



**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII, MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA**

ORDIN

„11 ” iunie 2020

mun. Chișinău

Nr. 568

**Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor de performanță
ai activității instituției medico-sanitare publice și modului de
evaluare a îndeplinirii acestora**

În scopul executării prevederilor punctelor 31–38 din Regulamentul privind numirea în funcție pe bază de concurs a conducerilor instituțiilor medico-sanitare publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1016/ 2016 și punctului 26 din Regulamentul privind salarizarea angajaților din instituțiile medico-sanitare publice încadrate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 837/ 2016 și punctelor, precum și în temeiul Regulamentului privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 694/2017,

O R D O N:

1. Se aprobă:
 - 1) Lista indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice, conform anexei nr. 1;
 - 2) Regulamentul privind modul de evaluare a indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice, conform anexei nr. 2;
 - 3) Metodologia de evaluare a indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice, conform anexei nr. 3.
2. Conducătorii instituțiilor medico-sanitare publice vor lua act de prevederile prezentului ordin și vor întreprinde măsurile ce se impun pentru implementare.
3. Direcția politici în domeniul asistenței medicale primare, urgente și comunitare, Direcția politici în domeniul asistenței medicale spitalicești, Secția planificare asigurări sociale și medicale și Serviciul resurse umane vor acorda instituțiilor medico-sanitare suportul consultativ-metodic necesar.
4. Ordinul nr.1038 din 23.12.2016 Cu privire la aprobarea Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice și Regulamentului privind modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice se abrogă.
5. Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.
6. Controlul privind executarea prezentului ordin se pune în sarcina doamnei Marina Golovaci, dlui Alexandru Holostenco și dlui Constantin Rîmiș, Secretari de Stat.

Ministru

Viorica DUMBRĂVEANU

**Lista
indicatorilor de performanță a activității instituției
medico-sanitare publice**

1. Indicatori de management al resurselor umane (30%):

- 1) Rata de ocupare cu personal medical;
- 2) Publicarea pe pagina web a instituției a listei de posturi vacante și temporar vacante conform statelor de funcții aprobate și actualizarea trimestrială a acestei liste, în termen de maxim 15 zile de la începerea trimestrului;
- 3) Rata personalului medical instruit anual din numărul total de personal medical angajat;
- 4) Rata personalului medico-sanitar protejat împotriva infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID-19);
- 5) Evaluarea gradului de satisfacție a personalului medical.

2. Indicatori de utilizare a serviciilor medicale (20%):

2.1. Asistența medicală urgentă prespitalicească:

- 1) Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediul urban în mai puțin de 15 minute de la preluarea solicitării;
- 2) Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediul rural în mai puțin de 25 de minute de la solicitare.

2.2 Asistența medicală primară:

- 1) Numărul de vizite la medicul de familie raportat la un locitor;
- 2) Rata cuprinderii cu tratament medicamentos compensat;
- 3) Rata pacienților care au fost consultați de medicul de familie după transmiterea informației de către AMU.

2.3. Asistența medicală spitalicească:

- 1) Ponderea intervențiilor chirurgicale prin chirurgia de o zi din numărul de intervenții chirurgicale totale pentru spitalele raionale și pentru cele republicane*;
- 2) Rata activității chirurgicale pentru spitalele raionale și pentru spitalele municipale și republicane*;
- 3) Rata dispozitivelor medicale introduse în sistemul informațional de management al dispozitivelor medicale;
- 4) Numărul de nașteri înregistrate în secțiile de maternitate;
- 5) Rata executării volumului de servicii prestate (cazuri tratate/zile pat/servicii de înaltă performanță) conform contractului de prestare servicii cu Compania Națională de Asigurări în Medicină;
- 6) Rata pacienților preluati de către DMU/UPU/SI de la echipele AMU în timp de până la 10 minute conform standardului.

2.4. Asistența medicală stomatologică:

Rata volumului asistenței medicale stomatologice acordate copiilor în cadrul asigurărilor obligatorii de asistență medicală (din asistența medicală stomatologică totală pe instituție).

3. Indicatori ai activității economico-financiare ale instituției (20%):

- 1) Executarea contractelor cu Compania Națională de Asigurări în Medicină;
- 2) Achitarea suplimentului pentru îndeplinirea indicatorilor de performanță a angajaților;
- 3) Ponderea cheltuielilor pentru medicamente și dispozitive medicale (inclusiv consumabile și echipamente de protecție personală), din totalul cheltuielilor;
- 4) Ponderea veniturilor obținute suplimentar din totalul veniturilor instituției;
- 5) Publicarea pe pagina web a instituției: a planurilor anuale de achiziții; a procurărilor de medicamente, dispozitive medicale, echipamente de protecție; a rapoartelor privind activitatea economico-financiară.

4. Indicatori de calitate (30%):

4.1. Asistența medicală urgentă prespitalicească:

- 1) Rata deceselor în prezența echipei de asistență medicală urgentă;
- 2) Rata solicitărilor (AVC+SCA+UHExt) deservite în conformitate cu cerințele PCN;
- 3) Rata pacienților cu urgențe cardiovasculare examinați prin metoda ECG;
- 4) Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate;
- 5) Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, având în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate și personal angajat;
- 6) Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților.

4.2. Asistența medicală primară:

- 1) Lipsa mortalității infantile, determinată de supravegherea inadecvată;
- 2) Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate;
- 3) Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, având în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate;
- 4) Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților.

4.3. Asistența medicală spitalicească:

- 1) Raportarea infecțiilor nosocomiale;
- 2) Raportarea reacțiilor adverse la medicație, inclusiv la tratamentul COVID-

- 3) Rata intervențiilor chirurgicale la care s-a perfectat Fișa de siguranță a pacientului chirurgical;
- 4) Procentul bolnavilor transferati catre alte spitale cu același grup de boală din totalul bolnavilor internati;
- 5) Rata pacienților tratați conform Protoocoalelor Clinice Naționale/instituționale/standardizate/standarde medicale de diagnostic și tratament/algoritmi de conduită/ proceduri operaționale;
- 6) Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate;
- 7) Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, având în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate;
- 8) Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților.

4.4. Asistența medicală stomatologică:

- 1) Rata solicitărilor de urgență stomatologică rezolvate (caz tratat) în condiții de ambulator;
- 2) Raportarea reacțiilor adverse la medicație;
- 3) Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate;
- 4) Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, având în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate;
- 5) Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților.

