

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chişinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

APROB
DIRECTOR IMSP SCMBCC
LUDMILA BÎRCĂ



MANUALUL CALITĂȚII

*Şef Subdiviziune de Management
al Calităţii Serviciilor Medicale*

Subdiviziunii de Management al
Calităţii serviciilor medicale
IMSP SCMBCC

Biorica Hemei - Hemei

Vicedirectoare medicală

Stela Cocirova

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chișinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

CUPRINS

DENUMIREA CAPITOLULUI / SUBCAPITOLULUI	Pagin a
CAPITOLUL 1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE	4
1.1 Definirea instituției, serviciilor acoperite și obiectivului manualului	4
CAPITOLUL 2. REFERINȚE NORMATIVE	5
2.1 Acte legislative și normative naționale	5
2.2. Documente interne ale instituției	5
CAPITOLUL 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII	6
3.1 Termeni generali ai managementului calității	6
3.2 Termeni specifici domeniului medico-sanitar	6
CAPITOLUL 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	7
4.1 Contextul general al instituției	7
4.2. Scopul și misiunea instituției	7
4.3. Viziunea și valorile	8
4.4. Analiza contextului intern și extern (SWOT)	8
4.5. Domeniul de aplicare al SMC	9
CAPITOLUL 5. LIDERISM ȘI IMPLICAREA CONDUCERII	9
5.1. Angajamentul managementului privind calitatea IMSP SCMBCC	9
5.2. Obiectivele strategice și responsabilități ale managementului calității	10
5.2. Structura de conducere și responsabilități	11
5.3. Politica Calității	14
5.4. Planificarea și obiectivele calității	15
CAPITOLUL 6. PLANIFICAREA ȘI MANAGEMENTUL RISCURILOR	15
6.1 Scop	15
6.2 Domeniul de aplicare	15
6.3 Cadrul normativ intern	16
6.4. Tipuri de riscuri monitorizate	16
6.5. Etapele procesului de management al riscurilor	17
6.6. Documente și evidențe utilizate	18
6.7. Responsabilități	18
CAPITOLUL 7. SUPT (RESURSE, COMPETENȚĂ, INFRASTRUCTURĂ)	19
7.1 Resurse umane, mediu de lucru, echipamente, formare profesională	19

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chişinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

7.1.1. Principii generale	20
7.1.2. Angajarea, evaluarea și dezvoltarea profesională	20
7.1.3. Protecția personalului și motivarea	20
7.2. Securitate și sănătate în muncă	20
7.3. Condițiile de muncă și mediul organizațional	20
7.4. Dialog social și comunicare	21
7.4.1. Comunicarea internă	21
7.4.2. Comunicarea externă	21
7.5. Infrastructura și echipamentele	21
7.6. Documentația și managementul informației	21
7.8. Resurse financiare și materiale	22
7.9. Satisfacția și bunăstarea angajaților	22
CAPITOLUL 8. DESCRIEREA PROCESELOR INSTITUȚIONALE ȘI A DOMENIULUI DE APLICARE	22
8.1. Abordarea bazată pe procese.	23
8.2. Clasificarea proceselor în cadrul IMSP SCMBCC	23
8.3. PROCESE DE BAZĂ (PB)	24
8.3.1. Definiție și caracteristici principale	24
8.3.2. LISTA POS PENTRU PROCESE DE BAZĂ (PB)	28
8.4. PROCESE DE MANAGEMENT (PM)	31
8.4.1. Definiție și caracteristici principale PM.	31
8.4.2. LISTA POS PENTRU PROCESE DE MANAGEMENT (PM)	32
8.5. PROCESE DE SUPORT MEDICALE (PSM)	33
8.5.1. Definiție și caracteristici principale PSM.	33
8.5.2. LISTA POS PENTRU PROCESE DE SUPORT MEDICALE (PSM)	33
8.6. PROCESE DE SUPORT NEMEDICALE (PSNM)	34
8.6.1. Definiție și caracteristici principale PSNM.	34
8.6.2. LISTA POS PENTRU PROCESE DE SUPORT NEMEDICALE (PSNM)	34
8.7. PROCESE DE ANALIZĂ, MĂSURARE ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE	36
8.7.1. Definiție și caracteristici principale ale PA	36
8.7.2. LISTA POS PENTRU PROCESE DE ANALIZĂ, MĂSURARE ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE (PA)	37
8.8. INTERACȚIUNEA PROCESELOR ȘI DOCUMENTE INTERNE DE REFERINȚĂ	39
CAPITOLUL 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ	40

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chișinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

9.1. Scopul și domeniul de aplicare	40
9.2. Surse de date și indicatori pentru evaluarea performanței	40
9.3. Satisfacția pacienților.	42
9.4. Auditul intern al calității.	42
9.5. Analiza managementului.	41
9.6. Acțiuni corective și preventive.	42
9.7. Îmbunătățirea continuă.	43
9.8. Raportarea și transparența	43
9.9. Concluzii	43
10. ANEXE	44
ANEXA 1. HARTA PROCESELOR DE BAZĂ	
ANEXA 2. HARTA PROCESELOR DE MANAGEMENT	
ANEXA 3. PROCESE DE SUPORT MEDICALE	
ANEXA 4. PROCESE DE SUPORT NEMEDICALE	

CAPITOLUL 1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Manualul Calității definește Sistemul de Management al Calității (SMC) implementat în cadrul **IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii** (în continuare – *instituția*), în conformitate cu cerințele **Standardului SM SR EN ISO 9001:2015** și actele normative în vigoare ale **Republicii Moldova**.

