



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN
mun. Chișinău

„06 „06” 2017

nr. 426

**Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale-cadru
privind elaborarea procedurilor**

În vederea asigurării unui standard de calitate a actului medical și dezvoltare a sistemului instituțional de management al calității conform bunelor practici internaționale, în temeiul prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.397 din 31 mai 2011,

ORDON:

1. Se aprobă Procedură operațională-cadru privind elaborarea procedurilor, conform anexei.
2. Conducătorii instituțiilor medico-sanitare vor organiza implementarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor în sistemul instituțional de management al calității serviciilor medicale.
3. Consiliul Național de Evaluare și Acreditare în Sănătate va organiza evaluarea instituționalizării Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor, în cadrul evaluării și acreditării instituțiilor medico-sanitare.
4. A recomanda Companiei Naționale de Asigurări în Medicină de a organiza evaluarea implementării Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor, în cadrul controalelor efectuate în instituțiile medico-sanitare, contractate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală.
5. Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” și Colegiile de Medicină vor organiza implementarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor, în activitatea didactică a catedrelor respective.
6. Centrul Național de Management în Sănătate va asigura suport consultativ-metodic în implementarea Procedurii operaționale-cadru privind elaborarea procedurilor, în activitatea instituțiilor medico-sanitare și va organiza plasarea acesteia pe pagina WEB a Ministerului Sănătății, la rubrica „Activitate”.
7. Controlul executării prezentului ordin se atribuie dnei Liliana Iașan și dlui Oleg Creciun, viceministri ai sănătății.

Ministru

Ruxanda GLAVAN

Instituia medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.: 1

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat		Responsabil pe managementul calității serviciilor		
1.2.	Verificat		Vicedirector medical		
1.3	Aprobat		Conducătorul IMS		

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. Crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 1			

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare						
3.2.	Aplicare						
3.3.	Aplicare						
3.4.	Informare						
3.5.	Evidență						
3.6.	Arhivare						
3.7.	Alte scopuri						

4. Scopul procedurii.

Stabilirea unei metodologii clare și unitare, care să cuprindă instrucțiunile, pașii de lucru, formularele necesare și responsabilitățile pentru asigurarea unui proces corect și complet de elaborare a procedurilor, pentru a fi utilizată de către tot personalul din cadrul instituției medico-sanitare.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale cadru.

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către tot personalul din instituția medico-sanitară concretă desemnat cu responsabilități în activitățile de procedurare la nivelul instituției.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale cadru:

- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- SR ISO IWA 1:2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate;
- SR CEN/TS 15224:2007 - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001;

6.1. Reglementări internaționale:

- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.

6.2. Reglementări naționale:

- Ordinul Ministerului Sănătății nr.139 din 03.03.2010 „Privind asigurarea calității serviciilor medicale în instituțiile medico-sanitare”.

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

- Ordinul Ministerului Sănătății nr.519 din 29.12.2008 „Cu privire la sistemul de audit medical intern”.
- Ordinul Ministerului Finanțelor nr.189 din 05.11.2015 „Cu privire la aprobarea Standardelor naționale de control intern în sectorul public”.

6.3. Reglementări secundare:

- Ordinul MS nr.1038 din 23.12.2016 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice.

6.4. Reglementări interne:

- Organigrama IMS *concrete*;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMS *concrete*;
- Regulamentul intern;
- Circuitul documentelor, inclusiv cele electronice, aprobate la nivelul IMS *concrete*.

6.5. Alte documente:

- Ordinul conducătorului privind instituirea Consiliului Calității la nivel de IMS *concretă*;
- Ordinul conducătorului privind numirea Responsabilului pe managementul calității serviciilor (RMCS) din cadrul IMS *concrete*;
- Ordinul conducătorului privind organizarea sistemului de audit medical.

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedura de elaborare a procedurilor	Metodologie unitară, elaborată la nivelul unei IMS, de către responsabilul pe managementul calității, care cuprinde un set de instrucțiuni și modele (formulare), prin care se stabilesc coordonatele necesare a fi utilizate (format, circuit etc.) de către toate subdiviziunile/departamentele/secțiile, în vederea realizării setului de proceduri specifice instituției respective și care urmează să fie aplicate la nivelul acesteia.
7.1.2.	Procedura	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual și al responsabilităților prestabilite în desfășurarea acesteia.
7.1.3	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
7.1.4.	Procedură de sistem (generală)	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor structurilor dintr-o IMS.
7.1.5.	Ediția unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată (redactată), după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată, difuzată și aplicată, conform legii.
7.1.6.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate spre aplicare.