*valabil pentru instituțiile medico-sanitare care prestează servicii medico-chirurgicale

**Regulamentul
privind modul de evaluare a indicatorilor de
performanță ai activității instituției medico-sanitare publice**

**Capitolul I.
Dispoziții generale**

1. Regulamentul privind la modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice (în continuare – Regulament) este elaborat în conformitate cu prevederile articolului 4 din Legea ocrotirii sănătății nr. 411/1995, punctelor 11 și 26 din Regulamentul privind salarizarea angajaților din instituțiile medico-sanitare publice încadrate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 837 /2016, punctelor 31-38 din Regulamentul privind numirea în funcție pe bază de concurs a conducătorilor instituțiilor medico-sanitare publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1016/2016.

2. Prezentul Regulament are drept scop stabilirea mecanismului de organizare și evaluare a realizării indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice, atribuțiilor Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și altor părți ale contractului de management sau contractului individual de muncă existent în cadrul acestor proceduri.

3. În sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni și termeni:

conducător – persoana care asigură conducerea și administrarea unei instituții medico-sanitare numită în funcție de către persoana responsabilă a fondatorului (ministru, primar al municipiului, președinte de raion), conform legislației în vigoare;

contract de management – contractul încheiat între persoana responsabilă a fondatorului (respectiv ministru, primar al municipiului, președinte de raion) și conducătorul instituției medico-sanitare publice, având drept obiect organizarea, conducerea și administrarea instituției medico-sanitare publice, gestionarea patrimoniului, inclusiv a mijloacelor materiale și bănești, în baza obiectivelor stabilite în Regulamentul instituției și a indicatorilor de performanță ai activității stabiliți în anexa la contract, în scopul asigurării serviciilor medicale preventive, curative, de recuperare și/sau paliative, încheiat în conformitate cu forma și conținutul Contractului-tip de management al instituției aprobat de către Guvern;

evaluator – persoana desemnată pentru evaluarea realizării indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice, stabiliți la încheierea contractului de management, sau la contractele individuale de muncă existente, iar, ulterior, în fiecare an, prin ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;

perioada de evaluare – perioada de timp stipulată în ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale de aprobat a indicatorilor de performanță ai

activității instituției. De regulă, perioada de evaluare a realizării indicatorilor de performanță se stabilește pentru fiecare an de activitate;

indicatori de performanță ai activității instituției – reprezintă un set de expresii cuantificabile, măsurabile și determinate, ce țin de activitatea și specificul unei instituții medico-sanitare publice, stabiliți în mod obligatoriu prin ordin al Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, parte integrantă al contractului de management al instituției sau acordului adițional la contractul individual de muncă, în baza Listei indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice aprobate de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

4. Scopul proceselor de evaluare a conducerilor instituțiilor medico-sanitare publice constă în îmbunătățirea performanței organizaționale, prin aprecierea performanțelor profesionale individuale și dezvoltarea competențelor manageriale și personale ale conducerilor respectivi.

5. Evaluarea performanțelor profesionale și nivelului de îndeplinire a indicatorilor de performanță a activității instituției stabiliți în sarcina conducerului se realizează în conformitate cu următoarele principii de bază:

obiectivitate – factorii implicați în procesul de evaluare a performanțelor profesionale trebuie să ia decizii, în mod imparțial, în baza argumentelor și faptelor concrete, astfel încât să redea cît se poate de exact atît meritele, performanțele, cît și deficiențele și nerealizările din activitatea conducerului evaluat;

cooperare și comunicare continuă – asigurarea unui mediu cooperant și menținerea unor relații de comunicare deschisă și permanentă între toți factorii implicați în procesul de evaluare a performanțelor profesionale;

respectare a demnității – asigurarea unui mediu în care este respectată demnitatea fiecărei persoane și a unui climat liber de orice manifestare și formă de hărțuire, exploatare, umilire, dispreț, amenințare sau intimidare.

6. Pe parcursul activității sale, conținutul activității este obligat să promoveze un management orientat spre gestionarea eficientă și corectă a mijloacelor financiare și a bunurilor materiale și a altor resurse disponibile, asigurarea transparenței în activitatea instituției, îmbunătățirea permanentă a indicatorilor de calitate, implicarea colectivului în luarea deciziilor, asigurarea condițiilor pentru perfecționarea profesională și soluționarea problemelor economice și sociale ale angajaților.

Capitolul II. Activitatea Comisiei de evaluare și validare

7. Comisia de evaluare și validare se instituie prin ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și este compusă din 5 membri, după cum urmează:

- 1) secretarul de stat (pe domeniu), președinte al Comisiei;
- 2) un reprezentant al subdiviziunii Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale de profil medical al instituției evaluate;
- 3) un reprezentant al subdiviziunii Serviciul resurse umane din cadrul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;
- 4) un reprezentant al subdiviziunii economico-financiare specializate al Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;
- 5) un reprezentant al fondatorului instituției medico-sanitare publice evaluate.

8. Membrii Comisiei de evaluare și validare nu pot face parte din Comisia de contestații.

9. Comisia de evaluare și validare are următoarele atribuții:

a) să solicite și să primească toate informațiile necesare de la persoanele împoternicite să conducă sau să reprezinte instituția medico-sanitară publică evaluată, ce țin de indicatorii de performanță a activității acesteia;

b) să aibă acces liber în cadrul instituției medico-sanitare publice evaluate, la necesitate;

c) să examineze în mod obiectiv și cu imparțialitate toate documentele privind îndeplinirea sau neîndeplinirea de către conducătorul instituției a indicatorilor anuali de performanță a activității instituției;

d) să primească și să examineze toate explicațiile conducătorului evaluat;

e) să nu admită apariția și existența unor situații de conflict de interes în cadrul procedurilor de evaluare;

10. Neprezentarea reprezentantului fondatorului instituției, care urmează a fi evaluată la lucrările comisiei de evaluare și validare, nu împiedică efectuarea procedurii de evaluare.

11. Conducătorul evaluat prezintă comisia de evaluare și validare un Raport de îndeplinire a indicatorilor de performanță, însotit de documentele confirmative, conform Formularului de Raportare anexat la prezentul Regulament, elaborat conform Metodologiei de evaluare a indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice din anexa nr. 3.

12. În urma procesului de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției, comisia de evaluare și validare adoptă decizia de evaluare.

13. Lucrările comisiei de evaluare și validare se consideră deliberative dacă la procedurile de evaluare și de validare a participat majoritatea simplă a membrilor desemnați.

14. Decizia de evaluare se adoptă cu majoritatea simplă a membrilor comisiei de evaluare și validare. În cazul parității voturilor membrilor comisiei, votul președintelui comisiei este decisiv. Decizia adoptată de către comisia de evaluare și validare se comunică oficial în termen de cel mult 24 de ore Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, fondatorului instituției medico-sanitare publice, persoanei responsabilă a fondatorului (ministru, primar al municipiului, președinte de raion) și conducătorului evaluat.