Scopul principal al manualului este de a asigura aplicarea consecventă a politicii și obiectivelor calității, în vederea furnizării unor servicii medicale sigure, eficiente și conforme cerințelor pacientului, cadrului legal și normativ, precum și principiilor îmbunătățirii continue.

Domeniul de aplicare al SMC cuprinde:

- activitățile medicale spitalicești pentru copii cu patologii infecțioase;
- activitățile de diagnostic, tratament, reabilitare și prevenire a bolilor contagioase;
- procesele de management instituțional, administrativ și logistic;
- activitățile suport medical și nemedical care asigură infrastructura, resursele și condițiile de siguranță sanitară.

Sistemul de management al calității se aplică la toate procesele descrise în **Harta proceselor (MC-01)**, grupate în:

- procese de bază,
- procese de management,
- procese suport medicale
- procese de suport nemedicale .
- procese de analiză, măsurare și îmbunătățire

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chișinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

CAPITOLUL 2. REFERINȚE NORMATIVE

Prin aplicarea prezentului manual, IMSP SCMBCC demonstrează angajamentul conducerii și al personalului pentru menținerea unui sistem eficient de management al calității, orientat către pacient și către îmbunătățirea continuă a serviciilor medicale.

Sistemul de Management al Calității (SMC) al IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii este elaborat, implementat și menținut în conformitate cu prevederile cadrului normativ național și internațional recunoscut în domeniul calității și al asistenței medicale.

2.1. Implementarea și menținerea SMC se realizează în conformitate cu următoarele acte normative:

- **Legea nr. 411/1995** privind ocrotirea sănătății;
- **Legea nr. 263/2005** privind drepturile și responsabilitățile pacientului;
- **Legea nr. 10/2009** privind supravegherea sănătății publice;
- **Legea nr. 264 din 27.10.2005** privind exercitarea profesiei de medic, cu modificările ulterioare.
- **Ordinul Ministerului Sănătății nr. 915 din 11.11.2024** – *Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Subdiviziunii de Management al Calității serviciilor medicale.*
- **Ordinul MS nr. 1024/12.12.2024** – *Metodologia de elaborare și implementare a actelor normative de standardizare a serviciilor de sănătate*
- **Ordinul MS nr. 672 din 09.08.2024** – *Cu privire la aprobarea Ghidului pentru prevenirea și controlul infecțiilor în instituția medico-sanitară spitalicească* (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024).
- **SM SR EN ISO 9001:2015** – *Sisteme de management al calității. Cerințe*; adoptat de **Institutul de Standardizare din Republica Moldova (ISM)** prin echivalare cu standardul internațional ISO 9001:2015; aplicabil conform prevederilor **Ordinului MSMPS nr. 915/2024**

2.2. Documente interne ale instituției

- Politica Calității IMSP SCMBCC;
- Harta proceselor (MC-01);
- Procedurile operaționale standard (POS);
- Regulamentul intern de organizare și funcționare;
- Instrucțiunile de lucru și fișele de post.

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chişinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

CAPITOLUL 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentului Manual al Calității, termenii și definițiile utilizate se bazează pe actele normative ale Republicii Moldova și pe terminologia specifică domeniului medico-sanitar.

3.1 Termeni generali ai managementului calității

1. Calitate – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui serviciu medical îndeplinește cerințele specificate și așteptările pacientului.
2. Sistem de management al calității (SMC) – ansamblu de procese intercorelate, implementate pentru a orienta și controla activitățile instituției în ceea ce privește calitatea.
3. Politica calității – intențiile și direcția generală ale instituției în ceea ce privește calitatea, stabilite de conducerea acesteia.
4. Obiectivele calității – ținte măsurabile stabilite de conducere pentru a implementa politica calității și a îmbunătăți continuu performanța serviciilor.
5. Proces – activitate sau ansamblu de activități corelate care transformă intrări (resurse, informații) în ieșiri (rezultate, servicii medicale).
6. Procedură – mod specific de desfășurare a unui proces sau activitate, documentat în cadrul instituției sub forma unui POS (Procedură Operațională Standard).
7. Indicator de performanță – instrument utilizat pentru a măsura gradul de realizare a unui obiectiv al calității.
8. Neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe specificate într-o procedură, regulament sau standard.
9. Acțiune corectivă – măsură aplicată pentru a elimina cauza unei neconformități și a preveni reapariția acesteia.
10. Îmbunătățire continuă – activitate repetitivă desfășurată pentru a crește capacitatea SMC de a furniza rezultate conforme.