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	PS	Procedură de sistem (generală)
7.2.3.	E	Elaborare
7.2.4.	V	Verificare
7.2.5.	A	Aprobare
7.2.6.	Ap	Aplicare
7.2.7.	Ah	Arhivare
7.2.8.	EN	Standard european
7.2.9.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.10.	IWA	Acordul Workshop internațional
7.2.11.	CEN	Comitetul european pentru standardizare
7.2.12.	TS	Specificații tehnice
7.2.13.	TR	Raport tehnic
7.2.14.	RP	Responsabil de proces
7.2.15.	REP	Registrul de evidență a procedurilor
7.2.16.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.17.	IMS	Instituție medico-sanitară
7.2.18.	CC	Consiliul Calității

8. Descrierea prezentei proceduri operaționale ca și cadru pentru elaborarea procedurilor în instituții medico-sanitare.

Până la acest punct (8), prima parte în care sunt prezentate punctele 1 – 7, reprezintă un model de elaborare a unei proceduri cu referire directă la specificul prezentei proceduri operaționale cadru (documentele de referință, definițiile, abrevierile sunt aplicabile atât prezentei proceduri, cât și un model de completare a respectivelor rubrici).

Începând de la acest punct (8), în a doua parte sunt prezentate punctele 8 – 11 care au dublă calitate:

- reprezintă instrucțiunile (explicații) pentru elaborarea unei proceduri operaționale;
- reprezintă și conținutul care constituie rubrica „descrierea” pentru prezenta procedură cadru.

8.1. Generalități (se cuprind aspecte generale legate de activitatea procedurată, în cazul de față, activitatea procedurată este cea de elaborare a procedurilor operaționale, după model).

IMS concretă, elaborează proceduri operaționale, în scopul de a eficientiza activitățile și de a facilita monitorizarea și controlul acestora. Această procedură operațională cadru este în același timp un model și o metodologie de lucru. Modelul prezentat constituie un instrument pentru dezvoltarea sistemului de management al calității la nivelul structurilor din cadrul instituției medico-sanitare. Procedurile operaționale pot fi regăsite ca instrumente utilizate în practică și sub alte denumiri: proceduri de proces, proceduri de lucru, protocoale de lucru etc.

În totalitate, procedurile elaborate și aprobate, devin parte componentă a Manualului calității la nivelul instituției medico-sanitare.

8.2. Documente utilizate în elaborarea procedurilor (se cuprind acele categorii de documente utilizate atât pentru elaborarea procedurii – formulare, modele, cât și cele utilizate în activitatea procedurală – fișe, rapoarte tipizate etc.).

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

Instituția medico-sanitară *concretă* ca entitate publică, conform politicii adoptate cu privire la sistemul instituțional de management al calității, utilizează în procesul de elaborare a procedurilor, fără a se limita la, următoarele:

- „Declarația privind politica în domeniul calității” emisă de către Conducător (este obligatorie și trebuie elaborată de către Conducător conform și în acord cu Planul de management);
- modelul de procedură operațională în forma prezentă, ca și cadru pentru a realiza, în conformitate cu dimensiunea, gradul de dotare, tipurile de activități și complexitatea acestora, procedurile specifice de la nivelul fiecărei structuri/subdiviziuni/secții;
- documente specifice activității care este procedurată – de ex: ghiduri practice, protocoale clinice, standarde medicale, formulare tipizate sau proprii, acorduri, standardele de evaluare și acreditare;
- documente generale și specifice curente, existente și utilizate la nivelul IMS:
 - ✓ norme specifice (sanitare, de contabilitate, de achiziții etc.), instrucțiuni și tehnici de lucru (de recoltare, de dezinfecție, de decontaminare etc.);
 - ✓ fișe tehnice de lucru pentru aparatajul din dotare și diversele echipamente;
 - ✓ documente instituționale (în vigoare) – organigrama, Regulamentul de organizare și funcționare, Regulamentul intern, circuitul documentelor etc;
 - ✓ documente privind activitatea specifică instituției medico-sanitare/subdiviziunilor – rapoarte periodice, statistice specifice, etc.