15. Calificativele atribuite prin decizia adoptată de către comisia de evaluare și validare sunt: "Nesatisfăcător", "Satisfăcător", "Bine" și "Foarte bine".

Calificativul "Nesatisfăcător" se atribuie conducătorului care are realizat mai puțin de 55% din indicatorii de performanță stabiliți;

Calificativul "Satisfăcător" se atribuie conducătorului care a realizat între 56% și 70% din indicatorii de performanță stabiliți;

Calificativul "Bine" se atribuie conducătorului care a realizat între 71% și 90% din indicatorii de performanță stabiliți;

Calificativul "Foarte bine" se atribuie conducătorului care a realizat între 91% și 100% din indicatorii de performanță stabiliți.

16. Valoarea procentuală (%) a blocurilor de indicatori va fi estimată în modul următor:

1) Indicatori de management al resurselor umane (30%);

- 2) Indicatori de utilizare a serviciilor medicale (20%);
- 3) Indicatori ai activității economico-financiare ale instituției (20%);
- 4) Indicatori de calitate (30%).

17. Rezultatul final al evaluării activității instituției va prezenta calculul sumei cotelor procentuale a fiecărui indicator.

Evaluarea indicatorului se efectuează prin verificarea documentației aferente și a datelor statistice prezentate cu aprecierea și aplicarea calificativului (îndeplinit/neîndeplinit).

18. Suplimentul pentru îndeplinirea indicatorilor de performanță a activității instituției se va achita în felul următor:

Pentru calificativul “Nesatisfăcător” conducătorului evaluat nu se achită suplimentul respectiv;

Pentru calificativul “Satisfăcător” se va achita un supliment de 25% din salariul de funcție;

Pentru calificativul “Bine” se va achita un supliment de 35% din salariul de funcție;

Pentru calificativul “Foarte bine” se va achita un supliment de 50% din salariul de funcție.

19. Modalitatea de achitare a suplimentului stabilit în punctul 18 al prezentului Regulament se va aplica în mod corespunzător și personalului de conducere stabilit în anexa nr. 3 la Regulamentul privind salarizarea angajaților din instituțiile medico-sanitare publice încadrate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 837/2016.

20. Suplimentul pentru îndeplinirea indicatorilor de performanță nu se stabilește în cazul cînd conducătorul, în perioada care este evaluată, a activat mai puțin de 3 luni.

21. Pentru conducătorii care nu au activat în perioada pentru care a fost evaluată activitatea instituției medico-sanitare, se va stabili suplimentul după 3 luni de activitate, în baza rezultatelor evaluării efectuate în modul stabilit de prezentul Regulament.

22. Constatarea indicatorilor de performanță nesatisfăcători într-o perioadă de doi ani consecutivi constituie temei juridic pentru încetarea Contractului de management cu conducătorul instituției medico-sanitare publice, conform art. 263 lit. b) din Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003. În asemenea cazuri, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale emite ordin de încetare a Contractului de management sau, după caz, solicită persoanei responsabile a fondatorului (respectiv primar al municipiului, președinte de raion) să înceteze Contractul respectiv.

23. În cazul în care, la solicitarea Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, persoana responsabilă a fondatorului instituției medico-sanitare publice municipale sau raionale refuză desfacerea contractului de management din cauza indicatorilor de performanță nesatisfăcători, Ministerul este în drept să atace refuzul persoana responsabilă a fondatorului (respectiv primar al municipiului, președinte de raion), în ordinea contenciosului administrativ, în instanța judecătorească competentă.

24. În termen de 10 zile lucrătoare de la data cînd a fost comunicată decizia comisiei de evaluare și validare Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale,

fondatorului instituției medico-sanitare publice și conducătorului evaluat, adoptată conform prevederilor punctului 12 sau de la data cînd alte persoane au luat cunoștință de decizia adoptată, orice persoană interesată poate să depună o contestație împotriva deciziei comisiei de validare în fața Comisiei de contestații.

Capitolul III. Comisia de contestații

25. În cazul dezacordului cu decizia comisiei de evaluare și validare, aceasta se supune contestării la Comisia de contestații, care se organizează și activează în baza ordinului Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

26. Comisia de contestații este compusă din 3 (trei) membri cu drept de vot, după cum urmează:

- 1) secretar de stat, președinte al Comisiei de contestații;
- 2) un reprezentant al subdiviziunii Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale de profil medical al instituției evaluate;
- 3) un reprezentant al Federației Sindicale "Sănătatea" din Moldova.

27. Mandatul membrilor Comisiei de contestații este de regulă de 3 (trei) ani, care poate înceta mai devreme în caz de demisie din funcția de bază deținută.

28. Lucrările de secretariat ale Comisiei de contestații sunt asigurate de către secretarul Comisiei de contestații, un funcționar public din cadrul Secției juridice a Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, fără drept de vot în cadrul Comisiei de contestații.

29. Comisia de contestații examinează deciziile comisiilor de evaluare și validare în baza tuturor documentelor administrate de către comisia de validare a cărei decizie se contestă, precum și oricărora înscrișuri noi prezentate de către contestatar.

30. În cadrul examinării contestațiilor, Comisia de contestații beneficiază de toate atribuțiile stabilite în punctul 9 al prezentului Regulament.

31. În caz de necesitate, Comisia de contestații poate solicita suplimentar orice înscriș pe care îl consideră necesar pentru justă soluționare a contestației. Persoana căreia i-a fost solicitată prezentarea înscrișului respectiv (Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, fondatorul instituției medico-sanitare publice, conducătorul evaluat, Compania Națională de Asigurări în Medicină, instituția medico-sanitară publică, alte persoane din domeniul ocrotirii sănătății) este obligată să-l prezinte Comisiei de contestații. În cazul refuzului de prezentare a înscrișului solicitat, decizia Comisiei de contestații se va întemeia pe probele administrative nemijlocit, cu mențiunea refuzului respectiv în decizie.

32. Contestația se examinează de către Comisia de contestații în termen de 30 de zile de la data înregistrării ei la Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, decizia urmînd să fie comunicată de îndată contestatarului.

