

Notă informativă
privind activitatea Serviciului Managementul Calității
serviciilor medicale în perioada 19.08.2025 – mai 2026
pe IMSP Spitalul Raional Briceni

Conform ordinului Ministerului Sănătății al Republicii Moldova nr.915 din 11.11.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a subdiviziunii de management al calității serviciilor medicale”, prin ordin intern pe IMSP Spitalul Raional Briceni, semnat de către Directorul instituției – d.Oloeri Mihail, sub Nr.185 din 19.08.2025 a fost numită șefa Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale – d-na Veltman Claudia.

Prin ordinul Directorului pe IMSP Spitalul Raional Briceni nr.211 din 12.09.2025 s-a acordat 0,5 salariu de funcție asistentei medicale – Burdujan Ecaterina.

Activități Principale Desfășurate:

1. Este aprobat Regulamentul Intern Serviciului Managementul Calității.
2. S-a elaborat Planul de activitate al Serviciului de Management al Calității Serviciilor Medicale pe anul 2025.
3. S-a elaborat Planul de Acțiuni al Serviciului de Management al Calității serviciilor medicale pe IMSP Spitalul Raional Briceni pe anul 2026.
4. S-a pregătit Planul de măsuri pentru îmbunătățirea calității asistenței medicale în urma Auditului medical intern, efectuat în anii 2025-2026 (I trimestru).
5. S-a elaborat Planul de îmbunătățire a calității serviciilor medicale și siguranței pacienților pe anul 2025.
6. S-a evaluat implementarea și monitorizarea activităților planului.

În conformitate cu ordinul Nr.470 din 26.05.2023 „Cu privire la evaluarea indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice”, Standardele de evaluare și acreditare a prestatorilor de servicii medicale spitalicești (AMS) din anexa nr.2 la ordinul Ministerului Sănătății al Republicii Moldova nr.660 din 05.08.2024, evaluarea performanțelor în Managementul IMSP Spitalul Raional Briceni este obligatoriu. Indicatorii de performanță sunt supuși evaluării semestrial. Este notă informativă la îndeplinirea indicatorilor de performanță a activității IMSP Spitalul Raional Briceni pentru semestrul I și II al anului 2025.

Sunt emise Ordinele interne pe IMSP Spitalul Raional Briceni:

- ✓ „Privind instituirea grupului de lucru pentru elaborarea Protocoalelor Clinice Instituționale”,
- ✓ „Cu privire la Sistemul de Audit medical intern”,
- ✓ „Privind elaborarea prin ordin intern al instituției al chestionarului de satisfacție a pacienților și angajaților”,
- ✓ „Privind instruirea periodică a angajaților instituției”,
- ✓ „Cu privire la la formularul de refuz al actului medical în secțiile instituției”,
- ✓ „Privind instituirea grupului de Audit Medical Intern pe instituție”,
- ✓ „Despre instituirea Comisiei Curative de Control”,
- ✓ „Cu privire la aprobarea Politicii instituționale privind respectarea drepturilor pacientului”,
- ✓ „Privind instituirea Comitetului Asistentelor Medicale”,
- ✓ „Cu privire la petrecerea procedurii de evaluare și acreditare”,
- ✓ „Cu privire la crearea și activitatea Comitetului de Bioetică și Deontologie în IMSP Spitalul Raional Briceni”,
- ✓ „Despre instituirea Consiliului Calității a IMSP Spitalul Raional Briceni”,
- ✓ „Privind elaborarea Procedurilor Operaționale Standard”,

✓ „Privind implementarea în subdiviziunile instituției a Procedurilor operaționale standard”.

S-a revizuit:

- „Codul de Etică și Deontologie al angajatului”,
- „Registrul de riscuri elaborate în fiecare subdiviziune”,
- „Registrul de depistare și evaluare a complicațiilor medicale în subdiviziunile IMSP Spitalul Raional Briceni”,
- „Algoritmul de reacționare rapidă și sesizare a autorităților competente pentru copii și pacienți fără capacitate de decizie”,
- „Strategia de management al Riscurilor în IMSP Spitalul Raional Briceni”,
- „Algoritmul cu privire la comunicarea pacientului sau a reprezentantului său legal a diagnosticului grav și a veștilor proaste”
- „Cele 14 drepturi fundamentale ale pacienților”.

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale prestate și siguranței pacienților se evaluează prin audit medical intern, în conformitate cu Planul de Audit medical intern planificat.

La necesitate, după caz, se organizează:

- Audit medical intern inopinat.
- Se întocmește Planul de măsuri pentru îmbunătățirea calității asistenței medicale în urma auditului medical intern efectuat.
- Se monitorizează îmbunătățirea situației, a indicatorilor în subdiviziunile instituției cu rezultatul activităților îndeplinite.