Instrucțiuni specifice de elaborare care se stabilesc la nivelul fiecărei IMS (*descrierea prezentei proceduri operaționale cadru*)

Procedurile operaționale se elaborează pe suport de hârtie și/sau electronic, simple și specifice pentru fiecare activitate și sunt aprobate prin ordin, emis de către Conducător. Buna gestionare a elaborării, aprobării și aplicării procedurilor operaționale la nivelul IMS se asigură prin:

- constituirea grupului de lucru (inițial);
- derularea tuturor acțiunilor în concordanță cu instituirea și/sau dezvoltarea sistemului instituțional de management al calității;
- corelarea cu elementele tangente care fac obiectul indicatorilor asumați prin contractul de management, respectiv al Planului de management.

Toate procedurile operaționale se actualizează permanent și sunt aduse la cunoștință personalului implicat în respectivele activități, precum și a altor factori interesați.

În măsura în care dotarea tehnică, pregătirea personalului și în special prevederea bugetară permit acest lucru, operațiunile de elaborare, avizare, aprobare, difuzare, utilizare etc. a procedurilor operaționale, este preferabil să fie automatizate și să se deruleze prin utilizarea unei aplicații dedicate.

8.3. Resurse necesare în procesul de elaborare și implementare a procedurilor (*sunt rubrici care se completează cu date aferente fiecărei proceduri*).

8.3.1. Resurse materiale: birotică, linii telefonice, materiale informatice (computere, imprimante, acces la baze de date și la internet), publicații de specialitate (ghiduri practice, protocoale clinice, standarde medicale, monitorul oficial, nomenclatoare etc.) și materiale din arhiva spitalului.

8.3.2. Resurse umane:

- persoanele desemnate prin ordin, emis de către Conducător, pentru a face parte din Consiliul Calității al IMS;

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

- persoanele desemnate prin ordin, emis de către Conducător, ca responsabile de implementarea procesului de procedurare la nivelul fiecărei structuri/subdiviziuni/secții de la nivelul IMS – șefii de subdiviziuni/secții;
- persoanele care în contextul sarcinilor de serviciu, sunt implicate în activitățile specifice, ce fac obiectul procedurilor operaționale (personalul operațional – de execuție, de la nivelul fiecărei structuri/subdiviziuni/secții).

8.3.3. Resurse financiare: sunt reprezentate în primul rând de cheltuielile necesare pentru achiziționarea resurselor materiale.

8.3.4. Resurse nemateriale: pentru buna desfășurare a procesului de elaborare și implementare a procedurilor operaționale la nivelul IMS, se are în vedere îndeplinirea următoarelor condiții:

- identificarea și achiziția tehnologiei necesare procesului, fie prin pregătirea personalului propriu, fie prin achiziționarea de servicii de specialitate;
- dimensionarea corectă a resursei „*timp*” necesară pentru planificarea etapelor procesului și pentru estimarea necesarului de resurse financiare (*nivel și termene*);
- identificarea și colectarea „*informației*” - tipuri de date, necesare în proces.

Modul de lucru

8.4. Precizări privind modul de redactare a unei proceduri, după modelul de procedură operațională cadru. (punctele 8.4. – 11)

8.4.1. Precizări comune tuturor procedurilor.

Denumirea precisă a procedurii operaționale și codul acesteia se stabilesc în cadrul fiecărei IMS și trebuie să reflecte activitatea procedurată și locul de desfășurare al acesteia, care trebuie să se regăsească (proiectat ca abreviere sau ca numerotare) și în sistemul de codificare utilizat (*codificarea poate fi făcută cu litere – abreviere, cu cifre – numerotare sau mixt*).

Edițiile se numerează cu cifre romane, iar reviziile din cadrul acestora, cu cifre arabe – de ex: P.O. I. 01. – procedură operațională prima ediție, prima revizie.