33. Prin decizie, Comisia de contestații este în drept:

a) să admită contestația examinată și, după caz, să anuleze integral sau parțial decizia contestată, cu dispunerea efectuării unei evaluări noi de către o comisie nou-instituită sau examinarea suplimentară de către comisia de evaluare și validare a Raportului de îndeplinire a indicatorilor de performanță și altor documente prezentate în ordinea punctului 11 al prezentului Regulament sau

atribuirea conducătorului evaluat unui calificativ nou, din cele stabilite în punctul 15 al prezentului Regulament.

b) să respingă contestația depusă ca fiind neîntemeiată și să mențină decizia comisiei de evaluare și validare contestată;

c) să respingă contestația depusă ca fiind tardivă și depusă cu depășirea termenului stabilit în punctul 22 al prezentului Regulament;

34. Lucrările Comisiei de contestații se consideră deliberative dacă la adoptarea deciziei au participat majoritatea simplă a membrilor cu drept de vot al acesteia.

35. Opiniile separate ale membrilor Comisiei de contestații se înscriu în cuprinsul deciziei Comisiei de contestații.

36. În cazul existenței unei parități de voturi ale membrilor Comisiei de contestații, votul președintelui Comisiei de contestații este decisiv.

37. Decizia Comisiei de contestații este cu drept de atac în ordinea contenciosului administrativ în instanța judecătorească competentă. Reprezentarea în instanță în cazul acțiunilor respective se asigură de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

Capitolul V. Dispoziții finale

38. Dosarele lucrărilor și deciziile adoptate de către comisiile de evaluare și validare, precum și de Comisia de contestații, se păstrează în arhiva Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale pe un termen de 5 ani, conform cerințelor în vigoare.

Anexă la Regulamentul privind modul de evaluare a indicatorilor de performanță a activității instituției medico-sanitare publice

Formular de Raportare

a îndeplinirii indicatorilor de performanță

directorul

(nume, prenume)

(denumirea IMSP)

TCTAII

Semnătura

Conducătorul instituției medico-sanitare

Contabil șef

Economist șef

Reprezentantul Agentiei Naționale pentru
Sănătate Publică

Sănătate Publică

Votă:

- 1) La Formularul de Raportare se vor anexa documentele confirmative a înăplinirii indicatorilor de performanță.
- 2) Pînă la prezentarea formularului de raportare comisiei de evaluare și validare Agenția Națională pentru Sănătate Publică va completa rubrica respectivă cu datele existente.
- 3) Pentru prezentarea datelor raportate în mod eronat sau false conducătorul instituției poartă responsabilitate personală

Metodologia de evaluare a indicatorilor de performanță ai activității instituției medico-sanitare publice

1. Indicatori de management al resurselor umane

1) Rata de ocupare cu personal medical

Indicatorul se evaluează separat pentru medici și separat pentru personalul medical cu studii medii.

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Rata de ocupare cu personal medical medici față de statele de personal medical medici aprobate = Numărul de persoane fizice medici în anul de raportare X 100 / Numărul total de funcții aprobate de personal medical medici în anul de raportare

b. Rata de ocupare cu personal medical cu studii medii față de statele de personal medical cu studii medii aprobate = Numărul de personae fizice cu studii medii în anul de raportare X 100 / Numărul total de funcții aprobate de personal medical cu studii medii în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata de ocupare cu personal medical față de normativul de personal în vigoare, este de cel puțin 80%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 80%	5 puncte
70% - 79 %	3 puncte
sub 70%	0 puncte

2) Publicarea pe pagina web a instituției a listei de posturi vacante și temporar vacante conform statelor de funcții aprobate și actualizarea trimestrială a acestei liste, în termen de maxim 15 zile de la începerea trimestrului

Indicatorul se validează în cazul cînd instituția prezintă materiale confirmative privind publicarea pe pagina web a instituției a listei de posturi vacante și temporar vacante conform statelor de funcții aprobate.

Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
publicat	5 puncte
parțial publicat	3 puncte
nepublicat	0 puncte

3) Rata personalului medical instruit anual din numărul total de personal medical angajat

a) *Modalitatea de calcul a indicatorului*

a. Rata personalului medical instruit anual din numărul total de angajați = Numărul de medici instruiți în anul de raportare X 100 / Numărul total de medici angajați, planificați pentru instruire în anul de raportare.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata personalului medical instruit anual din numărul total de personal medical angajat este de cel puțin 80 %

b) *Modul de evaluare*

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 80%	5 puncte
70% - 79%	3 puncte
sub 70%	0 puncte

4) Rata personalului medical protejat împotriva infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID-19)

Indicatorul se evaluează separat pentru medici, separat pentru personalul medical cu studii medii și personalul medical auxiliar.

a) *Modalitatea de calcul a indicatorului*

a. Rata personalului medical *medici* protejat împotriva infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID-19) = Numărul personalului medical medici care nu a înregistrat caz confirmat de COVID 19 X 100 / Numărul personalului medical medici angajat implicat în acordarea asistenței medicale în anul de raportare

b. Rata personalului medical *cu studii medii* protejat împotriva infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID-19) = Numărul personalului medical cu studii medii care nu a înregistrat caz confirmat de COVID 19 X 100 / Numărul personalului medical cu studii medii angajat implicat în acordarea asistenței medicale în anul de raportare

c. Rata personalului auxiliar protejat împotriva infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID-19) = Numărul personalului auxiliar care nu a înregistrat caz confirmat de COVID 19 X 100 / Numărul personalului auxiliar angajat implicat în acordarea asistenței medicale în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata personalului medical protejat împotriva infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID-19) constituie 100%.

b) *Modul de evaluare*

Gradul de realizare	Punctajul acordat
95 - 100%	10 puncte
80 - 94 %	5 puncte
sub 80%	0 puncte

5) *Evaluarea gradului de satisfacție a personalului medical*

Indicatorul se validează cu 5 puncte în cazul cînd la Formularul de Raportare a îndeplinirii indicatorilor de performanță pentru anul 2020 sunt anexate materiale care confirmă realizarea evaluării gradului de satisfacție a personalului medical:

- a) procedura operațională privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a personalului medical aprobată
- b) procese verbale privind realizarea chestionarelor de satisfacție a personalului medical
- c) concluziile în rezultatul analizei chestionării efectuate
- d) măsurile întreprinse în vederea soluționării problemelor identificate

2. Indicatori de utilizare a serviciilor medicale

2.1. Asistența medicală urgentă prespitalicească:

1) Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu urban în mai puțin de 15 minute de la solicitare

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu urban în mai puțin de 15 minute de la solicitare = Numărul solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu urban în mai puțin de 15 minute X 100 / Numărul total de solicitări cu urgență majoră înregistrate în mediu urban în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu urban în mai puțin de 15 minute de la solicitare este de cel puțin 75%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 75%	10 puncte
70 – 74,9 %	5 puncte
sub 70%	0 puncte

2) Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu rural în mai puțin de 25 de minute de la solicitare

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu rural în mai

de 25 de minute de la solicitare = Numărul solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu rural în mai puțin de 25 de minute X 100 / Numărul total de solicitări cu urgență majoră înregistrate în mediu rural în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata solicitărilor cu urgență majoră la care s-a ajuns în mediu rural în mai puțin de 25 de minute de la solicitare este de cel puțin 75%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 75 %	10 puncte
70 – 74,9 %	5 puncte
sub 70%	0 puncte

2.2 Asistență medicală primară:

1) Numărul de vizite la medicul de familie raportat la un locuitor

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Numărul de vizite în an la 1 locuitor, care locuiește în raionul deservit = Numărul de vizite la medicul de familie care au fost făcute de locuitori care locuiesc în teritoriul de deservire / numărul mediu al populației care locuiește în raionul deservit

În numărul de vizite sunt incluse vizitele la medicul de familie, realizate de către locuitori în cadrul vizitelor nemijlocite în instituțiile medicale, la domiciliu și telefonice, inclusiv supravegherea în autoizolare a pacienților cu caz probabil/caz suspect/caz confirmat COVID - 19, înregistrate în documentația medicală primară/SIA AMP și raportate în modul stabilit de actele normative în vigoare.

¹ În numărul de vizite sunt incluse și vizitele realizate la asistentul medical de familie.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Numărul de vizite la medicul de familie raportat la un locuitor de cel puțin 2,8 în an.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
2,8 vizite și mai mult	7 puncte
sub 2 - 2,7 vizite	4 puncte
Sub 2 vizite	0 puncte

2) Rata cuprinderii cu tratament medicamentos compensat a pacienților cu maladii cardiovasculare

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Rata cuprinderii cu tratament medicamentos compensat a pacienților cu maladii cardiovasculare = Numărul pacienților cu maladii cardiovasculare care beneficiază de tratament medicamentos compensat X 100 / Numărul total de pacienți cu maladii cardiovasculare înregistrați în teritoriul de deservire în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata cuprinderii cu tratament medicamentos compensat a pacienților cu maladii cardiovasculare este de cel puțin 80%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 80 %	7 puncte
70 - 79%	4 puncte
sub 70%	0 puncte

3) Rata pacienților care au fost consultați de medicul de familie după transmiterea informației de către AMU

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Rata pacienților care au fost consultați de medicul de familie după transmiterea informației de către AMU = Numărul pacienților consultați de medicul de familie după recepționarea informației de la AMU (vizită sau telephonic) X 100 / Numărul total de solicitări la pacienți transmise de AMU la AMP în anul de raportare.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata pacienților care au fost consultați de medicul de familie după transmiterea informației de către AMU este de cel puțin 80%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 80%	6 puncte
70 - 79%	4 puncte
sub 70%	0 puncte

2.3. Asistență medicală spitalicească*:

1) Ponderea intervențiilor chirurgicale prin chirurgia de o zi din numărul de intervenții chirurgicale totale pentru spitalele raionale/municipale și pentru cele republicane

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Ponderea intervențiilor chirurgicale prin chirurgia de o zi = Numărul de bolnavi operați prin chirurgia de o zi X 100 / număr de bolnavi (externați +decedați) din secțiile chirurgicale

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 15% raionale și municipale / peste 10% republicane	4 puncte
10 – 14% raionale și municipale / 5 -9% republicane	3 puncte
5-9 % raionale și municipale / 4-2% republicane	1 puncte
sub 4% raionale și municipale / sub 2% republicane	0 puncte

2) Rata activității chirurgicale pentru spitalele raionale și pentru spitalele municipale și republicane

a) Modalitatea de calculare a indicatorului

a. Ponderea intervențiilor chirurgicale = Numărul de bolnavi operați X 100 /

număr de bolnavi (externați +decedați) din secțiile chirurgicale

Indicatorul se validează la punctajul maxim în cazul cînd Rata activității chirurgicale este de cel puțin 40% pentru spitalele raionale și cel puțin de 60% pentru spitalele municipale și republicane.

b) *Modul de evaluare*

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 40% spitale raionale /60% spitale municipale și republican	3 puncte
sub 40% spitale raionale /60 % spitale municipale și republican	2 puncte

3) *Rata dispozitivelor medicale introduse în sistemul informațional de management al dispozitivelor medicale*

a) *Modalitatea de calcul a indicatorului*

a. Rata dispozitivelor medicale introduse în sistemul informațional de management al dispozitivelor medicale = Numărul de dispozitive medicale introduse în sistemul informațional de management al dispozitivelor medicale X 100 / numărul de dispozitive medicale din instituție

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata dispozitivelor medicale introduse în sistemul informațional de management al dispozitivelor medicale constituie 100%.

b) *Modul de evaluare*

Gradul de realizare	Punctajul acordat
90 - 100%	3 puncte
80 - 89%	2 puncte
sub 80%	0 puncte

4) *Numărul de nașteri înregistrate în secțiile de maternitate*

Indicatorul se calculează pentru instituțiile care dispun de maternități și raportează un număr de nașteri. Indicatorul ia în calcul numărul de nașteri raportate.

b) *Modul de evaluare*

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 300 nașteri nmaternitățile de niv. I//900 nașteri maternitățile de nivelul II și III	4 puncte
sub 300% spitale raionale /900 nașteri maternitățile de nivelul II și III	0 puncte

5) *Rata execuțării volumului de servicii prestate (cazuri tratate/zile pat/servicii de înaltă performanță) conform contractului de prestare servicii cu Compania Națională de Asigurări în Medicină*

a) *Modalitatea de calcul a indicatorului*

a. Rata executării volumului de servicii prestate (cazuri tratate/zile pat/servicii de înaltă performanță) conform contractului de prestare servicii cu Compania Națională de Asigurări în Medicină = Numărul de servicii prestate (cazuri tratate/zile pat/servicii de înaltă performanță) X 100 / Numărul de servicii prestate (cazuri tratate/zile pat/servicii de înaltă performanță)

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata executării volumului de servicii prestate (cazuri tratate/zile pat/servicii de înaltă performanță) conform contractului de prestare servicii cu Compania Națională de Asigurări în Medicină este nu mai mult de 0,5% de la volumul de servicii contractat.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
99,5 - 100%	3 puncte
80 – 99,4%	2 puncte
sub 80%	0 puncte

6) Rata pacienților preluati de către DMU/UPU/SI de la echipele AMU în timp de până la 10 minute conform standardului

a) Modalitatea de calculare a indicatorului

a. Rata pacienților preluati de către DMU/UPU/SI de la echipele AMU în timp de până la 10 minute conform standardului = Numărul pacienților preluati de DMU/UPU/SI de la echipele AMU în timp de pînă la 10 minute X 100 / Numărul total de transportări de către echipele AMU la DMU/UPU/SI în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata pacienților preluati de către DMU/UPU/SI de la echipele AMU în timp de până la 10 minute conform standardului este de cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 90 %	3 puncte
80 - 89%	2 puncte
sub 80%	0 puncte

*

În cazul cînd indicatorii nu sunt aplicabili, punctajul total stabilit pentru această categorie de indicatori (20 puncte), se împarte proporțional numărului de indicatori aplicabili.

