

„POLIMED SWISS” S.R.L. POLICLINICA „MEDEXPERT”

COORDONAT
MANAGER ÎN SISTEME
DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
Mariana NEGREAN
„15” 04 2026

APROBAT
MEDIC-ŞEF „POLIMED SWISS” S.R.L.
POLICLINICA „MEDEXPERT”
Boris GOLOVIN
„15” 04 2026

REGISTRUL RISCURILOR

ÎN CADRUL „POLIMED SWISS” S.R.L. POLICLINICA „MEDEXPERT”,

PENTRU ANII 2026-2028

CHIŞINĂU, 2026

Nr. d/o	Obiectivul	Riscul	Valoarea riscului			Reacția la risc	Acțiunea	Responsabil	Perioada de implementare a acțiunii
			Imp act	Proba-bilitatea	VR = I x P				
I. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE									
1.	Asigurarea personalului calificat și suficient	Riscul de insuficiență a personalului medical calificat	2	1	2	Monitorizare Reducerea riscului	Planificarea necesarului de personal și recrutarea continuă.	Managerul instituției Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Anual
2.	Dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului	Participare redusă la instruire și EMC	2	1	2	Monitorizare Controlul riscului	Elaborarea și monitorizarea planului anual de EMC.	Managerul instituției Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Trimestrial
3.	Asigurarea unui climat organizațional sigur și conform normelor etice și profesionale	Riscul nerespectării normelor de etică profesională și comunicare în relația cu beneficiarii	2	1	2	Monitorizare și controlul riscului	Instruirea periodică a personalului privind etica profesională, comunicarea și respectarea drepturilor pacientului. Monitorizarea sesizărilor și aplicarea măsurilor corective.	Managerul instituției Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
II. CORUPȚIE ȘI ETICĂ									
1.	Asigurarea respectării normelor de etică și integritate	Apariția actelor de corupție sau conflictelor de interese	2	1	2	Monitorizare Reducerea riscului	Informarea personalului privind normele de integritate și monitorizarea respectării Codului de etică.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Anual

2.	Asigurarea transparenței procesului decizional și administrativ	Favorizarea anumitor persoane sau luarea deciziilor în conflict de interese	2	1	2	Înlăturare Reducerea riscului	Monitorizarea respectării principiilor de transparență și declarării conflictelor de interese.	Medicul-șef Comisia de etică	2026-2028 Anual
3.	Asigurarea respectării disciplinei de muncă și responsabilităților funcționale	Nerespectarea atribuțiilor de serviciu și a regulamentelor interne	2	1	2	Monitorizare Reducerea riscului	Informarea periodică a personalului privind obligațiile funcționale și monitorizarea respectării regulamentelor interne și a disciplinei de muncă.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Sistematic

III. ACTIVITATEA MEDICALĂ

1.	Asigurarea calității actului medical	Erori în documentarea medicală	2	1	2	Înlăturare Controlul riscului	Audit periodic al documentației medicale	Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Sistematic
2.	Asigurarea respectării protocoalelor clinice și procedurilor operaționale standard	Nerespectarea protocoalelor clinice și a POS în procesul acordării asistenței medicale	3	1	3	Înlăturare Reducerea riscului	Organizarea monitorizărilor interne și instruirea periodică a personalului medical	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Sistematic
3.	Asigurarea siguranței pacientului în procesul acordării	Apariția incidentelor și evenimentelor adverse asociate actului medical	3	1	3	Înlăturare Reducerea riscului	Monitorizarea incidentelor, raportarea evenimentelor adverse și implementarea măsurilor corective	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Sistematic

	serviciilor medicale							Asistenta medicală șefă	
IV. PREVENIREA ȘI CONTROLUL IAAM									
1.	Prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale	Nerespectarea măsurilor de prevenire și control IAAM	3	1	3	Înlăturare	Monitorizarea respectării măsurilor de prevenire IAAM	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
2.	Asigurarea realizării auditelor interne privind prevenirea și controlul infecțiilor asociate asistenței medicale	Nerealizarea sau realizarea necorespunzătoare a auditelor interne IAAM	2	1	2	Înlăturare	Efectuarea auditelor interne și monitorizarea implementării recomandărilor POS.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
3,	Asigurarea utilizării corecte a echipamentelor medicale și materialelor de protecție	Utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor medicale și nerespectarea regulilor de protecție individuală	2	1	2	Înlăturare	Instruirea personalului privind utilizarea echipamentelor medicale și monitorizarea respectării măsurilor de protecție individuală.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
V. MEDICAMENTE ȘI CONSUMABILE									