Tehno-redactarea tuturor procedurilor operaționale de la nivelul IMS *concrete* se realizează cu respectarea următoarelor condiții:

MODEL DE TEHNO-REDACTARE (*fiecare unitate își poate stabili propriul model*):

- suport hârtie utilizat – în format A 4:
 - ✓ tipărit pe o singură pagină/pe ambele pagini;
 - ✓ orientarea – portret;
 - ✓ margini: sus – 1,5 cm; jos – 1,5 cm; stânga – 3,0 cm; dreapta – 1,7 cm;
- font-uri în text:
 - ✓ tip „Times New Roman”;
 - ✓ dimensiune: 12 regular;
 - ✓ aliniere: „justify”;
- font-uri în titluri:
 - tip „Times New Roman”(aceiași);
 - dimensiuni: 12 bold (și/sau italic, după caz);
 - aliniere: central;
- distanța între rânduri: la 1/1,15 rânduri;

În cazul în care la elaborarea procedurii operaționale nu sunt necesare înscrideri la unul sau mai multe dintre capitole (rubricile) prevăzute în POc, capitolul numerotat se păstrează în document, fără a fi completat.

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

Registrul de evidență a procedurilor operaționale (REP) este unic la nivelul IMS și este gestionat la nivelul structurii de management al calității.

Orice modificare de reglementare, organizatorică sau de altă natură, cu efect asupra activității procedurate, determină revizia sau după caz, elaborarea unei noi ediții pentru procedura operațională respectivă.

În măsura în care este posibil, dar fără a fi obligatoriu, este preferabil să se asigure pagină distinctă pentru fiecare componentă (rubrică principală) a procedurii operaționale.

8.4.2. Precizări specifice componentelor din cadrul unei proceduri:

Începând de la acest punct sunt reluate pentru explicații, toate rubricile (*componentele*) din procedura cadru și sunt prezentate precizări privind modul de completare – regulile.

Pct.1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau după caz a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale (*componenta 1*):

- responsabilii se stabilesc, pentru fiecare operațiune (elaborare, verificare, aprobare), prin ordin, emis de către Conducător;

- în cazul în care una sau mai multe dintre operațiunile sus-menționate se realizează conform ordinului, emis de către Conducător, de către un grup sau o comisie, în listă se cuprind toți membrii grupului sau ai comisiei.

Model:

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat				
1.2.	Verificat				
1.3.	Aprobat				

Pct.2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale (*componenta 2*):

- se cuprind, în ordinea cronologică a realizării, toate edițiile, respectiv toate reviziile din cadrul unei ediții, după caz.

- când se realizează o nouă ediție a procedurii operaționale, coloanele nr.2 și 3, privind componenta revizuită, precum și modalitatea reviziei, NU se completează;

- coloana nr.3 (Modalitatea reviziei) privește acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, referitoare la una sau mai multe componente ale procedurii operaționale;

- la fixarea datei de la care se aplică prevederile noii ediții sau revizii (coloana nr. 4) se are în vedere asigurarea timpului necesar pentru difuzarea și studierea acestora de către aplicatori.

Model:

	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1	x	x	
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 2			

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

Pct. 3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale (*componenta 3*):

- coloana nr. 1 (Scopul difuzării) are în vedere faptul, că oricare compartiment/persoană a cărei/cărei activitate intră sub incidența aplicării, informării, evidenței, arhivării sau este în alte scopuri în legătură cu procedura respectivă, trebuie să aibă la dispoziție acest instrument, inclusiv cu ocazia actualizării prin noi ediții sau revizii.

Model:

	Scopul difuzării	Exemplar nr. _____	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare	x	x				
3.2.	Aplicare						
3.3.	Aplicare						
3.4.	Informare						
3.5.	Evidența						
3.6.	Arhivare						
3.7.	Alte scopuri						

Pct. 4. Scopul procedurii operaționale (*componenta 4*):

IMS *concretă*, spre deosebire de scopurile considerate generale și prezentate ca exemple în modelul procedurii operaționale cadru la această componentă, identifică și înscrie scopurile specifice în cazul fiecărei proceduri operaționale elaborate, ținând cont de rolul, locul, importanța, precum și de alte elemente privind activitatea procedurată.