2.4. Asistența medicală stomatologică:

1) Rata volumului asistenței medicale stomatologice acordate copiilor în cadrul asigurărilor obligatorii de asistență medicală (din asistența medicală stomatologică totală pe instituție)

a) Modalitatea de calcul a indicatorului

a. Rata volumului asistenței medicale stomatologice acordate copiilor în cadrul asigurărilor obligatorii de asistență medical = Numărul de vizite la medicul stomatolog la copii X 100 / Numărul de vizite la medicul stomatolog total pe

instituție

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata volumului asistenței medicale stomatologice acordate copiilor în cadrul asigurărilor obligatorii de asistență medicală (din asistență medicală stomatologică totală pe instituție) este de cel puțin 30%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
30 – 100%	20 puncte
25 - 30%	15 puncte
sub 25%	0

3. Indicatori ai activității economico–financiare ale instituției:

1) Executarea contractului cu Compania Națională de Asigurări în Medicină

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Executarea contractului cu Compania Națională de Asigurări în Medicină = Suma contractuală executată X 100/ Suma contractuală aprobată/precizată cu CNAM

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
99,5-100%	4 puncte
sub 99,5%	0 puncte

2) Achitarea suplimentului pentru îndeplinirea indicatorilor de performanță angajaților

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Achitarea suplimentului pentru îndeplinirea indicatorilor de performanță angajaților = Cheltuielile suplimentului pentru indicatorii de performanță X 100 / Cheltuielile salariilor de funcție

în care:

- Cheltuielile suplimentului pentru indicatorii de performanță (numărător) = suma cumulativă a suplimentului pentru indicatorii de performanță acordat/calculat tuturor categoriilor de angajați în perioada de raportare;

- Cheltuielile salariilor de funcție = suma cumulativă a salariilor de funcție achitate/calculate angajaților în perioada de raportare.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 16%	6 puncte
7-15%	5 puncte

sub 7%	0 puncte
--------	----------

3) Ponderea cheltuielilor cu medicamente și dispozitive medicale (inclusiv consumabile și echipamente de protecție personală) din totalul cheltuielilor

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Ponderea cheltuielilor cu medicamente și dispozitive medicale (inclusiv consumabile și echipamente de protecție personală) din totalul cheltuielilor = (Total cheltuieli efective/de casă anuale pe medicamente și consumabile) X 100 / (Suma totală a cheltuielilor de casă/efective în perioada de raportare)

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
cel puțin 15% Spitale raionale și municipale /25% republicane/3% AMP	5 puncte
cel puțin 10% Spitale raionale și municipale /19% republicane/2% AMP	4 puncte
sub 10% Spitale raionale și municipale /19% republicane/2% AMP	0 puncte

4) Ponderea veniturilor obținute suplimentar din totalul veniturilor instituției

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Ponderea veniturilor obținute suplimentar din totalul veniturilor instituției = venituri obținute suplimentar X 100 / Total venituri ale instituției
în care:

- venituri obținute suplimentar = veniturile obținute de instituție din proiecte investiționale interne și externe, din partea fondatorilor, granturi, donații, sponsorizări etc.;

- total venituri ale instituției = toate veniturile obținute de instituție, inclusiv cele obținute în contractul cu CNAM, de la fondator, de la prestarea serviciilor contra plată, granturi, donații, sponsorizări, precum și alte venituri permise de legislație încasate de instituție.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
cel puțin 2% raionale și municipale /3% republicane	2 puncte
cel puțin 1% raionale și municipale /2% republicane	1 puncte
sub 1% raionale și municipale /2% republicane	0 puncte

3) Publicarea pe pagina web a instituției: a planului anual de achiziții; a procurărilor de medicamente, dispozitive medicale, echipamente de protecție; a rapoartelor privind activitatea economico-financiară

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

Planul anual de achiziții, datele privind procurările de medicamente, dispozitive medicale și echipamente de protecție, precum și rapoartele privind activitatea economico-financiară se publică pe pagina web a instituției.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
publicat total (3 din 3)	3 puncte
publicat parțial (2 din 3)	2 puncte
publicat parțial (1 din 3)	1 puncte
nu este publicat	0 puncte

4. Indicatori de calitate

4.1. Asistența medicală urgentă prespitalicească:

1) Rata deceselor în prezența echipei de asistență medicală urgentă

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Rata deceselor în prezența echipei de asistență medicală urgentă = Numărul total de decese în prezența echipei (la locul solicitării + în timpul transportării) X 100 / Numărul total de solicitări în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata deceselor în prezența echipei de asistență medicală urgentă, nu mai mare de 1%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
sub 1%	5 puncte
mai mare de 1%	0 puncte

2) Rata solicitărilor (AVC+SCA+UHExt) deservite în conformitate cu cerințele PCN

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Rata solicitărilor (AVC+SCA+UHExt) deservite în conformitate cu cerințele PCN = Numărul de solicitări (AVC+SCA+UHExt) deservite în conformitate cu cerințele PCN X 100 / Numărul total de solicitări (AVC+SCA+UHExt) deservite în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata solicitărilor (AVC+SCA+UHExt) deservite în conformitate cu cerințele PCN, este de cel puțin 85%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 85%	5 puncte
70 - 84%	3 puncte
sub 70%	0 puncte

3) Rata pacienților cu urgențe cardiovaseculare examinați prin metoda ECG

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Rata pacienților cu urgențe cardiovaseculare examinați prin metoda ECG =

Numărul de pacienți cu urgențe cardiovasculare examinați prin metoda ECG X 100 / Numărul total de solicitări cu urgențe cardiovasculare deservite în anul de raportare

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata pacienților cu urgențe cardiovasculare examinați prin metoda ECG este de cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 90%	5 puncte
70 - 89 %	3 puncte
sub 70%	0 puncte

4) Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate = cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual la nivelul instituției exprimată în litri) x 1000 / număr total de zile de activitate a instituției în anul de raportare.