3.2 Termeni specifici domeniului medico-sanitar

1. Pacient – persoană care beneficiază de servicii medicale de prevenire, diagnostic, tratament sau reabilitare, indiferent de starea sa de sănătate.
2. Serviciu medical – ansamblu de activități oferite de personalul medical cu scopul de a menține sau restabili sănătatea pacientului.
3. Asistență medicală spitalicească – totalitatea serviciilor oferite pacienților internați într-o instituție medico-sanitară publică.
4. Siguranța pacientului – absența riscului de prejudiciu inutil sau potențial asociat cu serviciile medicale.

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chișinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

5. Infecție asociată asistenței medicale (IAAM) – infecție dobândită în urma acordării îngrijirii medicale, conform definiției Ordinului MSMPS nr. 100/2020.
6. Triaaj medical – proces de clasificare a pacienților în funcție de urgența necesității de tratament.
7. Consimțământ informat – acord liber și conștient al pacientului (sau reprezentantului legal) pentru efectuarea unui act medical, bazat pe informare completă.
8. Echipă medicală – totalitatea specialiștilor implicați în actul medical (medici, asistente, personal auxiliar).
9. Satisfacția pacientului – percepția pacientului privind măsura în care serviciul medical a corespuns așteptărilor sale.
10. Incident de siguranță – eveniment neașteptat care ar fi putut cauza, sau a cauzat, vătămarea pacientului.

CAPITOLUL 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Contextul general al instituției

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase de Copii (SCMBCC) este o instituție medico-sanitară publică de utilitate municipală, cu personalitate juridică, subordonată Consiliului Municipal Chișinău, care activează în conformitate cu Legea nr. 411/1995 privind ocrotirea sănătății și cu Hotărârea Guvernului nr. 1020/2014 privind organizarea instituțiilor medico-sanitare publice. Spitalul funcționează pe principiul autonomiei financiare, în regim non-profit, asigurând asistență medicală spitalicească calificată pentru pacienți pediatrici cu boli contagioase, în baza contractelor cu Compania Națională de Asigurări în Medicină (CNAM)

4.2. Scopul și misiunea instituției

Scopul principal al IMSP SCMBCC este **fortificarea sănătății populației prin prestarea serviciilor medicale sigure, calitative și cost-eficiente**, bazate pe tehnologii moderne și protocoale clinice aprobate de Ministerul Sănătății

Misiunea instituției constă în:

- acordarea asistenței medicale spitalicești de urgență și planificate copiilor cu patologii infecțioase;
- diagnosticarea, tratarea și prevenirea bolilor transmisibile;
- aplicarea standardelor medicale moderne pentru siguranța pacientului;
- promovarea educației medicale continue și a culturii calității;
- dezvoltarea cercetării aplicative în domeniul bolilor contagioase.

IMSP Spitalul Clinic Municipal de Boli Contagioase Copii, mun. Chișinău	MANUALUL CALITĂȚII	Ed. 1 / Rev. 1
		Data: 07.10.2025
		Cod document: MC-00

4.3. Viziunea și valorile

Viziunea: IMSP SCMBCC aspiră să devină instituția municipală de referință în domeniul bolilor infecțioase pediatrice, bazată pe calitate, profesionalism și inovație, recunoscută la nivel național și internațional pentru standardele sale de siguranță și îngrijire centrată pe pacient.

Valorile instituționale:

- Respectul față de pacient și drepturile sale;
- Integritatea și etica profesională;
- Transparența și responsabilitatea publică;
- Lucrul în echipă și colaborarea interdisciplinară;
- Învățarea continuă și inovația;
- Siguranța pacientului ca prioritate fundamentală.

4.4. Analiza contextului intern și extern (SWOT)

Puncte tari • Cadru medical calificat și specializat în patologii infecțioase pediatrice; • Reputație consolidată la nivel municipal și național; • Implementarea sistemului de management al calității și procedurilor POS; • Bază tehnico-materială în curs de modernizare (dotări medicale, infrastructură)	Puncte slabe • Spații insuficiente și infrastructură parțial depășită; • Lipsa sistemului informațional integrat; • Necesitatea sporirii gradului de digitalizare; • Limitări financiare în raport cu nevoile de investiție.
Oportunități • Sprijinul autorităților municipale și al Ministerului Sănătății; • Proiecte de eficiență energetică și modernizare susținute prin fonduri publice sau externe; • Posibilități de colaborare internațională în domeniul bolilor infecțioase	Amenințări • Fluctuația personalului medical; • Creșterea rezistenței antimicrobiene și a infecțiilor nosocomiale; • Risc epidemiologic ridicat (COVID-19, viroze sezoniere etc.); • Instabilitatea economică generală.