Scopul unei proceduri operaționale:

- Stabilește modul de realizare a activității (pașii de lucru), structurile/subdiviziunile/secțiile din cadrul IMS și persoanele implicate;
- Asigură existența documentației adecvate derulării activității;
- Asigură continuitatea activității respective, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- Sprijină auditul proceselor, iar pe Conducător în luarea deciziei;
- Alte scopuri specifice procedurii operaționale.

Pct.5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale (*componenta 5*):

Această componentă se bazează pe colaborarea dintre structurile/subdiviziunile/secțiile din cadrul IMS, astfel încât la fixarea și definirea activității (pct. 5.1), la delimitarea acesteia de alte activități (pct. 5.2 și 5.3) sau la precizarea compartimentelor cu atribuții legate de activitatea respectivă (pct. 5.4) să fie eliminată orice situație de suprapunere de activități, de activități necuprinse în procesul de analiză și elaborare a procedurilor, de suprapunere de atribuții între compartimente, de atribuții pentru care nu au fost fixate responsabilități etc.

Domeniul de aplicare:

1. Procedura se aplică de către serviciul/subdiviziunea/secția *concretă*, pentru activitatea *concretă*.....;

2. La procedură participă și structurile/subdiviziunile/secțiile....., pentru activitatea *concretă*

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

Pct. 6. Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurale (componenta 6):

Această componentă se referă la listarea documentelor (denumire, număr, an) cu rol de reglementare față de activitatea procedurată;

Este necesar să fie menționate, cunoscute și respectate toate reglementările care guvernează fiecare activitate;

Gruparea pe cele 4 categorii are rol de sistematizare a reglementărilor, unde:

- reglementările internaționale în legătură cu domeniul respectiv sunt cele la care Republica Moldova este parte;
- legislația primară se referă la legi și la Hotărâri ale Guvernului;
- legislația secundară are în vedere Hotărâri sau acte ale organismelor cu atribuții de reglementare și care sunt emise în vederea implementării legilor;
- alte documente, inclusiv reglementări interne ale IMS, se referă la instrucțiuni, precizări, decizii, ordine sau altele asemenea și au efect asupra activității procedurate.

Documente de referință aplicabile activității procedurate:

1. Reglementări naționale
2. Reglementări secundare
3. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale IMS *concrete*.

Pct. 7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională (componenta 7):

Se va urmări definirea acelor termeni care sunt mai rar utilizați în vocabularul curent și reprezintă element de noutate sau sunt mai puțin cunoscuți. Termeni care pot prezenta sensuri diferite și prin neexplicitarea cărora se pot produce confuzii, etc.

Se recomandă precizare, acolo unde este cazul, a actului relevant care definește termenul în cauză.

Se va avea în vedere abrevierea termenilor (cuvinte, expresii, denumiri de instituții, etc.) utilizați cu mai mare frecvență în textul procedurii operaționale și/sau care, în urma acestei acțiuni, permit o înțelegere și utilizare mai ușoară a procedurii.

Se recomandă ca ordinea în care se înscriu atât definițiile termenilor în tabelul 7.1, cât și abrevierile termenilor în tabelul 7.2, să fie aceeași data de prima apariție în textul procedurii operaționale a termenului definit sau abreviat, după caz.

În tabelele 7.1 și 7.2 din modelul de procedura operațională au fost definiți și respectiv abreviați pentru exemplificare termeni utilizați în model.

Definiții ale termenilor

Model:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.1.	Procedura operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
7.1.2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată (redactată), după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată, difuzată și aplicată, conform legii.
7.1.3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

		procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate spre aplicare.
7.1.n.	...	...

Abrevieri ale termenilor

Model:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	P.O.	Procedura operațională
7.2.2.	E	Elaborare
7.2.3.	V	Verificare
7.2.4.	A	Aprobare
7.2.5.	Ap.	Aplicare
7.2.6.	Ah.	Arhivare
7.2.n.	...	...

Pct. 8. Descrierea procedurii operaționale (componenta 8):

Această componentă reprezintă, în fapt, esența procedurii operaționale.

În același timp este și acea componentă care nu este generalizabilă prin model de procedură decât în termeni foarte largi.