Se monitorizează procesul de implementare în practică a Procedurilor Operaționale Standard în subdiviziunile IMSP Spitalul Raional Briceni. Personalul medical a fost instruit privind aplicarea Auditului Medical intern în IMSP Spitalul Raional Briceni.

În instituție anual se organizează chestionarea beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din subdiviziunile

IMSP Spitalul Raional Briceni privind nivelul satisfacției pacienților și angajaților conform Ghidului practic „Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor medicale/pacienților și angajaților din sistemul de sănătate”.

Conform Ordinului Ministerului Sănătății al Republicii Moldova Nr.426 din 06.06.2017 „Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale cadru privind elaborarea procedurilor”, s-au elaborat următoarele Proceduri Operaționale Standard pe IMSP Spitalul Raional Briceni:

1. Drepturile pacientului
2. Comunicarea și consilierea pacienților/pacienților alolingvi
3. Consimțământul informat al pacientului/pacientului alolingv/ pacientului cu deficiențe de auz/vedere/vorbire sau reprezentantului său legal
4. Comunicarea pacientului sau reprezentantului legal al acestuia a diagnosticului grav și a veștii proaste.
5. Obținerea refuzului cu privire la actul medical al pacientului/pacientului alolingv/pacientului cu deficiențe de auz/vorbire/vedere sau a reprezentantului său legal.
6. Reacționarea rapidă și sesizarea organelor competente responsabile de protecția copilului și a pacienților fără capacitate de decizie.
7. Securitatea, confidențialitatea și integritatea informațiilor.
8. Dreptul pacientului a manifesta mulțumirea/nemulțumirea prin examinarea reclamațiilor/petițiilor.
9. Relațiile cu publicul.
10. Identificarea și diminuarea cauzelor ce pot duce la vătămări corporale prin cădere/lovire.
11. Privind consultarea Comitetului de bioetică și deontologie.
12. Depistarea și evaluarea complicațiilor medicale.
13. Prevenirea și raportarea cazurilor de hărțuire sexuală la locul de muncă.
14. Evaluarea satisfacției beneficiarilor/pacienților și angajaților IMSP SR Briceni.

În total s-au elaborat 120 de Proceduri Operaționale Standard pe IMSP Spitalul Raional Briceni.

S-a elaborat Planul de instruire a medicilor pe anii 2025-2026, Planul de instruire a asistentelor medicale pe anii 2025-2026, conform cărora lunar sunt organizate ședințe cu asistentele medicale și cu medicii din subdiviziunile instituției.

După instruirea personalului, se monitorizează implementarea procedurilor Operaționale Standard în practică.

Se organizează Conferințele Clinice conform planului.

Procese verbale în urma Auditului medical intern sunt discutate în ședințele Consiliului Calității.

Este elaborat :

- ❖ Planul de activitate a Consiliului Calității pentru anul 2026;
- ❖ Planul de asigurare a realizării recomandărilor organismului de evaluare și acreditare în sănătate pe IMSP Spitalul Raional Briceni;
- ❖ Planul de acțiuni privind siguranța pacienților pentru anii 2026-2030;
- ❖ Planul de măsuri pentru prevenirea și controlul infecțiilor în IMSP Spitalul Raional Briceni pe anii 2025-2026;
- ❖ Planul de gestionare a deșeurilor rezultate din activitatea medicală IMSP Spitalul Raional Briceni pe anii 2025-2027;
- ❖ Planul de acțiuni privind implementarea managementului riscurilor în IMSP Spitalul Raional Briceni;
- ❖ Planul de activitate a IMSP Spitalul Raional Briceni pentru anul 2025 și pentru anul 2026.

În vederea realizării funcțiilor de bază, ghidăm și implicăm medicii, asistentele medicale angajate în IMSP Spitalul Raional Briceni în asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor medicale acordate pacienților cu accent la siguranța pacienților.

Permanent monitorizăm implementarea Procedurilor Operaționale Standard, algoritmi elaborați, Protocoalele clinice instituționale.

Elaborăm recomandări privind implementarea măsurilor corective pentru îmbunătățirea calității serviciilor medicale și siguranței pacienților.

În prezent coordonăm procesul de autoevaluare a instituției în vederea acreditării, monitorizăm gradul de implementare a recomandărilor Consiliului Național de Evaluare și Acreditare în sănătate.

Organizăm instruirii la locul de muncă pentru asistentele medicale, medici în domeniul management al calității serviciilor medicale, inclusiv în implementarea procedurilor operaționale și actelor normative instituționale de standardizare a serviciilor de sănătate.

Directorul IMSP
Spitalul Raional Briceni



Oloeri Mihail

Executor:

Șefa Serviciului Managementul
Calității serviciilor medicale



Veltman Claudia