

Document pentru Managementul Calității Serviciilor de Sănătate și Auditorii Interni (ANMCS)

1. Introducere

- **Scop și domeniu de aplicare**
- **Contextul organizației**
 - Descrierea generală a instituției de sănătate
 - Cerințe legale și de reglementare relevante
 - Părțile interesate și nevoile acestora

2. Politica de Calitate

- **Declarație de politică a calității**
- **Angajamentul conducerii**
 - Responsabilități și autorități
 - Promovarea culturii calității

3. Planificarea Sistemului de Management al Calității

- **Obiectivele calității**
 - Specificarea obiectivelor pe termen scurt și lung
- **Planificarea atingerii obiectivelor**
 - Alocarea resurselor
 - Evaluarea riscurilor și oportunităților

4. Suport și Resurse

- **Resurse umane**
 - Formare și competențe
- **Infrastructură**
 - Facilități și echipamente
- **Mediul pentru operarea proceselor**
- **Managementul documentelor și informațiilor**
 - Controlul documentației

5. Realizarea Produsului/Serviciului

- **Planificarea și controlul operațiunilor**
 - Identificarea și trasabilitatea
 - Procesul de furnizare a serviciilor
- **Comunicarea cu pacienții**
 - Informarea și educarea pacienților
- **Controlul proceselor neconforme**
 - Măsuri corective și preventive

6. Evaluarea Performanței

- **Monitorizarea și măsurarea**
 - Indicatori de performanță

- **Audit intern**
 - Planificarea și desfășurarea auditurilor interne
- **Analiza de management**
 - Revizuirea sistemului de management al calității de către conducere

7. Îmbunătățirea Continuă

- **Acte și acțiuni corective**
 - Analiza cauzelor neconformităților
- **Îmbunătățirea continuă**
 - Metodologii și instrumente utilizate pentru îmbunătățire

8. Anexe

- **Glosar de termeni**
- **Listă de referințe și documente suport**
- **Formulare și înregistrări**

Detalierea fiecărei secțiuni

1. Introducere

În această secțiune, se va descrie scopul documentului, contextul organizației, inclusiv aspecte legate de misiune, viziune și valorile instituției de sănătate. Se vor menționa și cerințele legale și reglementările aplicabile, precum și părțile interesate și nevoile acestora.

2. Politica de Calitate

Aici se va prezenta declarația de politică a calității, subliniind angajamentul conducerii față de calitate. Este esențial să se definească responsabilitățile și autoritățile în cadrul organizației și să se promoveze cultura calității în rândul angajaților.

3. Planificarea Sistemului de Management al Calității

Această secțiune va detalia obiectivele calității și modul în care acestea vor fi atinse, inclusiv alocarea resurselor necesare și evaluarea riscurilor și oportunităților care pot influența atingerea acestor obiective.

4. Suport și Resurse

Se vor specifica resursele umane necesare, inclusiv cerințele de formare și competențe, infrastructura necesară pentru operarea eficientă a proceselor, mediul de lucru și gestionarea documentației și informațiilor relevante pentru sistemul de management al calității.

5. Realizarea Produsului/Serviciului

Această secțiune va detalia planificarea și controlul operațiunilor, inclusiv identificarea și trasabilitatea produselor și serviciilor, procesul de furnizare a serviciilor și comunicarea cu pacienții. De asemenea, se vor descrie măsurile de control al proceselor neconforme.

6. Evaluarea Performanței

Aici se va explica modul în care se monitorizează și măsoară performanța sistemului de management al calității, inclusiv indicatorii de performanță utilizați. Se va detalia procesul de audit intern și analiza de management realizată de conducere.

7. Îmbunătățirea Continuă

Această secțiune va descrie procedurile pentru identificarea și corectarea neconformităților și pentru implementarea acțiunilor corective și preventive. De asemenea, se vor prezenta metodologiile și instrumentele utilizate pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

8. Anexe

În anexele documentului se vor include un glosar de termeni, lista de referințe și documente suport, precum și formularele și înregistrările necesare pentru documentarea și monitorizarea sistemului de management al calității.