Componenta este dependentă, în mod direct, de condițiile concrete în care se desfășoară activitatea respectivă în cadrul fiecărei entități, de modul de organizare, de gradul de subordonare, de gradul de dotare cu resurse materiale, financiare și umane, de calitatea și pregătirea profesională a personalului și nu în ultimul rând, de gradul de dezvoltare a sistemului instituțional de management al calității. Cele câteva puncte și sub-puncte, enumerate la această componentă în prezenta procedură operațională cadru, recomandă una din multitudinea de posibilități de descriere a acestei componente.

Pct. 8.1. Generalități

Acest subpunct descrie elemente privind caracteristicile activității. Se va evita repetarea acelor deja abordate în cadrul celorlalte componente ale procedurii operaționale, cum ar fi cele legate de scopul procedurii (prezentate la componenta 4), cele privind domeniul de aplicare a procedurii (prezentate la componenta 5) sau cele privind documentele de referință aplicabile activității procedurate (prezentate la componenta 6).

Pct. 8.2. Documente utilizate

Acest subpunct cuprinde, în principal, documente de natura formularelor, dar și manuale, instrucțiuni operaționale, liste de verificare (check-lists) etc., care furnizează informații necesare derulării activității, contribuie la prelucrarea de date în cadrul procesului sau transmit rezultatele obținute altor utilizatori. De reținut că documentele trebuie să fie actualizate, utile, precise, ușor de examinat, disponibile și accesibile Conducătorului, personalului și terților, dacă este cazul. Subpctele 8.2.1, 8.2.2 și 8.2.3 au mai mult rolul de a ordona problemele abordate, ele putând fi comasate sau detaliate în funcție de volumul, diversitatea și complexitatea documentelor respective.

Pct. 8.2.1. Lista și proveniența documentelor

La "Lista și proveniența documentelor utilizate" se are în vedere nominalizarea tuturor documentelor, a organismelor abilitate cu emiterea și actualizarea acestora, a codurilor de identificare, dacă este cazul, a regimului informațiilor conținute etc. În această listă se

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

nominalizează și documentele interne de această natură, emise și utilizate în cadrul compartimentelor sau prin colaborare, între subdiviziunile IMS.

Pct. 8.2.2. Conținutul și rolul documentelor

Acest subpunct poate fi redat în forma completă, anexând la procedură modele ale documentelor, instrucțiuni de completare a acestora și mențiuni referitoare la rolul lor.

Pct. 8.2.3. Circuitul documentelor

Acest subpunct are în vedere subdiviziunile/secțiile din cadrul IMS, persoanele la care trebuie să circule documentele în procesul de realizare a activității, precum și operațiunile ce se efectuează în legătură cu documentul respectiv, la fiecare subdiviziune/secție din cadrul IMS/ persoană pe la care circulă. Este necesar ca circuitul documentelor aferente activității să fie integrat în fluxul general al documentelor din cadrul IMS *concrete*. Se recomandă utilizarea reprezentării grafice a circuitului documentelor.

Pct. 8.3. Resurse necesare

Acest punct se dezvoltă pe structura clasică a acestora, respectiv resurse materiale (subpct. 8.3.1), resurse umane (subpct. 8.3.2) și resurse financiare (subpct. 8.3.3). De menționat, că structura resurselor este foarte sensibilă față de activitatea la care ne referim. La unele activități resursa necesară preponderent este cea materială, iar la altele este preponderentă resursa umană sau resursa financiară ori combinații ale acestora.

Pct. 8.3.1. Resurse materiale

Acest subpunct se dezvoltă pe elementele de logistică: birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, computere, acces la baza de date, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc., dar și pe elemente de altă natură, dacă specificul activității o impune. De exemplu, în cazul unei IMS cu activitate în teren intensă, cu deplasări auto frecvente, activitatea de transport capătă o conotație distinctă, iar procedura operațională aferentă, la resursa materială, va trebui să reflecte parcul auto, fapt care, în acest caz, va da greutate sporită acestui tip de resursă, în comparație cu resursa umană sau financiară.

Pct. 8.3.2. Resurse umane

Acest subpunct fixează subdiviziunea/compartimentul și/sau persoanele din cadrul IMS *concrete* care sunt implicate, prin atribuțiile/sarcinile de serviciu, în realizarea activității procedurate.