Indicatorul se validează la punctajul maxim în cazul cînd Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate atestă corespunderea acesteia cu prevederile actelor normative și este de cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare și validare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 90%	5 puncte
80 – 89%	3 puncte
sub 80%	0 puncte

5) Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, avînd în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate

Indicatorul se validează în cazul cînd se constată, că conform Formularului de raportare este prezentă informația privind:

1) evaluarea gradului de risc pentru fiecare angajat din cadrul instituției (medic, asistent medical, lucrător auxiliar, în funcție de locul de muncă și intervențiile efectuate);

2) estimarea necesităților de echipamente de protecție este efectuată pentru fiecare angajat conform rezultatelor evaluării riscului;

3) asigurarea cu echipamente de protecție a fiecărui angajat, în funcție de riscul evaluat și timpul real lucrat.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd în informația prezentată se atestă îndeplinirea actelor normative în vigoare privind controlul infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID -19 este ce cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare și validare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
90 - 100%	5 puncte
sub 90%	0 puncte

6) Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților

Indicatorul se validează la punctaj maxim de 5 puncte în cazul cînd la Formularul de Raportare a îndeplinirii indicatorilor de performanță pentru anul 2020 sunt anexate materiale care confirmă realizarea evaluării gradului de satisfacție a pacienților:

- 1) procedura operațională privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților aprobată;
- 2) procese verbale privind realizarea chestionarelor de satisfacție a pacienților;
- 3) concluziile în rezultatul analizei chestionării efectuate;
- 4) măsurile întreprinse în vederea soluționării problemelor identificate.

4.2. Asistența medicală primară:

1) Lipsa mortalității infantile, determinată de supravegherea inadecvată a instituției medico-sanitare primare a copilului primului an de viață

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Mortalitatea infantilă = Număr copii decedați sub un an în anul calendaristic X 1000 / număr născuți vii anual

Indicatorul se validează în cazul cînd instituția nu înregistrează mortalitate infantilă în anul de raportare cauzată de supravegherea inadecvată a copilului/gravidei (malformații congenitale). Indicatorul se evaluatează inclusiv în raport cu indicatorul mortalității infantile pe raion/republică.

Indicatorul se validează și în cazul cînd instituția prezintă informație care atestă supravegherea copilului conform standadului aprobat:

- 1) proces verbal al examinării cazului de deces infantil;
- 2) nota informativă minuțioasă privind examinarea cazului de deces, care include date inclusiv la etapa de supraveghere a sarcinii, concluziile și recomandările, în rezultatul analizei efectuate;
- 3) măsurile întreprinse în vederea excluderii asemenea cazuri pe viitor.

Punctajul maxim pentru îndeplinirea indicatorului este 8 puncte.

2) Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate = cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual la nivelul instituției exprimată în litri) x 1000 / număr total de zile de

activitate a instituției în anul de raportare.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate și numărul de angajați, atestă corespunderea acesteia cu prevederile actelor normative și este de cel puțin 90%.

b) *Modul de evaluare și validare*

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 90%	7 puncte
80 – 89%	5 puncte
sub 80%	0 puncte

3) *Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, avînd în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate*

Indicatorul se validează în cazul cînd se constată, că conform Formularului de raportare este prezentă informația privind:

1) evaluarea gradului de risc pentru fiecare angajat din cadrul instituției (medic, asistent medical, lucrător auxiliar, în funcție de locul de muncă și intervențiile efectuate);

2) estimarea necesităților de echipamente de protecție este efectuată pentru fiecare angajat conform rezultatele evaluării riscului;

3) asigurarea cu echipamente de protecție a fiecărui angajat, în funcție de riscul evaluat și timpul real lucrat.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd în informația prezentată se atestă îndeplinirea actelor normative în vigoare privind controlul infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID -19 este de cel puțin 90%.

b) *Modul de evaluare și validare*

Gradul de realizare	Punctajul acordat
Peste 90%	8 puncte
80 - 89%	5 puncte
Sub 80%	0 puncte

4) *Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților*

Indicatorul se validează la punctaj maxim de 5 puncte în cazul cînd la Formularul de Raportare a îndeplinirii indicatorilor de performanță pentru anul 2020 sunt anexate materiale care confirmă realizarea evaluării gradului de satisfacție a pacienților:

1) procedura operațională privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților aprobată;

2) procese verbale privind realizarea chestionarelor de satisfacție a pacienților;

3) concluziile în rezultatul analizei chestionării efectuate;

4) măsurile întreprinse în vederea soluționării problemelor identificate.

*

În cazul cînd indicatorii nu sunt aplicabili, punctajul total stabilit pentru această categorie de indicatori (30 puncte), se împarte proportional numărului de indicatori aplicabili.

4.3. Asistența medicală spitalicească:

1) Raportarea infecțiilor nosocomiale

a) Modalitatea de calculare a indicatorului

a. Ponderea infecțiilor nosocomiale raportate = Numărul infecțiilor nosocomiale raportate X 100 / numărul infecțiilor nosocomiale total înregistrate în instituție

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
100%	3 puncte
sub 100%	0 puncte

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Ponderea infecțiilor nosocomiale raportate este de 100%.

2) Raportarea reacțiilor adverse la medicație, inclusiv la tratamentul COVID-19;

a) Modalitatea de calculare a indicatorului

a. Ponderea reacțiilor adverse la medicație raportate = Numărul reacțiilor adverse la medicație raportate X 100 / numărul reacțiilor adverse la medicație total înregistrate în instituție

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Ponderea reacțiilor adverse la medicație, inclusiv la tratamentul COVID-19, raportate este de 100%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
100%	3 puncte
sub 100%	0 puncte

3) Rata intervențiilor chirurgicale la care s-a perfectat Fișa de siguranță a pacientului chirurgical

a) Modalitatea de calculare a indicatorului

a. Rata intervențiilor chirurgicale la care s-a perfectat Fișa de siguranță a pacientului chirurgical = Numărul intervențiilor chirurgicale la care s-a perfectat Fișa de siguranță a pacientului chirurgical X 100 / numărul intervențiilor chirurgicale total înregistrate în instituție

Indicatorul se validează la punctajul maxim în cazul cînd Ponderea reacțiilor adverse la medicație raportate este de 100%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
100%	4 puncte
sub 100%	0 puncte

