, economist), cu o vechime în muncă de cel puțin un an, instruiți în domeniul managementului calității sau cu asigurarea instruirii în decurs de 6 luni de la angajare;
- 2) efectuează activitatea de muncă, în limita timpului de muncă stabilit de legislație, în conformitate cu obligațiunile de funcție (fișa postului), elaborate de managerul sistemului de management al calității și aprobate de către conducătorul instituției.

Capitolul IV

Dispoziții finale

11. Conducerea instituției creează condiții de muncă corespunzătoare cerințelor de securitate și sănătate în muncă, asigură cu acte normative și literatură de specialitate necesară pentru îndeplinirea sarcinilor și funcțiilor ce îi revin SMC.
12. Remunerarea angajaților SMC se efectuează în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare privind salarizarea angajaților din instituțiile medico-sanitare.
13. Condițiile de salarizare ale managerului sistemului de management al calității se stabilesc similar personalului cu funcții de conducere (care conduc subdiviziuni în cadrul instituției medico-sanitare – secții, servicii etc.).