Pct. 8.3.3. Resurse financiare

Se are în vedere prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, etc.), dar și a sumelor necesare altor tipuri de cheltuieli proprii unei anume activități. De exemplu, în situația unei activități de achiziție, resursa financiară trebuie să reflecte sumele din buget aferente programului de achiziții al IMS sau după caz, programul de bugetare.

Pct. 8.3.4. Resurse nemateriale

Se are în vedere identificarea și achiziția tehnologiilor necesare procesului, fie prin pregătirea personalului propriu, fie prin achiziționarea de servicii de specialitate.

NOTA: În cuprinsul prezentei proceduri operaționale cadru, punctele 1 – 7 inclusiv, au fost dezvoltate atât în aplicarea prezentei proceduri în sine, cât și ca model de completare (cu adaptare reieșind din particularități specifice).

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

Pct. 8.4. Modul de lucru

Modul de lucru pentru o activitate poate fi formalizat, respectiv transpus în procedură operațională, numai prin aportul personalului implicat direct în acea activitate.

Pct. 8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Acest subpunct se sprijină, pe de o parte, pe acțiunile identificate, analizate prin prisma resurselor de toate categoriile, a termenelor de realizare, a riscurilor identificate și a măsurilor de limitare a efectului acestora, a condițiilor de eficiență și legalitate impuse, puse în corelație și într-o succesiune logică și cronologică. Acesta constituie de fapt instrumentul de planificare cuprins în procedura operațională pentru activitatea analizată.

Pct. 8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Aici se reflectă programul de zi cu zi al compartimentului/subdiviziunii/secției /persoanei implicate în realizarea activității, în care acesta/aceasta utilizează toate instrumentele specifice și acționează corespunzător prevederilor din procedura operațională și în special, celor din instrumentul de planificare a activității. Se recomandă cuprinderea în procedura operațională, sub formă tabelară, a modului de operare, unde pe verticală se pot cuprinde etapele ce se derulează în legătură cu activitatea respectivă, iar pe orizontală se precizează intrările de informații (de la cine? ce?), operațiunile, acțiunile/prelucrările, completările etc., ce au loc față de datele intrate, instrumentele utilizate în acest scop, ieșirile de rezultate (care? către cine? etc.).

Pct. 8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

Acest subpunct poate fi orientat către mai multe direcții, ca de exemplu:

- analiza gradului de realizare a indicatorilor de performanță asociați activității;
- furnizarea datelor și informațiilor cu privire la rezultatele activității către beneficiarii acestora;
- identificarea măsurilor de îmbunătățire a serviciilor prestate, etc.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității (componenta 9):

Se va urmări identificarea tuturor acțiunilor (pașilor de lucru) care au loc în legătură cu activitatea procedurată, precum și fixarea acestora pe compartimentele (posturile) cărora le revin responsabilitățile și/sau, după caz, răspunderile față de acestea.

Se recomandă cuprinderea acțiunilor în tabel, pe cât posibil, în ordinea logică a desfășurării lor, iar a compartimentelor (posturilor), în ordinea intervenției în proces.

De exemplu: în tabelul 9 model:

- compartimentele (posturile) au fost simbolizate, ipotetic, cu I, II, III, ...,
- acțiunile (operațiunile), cu a, b, c, ...,
- responsabilitățile/răspunderile, cu abrevierile regăsite în tabelul 7.2, unde:
E = elaborare; V = verificare; A = aprobare; Ap. = aplicare; Ah. = arhivare.

Observăm, că operațiunea „a” este o operațiune de elaborare „E”, care revine compartimentului „I”; operațiunea „c” este o operațiune de aprobare „A”, în răspunderea postului „III”; acțiunea „e” este o acțiune de arhivare „Ah”, ce revine compartimentului „V” etc.

Model:

Nr. Crt.	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
0	1	2	3	4	5	6
9.1.	a	E				
9.2.	b		V			

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

9.3.	c			A		
9.4.	d				Ap.	
9.5.	e					Ah.

Pct. 10. Anexe, înregistrări, arhivări (componenta 10):

Este necesar ca procedura operațională să cuprindă în anexe toate instrumentele (modele, grafice, formulare tipizate sau propuse de către spital, etc.) relevante, prezentate în cadrul celorlalte componente ale acesteia și care sunt aplicabile în realizarea activității procedurate.