4) Procentul bolnavilor transferati catre alte spitale cu același grup de boală din totalul bolnavilor internați

a) Modalitatea de calculare a indicatorului

a. Procentul bolnavilor transferati catre alte spitale cu același grup de boală din totalul bolnavilor internați = Numărul bolnavilor transferati catre alte spitale cu același grup de boală din totalul bolnavilor internați X 100 / numărul total de bolnavi internați cu același grup de boală a pacienților care au fost transferați

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Procentul bolnavilor transferati catre alte spitale cu același grup de boală din totalul bolnavilor internați este de cel mult 5%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
Sub 5%	4 puncte
Peste 5%	0 puncte

5) Rata pacienților tratați conform Protocolelor Clinice Naționale/instituționale/standardizate/standarde medicale de diagnostic și tratament/algoritmi de conduită/ proceduri operaționale;

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Rata pacienților tratați conform Protocolelor Clinice Naționale/instituționale/standardizate/standarde medicale de diagnostic și tratament/algoritmi de conduită/ proceduri operaționale = Numărul de cazuri validate de către Compania Națională de Asigurări în Medicină X 100 / numărul total de cazuri tratate raportate conform contractului de prestare servicii medicale cu Compania Națională de Asigurări în Medicină.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata pacienților tratați conform Protocolelor Clinice Naționale/instituționale/standardizate/standarde medicale de diagnostic și tratament/algoritmi de conduită/ proceduri operaționale este 100%.

b) Modul de evaluare și validare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
100 %	4 puncte
80 – 99%	3 puncte
Sub 80%	0 puncte

6) Cantitatea de dezinfecțant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Cantitatea de dezinfecțant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate = cantitatea de dezinfecțant hidroalcoolic consumat anual la nivelul instituției exprimată în litri) x 1000 / număr total de zile de

activitate a instituției în anul de raportare.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate și numărul de angajați atestă corespunderea acesteia cu prevederile actelor normative este de cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare și validare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
Peste 90%	4 puncte
80 – 89%	3 puncte
Sub 80%	0 puncte

6) Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, avînd în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate

Indicatorul se validează în cazul cînd se constată, că conform Formularului de raportare este prezentă informația privind:

1) evaluarea gradului de risc pentru fiecare angajat din cadrul instituției (medic, asistent medical, lucrător auxiliar, în funcție de locul de muncă și intervențiile efectuate);

2) estimarea necesităților de echipamente de protecție este efectuată pentru fiecare angajat conform rezultatele evaluării riscului;

3) asigurarea cu echipamente de protecție a fiecărui angajat, în funcție de riscul evaluat și timpul real lucrat.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd în informația prezentată se atestă îndeplinirea actelor normative în vigoare privind controlul infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID -19 este de cel puțin 90%).

b) Modul de evaluare și validare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 90%	4 puncte
80 - 89%	3 puncte
sub 80%	0 puncte

7) Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților

Indicatorul se validează la punctaj maxim 4 puncte în cazul cînd la Formularul de Raportare a îndeplinirii indicatorilor de performanță pentru anul 2020 sunt anexate materiale care confirmă realizarea evaluării gradului de satisfacție a pacienților:

1) procedura operațională privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților aprobată;

2) procese verbale privind realizarea chestionarelor de satisfacție a pacienților;

3) concluziile în rezultatul analizei chestionării efectuate;

4) măsurile întreprinse în vederea soluționării problemelor identificate.

4.4. Asistența medicală stomatologică:

1) Rata solicitărilor de urgență stomatologică rezolvate (caz tratat) în condiții de ambulator

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Rata solicitărilor de urgență stomatologică rezolvate (caz tratat) în condiții de ambulator = numărul solicitărilor de urgență stomatologică rezolvate (caz tratat) în condiții de ambulator X 100 / numărul total al solicitărilor de urgență stomatologică rezolvate (caz tratat) în condiții de ambulator

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Rata solicitărilor de urgență stomatologică rezolvate (caz tratat) în condiții de ambulator este de cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare și validare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 90%	6 puncte
80 - 89%	5 puncte
sub 80%	0 puncte

2) Raportarea reacțiilor adverse la medicație

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Ponderea reacțiilor adverse la medicație raportate = Numărul reacțiilor adverse la medicație raportate X 100 / numărul reacțiilor adverse la medicație total înregistrate în instituție

Indicatorul se validează la punctajul maxim în cazul cînd Ponderea reacțiilor adverse la medicație raportate este de 100%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
100%	4 puncte
sub 100%	0 puncte

3) Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate

a) Modalitatea de calcul al indicatorului

a. Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate = cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual la nivelul instituției exprimată în litri) x 1000 / număr total de zile de activitate a instituției în anul de raportare.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd Cantitatea de dezinfectant hidroalcoolic consumat anual (litri) raportat la numărul de zile de activitate atestă corespunderea acesteia cu prevederile actelor nojmative este de cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare și validare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
peste 90%	7 puncte
80 – 89%	4 puncte

sub 80%

0 puncte

4) Cantitatea de echipament de protecție utilizat la nivel de instituție în raport cu cantitatea estimată conform actelor normative în vigoare, având în vedere gradul de risc evaluat pentru fiecare angajat, raportat la numărul de zile de activitate

Indicatorul se validează în cazul cînd se constată, că conform Formularului de raportare este prezentă informația privind:

1) evaluarea gradului de risc pentru fiecare angajat din cadrul instituției (medic, asistent medical, lucrător auxiliar, în funcție de locul de muncă și intervențiile efectuate);

2) estimarea necesităților de echipamente de protecție este efectuată pentru fiecare angajat conform rezultatele evaluării riscului;

3) asigurarea cu echipamente de protecție a fiecărui angajat, în funcție de riscul evaluat și timpul real lucrat.

Indicatorul se validează la punctaj maxim în cazul cînd în informația prezentată se atestă îndeplinirea actelor normative în vigoare privind controlul infecției cu Coronavirus de tip nou (COVID -19 este de cel puțin 90%.

b) Modul de evaluare

Gradul de realizare	Punctajul acordat
90 - 100%	8 puncte
80 - 89%	5 puncte
sub 80%	0 puncte

5) Evaluarea gradului de satisfacție a pacienților

Indicatorul se validează la punctaj maxim de 5 puncte în cazul cînd la Formularul de Raportare a îndeplinirii indicatorilor de performanță pentru anul 2020 sunt anexate materiale care confirmă realizarea evaluării gradului de satisfacție a pacienților:

1) procedura operațională privind evaluarea sistematică a gradului de satisfacție a pacienților aprobată;

2) procese verbale privind realizarea chestionarelor de satisfacție a pacienților;

3) concluziile în rezultatul analizei chestionării efectuate;

4) măsurile întreprinse în vederea soluționării problemelor identificate.