Pentru o mai bună ordonare și evidență a anexelor, se recomandă întocmirea tabelului prezentat la componenta 10 din model, numerotarea și anexarea realizându-se în ordinea menționării în conținutul procedurii.

Model:

Nr. crt.	Denumirea anexe	Elaborat	Aprobat	Nr.exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	durată	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
3								

Pct. 11. Cuprins:

Este necesar ca procedura operațională să aibă un cuprins, care să conțină listarea (nominalizarea) celor 10 puncte prezentate până aici, pentru a se găsi mai ușor componentele acesteia de către utilizatori.

Model:

Nr. componentei	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
0	Coperta	
1.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	
4.	Scopul procedurii operaționale	
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	
6.	Documentele de referință aplicabile activității procedurate	
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	
8.	Descrierea procedurii operaționale	
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	
11.	Cuprins	

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Revizia: - Nr.de ex. : -
		Exemplar nr.: 1

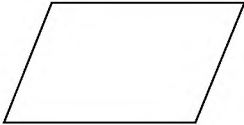
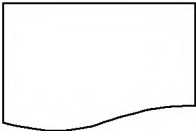
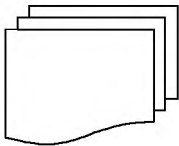
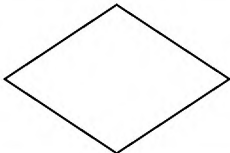
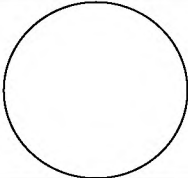
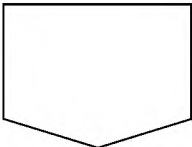
Sistemul de codificare al procedurilor formalizate:

- (a) codul unei PS formalizate este format din grupul PS-NN, unde NN reprezintă numărul de ordine al PS formalizate, alocat de secretariatul Comisiei;
- (b) codul unei PO formalizate este format din grupul PO-XX.YY, unde XX reprezintă codul compartimentului responsabil cu elaborarea PO formalizate, iar YY reprezintă numărul de ordine al PO, alocat de compartimentul/subdiviziunea/secția care a realizat procedura.
- (c) Codul unui formular utilizat în cadrul unei proceduri este format din grupul F-PSNN.ZZ sau F-PO-XX.YY.ZZ, unde NN, respectiv YY – reprezintă numărul de ordine al PS, respectiv PO, iar ZZ – reprezintă numărul de ordine al formularului în cadrul procedurii respective, XX reprezintă codul compartimentului/ subdiviziunii/secției care a realizat procedura.

Instituția medico-sanitară _____	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ CADRU PRIVIND ELABORAREA PROCEDURILOR	Ediția: I Nr.de ex.:
		Revizia: - Nr.de ex. : -
	Cod: P.O.C. 00.0(0)	Exemplar nr.: 1

Anexă

Simboluri utilizate la elaborarea diagramelor

	Simbol start/terminus - utilizat pentru marcarea începutului sau sfârșitului unui proces
	Simbolul activității - reprezintă orice acțiune sau operațiune. Poate include semnătura unui document, înregistrarea unei facturi, elaborarea caietului de sarcini, efectuarea unei licitații, etc.
	Simbolul introducerii manuale – este utilizat pentru distingerea intrărilor manuale de cele automatizate, de exemplu: introducerea manuală a unor date într-o aplicație computerizată
	Simbolul de intrare/ieșire date – reprezintă datele disponibile pentru intrare sau ieșire în/dintr-o aplicație computerizată, de exemplu: înregistrarea într-o bază de date
	Simbolul documentului – este utilizat pentru a reprezenta orice tip de document, de exemplu: contract, factură etc.
	Simbolul documentelor multiple – este utilizat pentru a reprezenta un set de documente, de exemplu: ordine, protocoale, etc.
	Simbolul decizional – este o joncțiune unde trebuie luată o decizie, de exemplu: da sau nu, aprobare sau respingere.
	Simbolul de conectare - este utilizat pentru a reprezenta pe aceeași diagramă conexiunea cu un alt proces/activitate.
	Simbolul de conectare cu pagina următoare – este utilizat pentru a indica continuarea diagramei pe pagina următoare. În acest simbol se înscrie numărul paginii pentru a facilita referința.