1.	Asigurarea continuității aprovizionării cu medicamente și consumabile	Lipsa sau întârzierea aprovizionării	3	1	3	Înlăturare	Planificarea necesarului și monitorizarea contractelor de achiziție	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
2.	Asigurarea utilizării raționale și sigure a medicamentelor și consumabilelor	Asigurarea utilizării raționale și sigure a medicamentelor și consumabilelor	3	1	3	Înlăturare	Implementarea prescrierilor și controlului consumului și verificarea	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
3.	Asigurarea evidenței și păstrării corespunzătoare a medicamentelor și consumabilelor	Depozitarea necorespunzătoare sau expirarea medicamentelor și consumabilelor	2	1	2	Înlăturare	Monitorizarea condițiilor de păstrare, verificarea termenelor de valabilitate și efectuarea controalelor periodice ale stocurilor.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent

VI. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1.	Asigurarea confidențialității datelor medicale ale pacienților	Divulgarea neautorizată a datelor medicale	3	1	3	Înlăturare	Limitarea accesului la date, instruirea personalului privind confidențialitatea	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
2.	Asigurarea integrității și disponibilității	Pierderea, deteriorarea sau inaccesibilitatea datelor medicale	3	1	3	Înlăturare	Realizarea backup-urilor periodice și testarea sistemelor informaționale.	Administrator IT	2026-2028 Permanent

	datelor medicale electronice								
3.	Asigurarea securității sistemelor informaționale și a accesului controlat la informații	Acces neautorizat la sistemele informaționale și utilizarea necorespunzătoare a datelor	3	1	3	Înlăturare	Implementarea măsurilor de securitate informatică, gestionarea drepturilor de acces și monitorizarea utilizării sistemelor informaționale.	Registrator Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Permanent

VII. SECURITATE ȘI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ

1.	Asigurarea unui mediu de muncă sigur și conform cerințelor de securitate și sănătate în muncă	Nerespectarea normelor de securitate și sănătate în muncă de către personal	2	1	2	Reducerea riscului	Verificarea periodică a respectării normelor SSM, evaluarea riscurilor ocupaționale și aplicarea măsurilor corective.	Responsabil SSM Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Permanent
2.	Prevenirea accidentelor de muncă și a incidentelor ocupaționale	Accidente de muncă, expunere la factori de risc biologic, chimic sau fizic	3	1	3	Reducerea riscului	Instruirea periodică SSM și monitorizarea respectării normelor de securitate.	Responsabil SSM	2026-2028 Permanent
3.	Reducerea expunerii personalului medical la riscuri profesionale	Expunerea la înțepături, tăieturi, substanțe biologice sau chimice	3	1	3	Reducerea riscului	Implementarea utilizării corecte a echipamentului de protecție și a procedurilor post-expunere.	Responsabil SSM Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Permanent

VIII. RELAȚIA CU BENEFICIARI

1.	Îmbunătățirea comunicării dintre personalul medical și beneficiari	Comunicarea ineficientă, neînțelegerea indicațiilor medicale	2	1	2	Reducerea riscului	Instruirea personalului privind comunicarea eficientă și feedback-ul pacientului.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
2.	Creșterea satisfacției beneficiarilor serviciilor medicale	Nemulțumirea pacienților, reclamații privind calitatea serviciilor	2	1	2	Reducerea riscului	Monitorizarea reclamațiilor și implementarea măsurilor de îmbunătățire a calității serviciilor.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
3.	Asigurarea respectării drepturilor și informării corecte a beneficiarilor serviciilor medicale	Informarea insuficientă a pacienților privind serviciile medicale și drepturile acestora	2	1	2	Reducerea riscului	Informarea periodică a beneficiarilor, monitorizarea respectării drepturilor pacientului și evaluarea feedback-ului privind serviciile medicale.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șef	2026-2028 Permanent

IX. MANAGEMENT FINANCIAR

1.	Asigurarea utilizării eficiente și transparente a resurselor financiare	Utilizarea ineficientă a fondurilor sau abateri de la disciplina financiară	3	1	3	Reducerea riscului	Monitorizarea executării bugetului și analiza periodică a cheltuielilor.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Asistenta medicală șefă	2026-2028 Permanent
2.	Prevenirea riscurilor de fraudă și erori	Erori contabile, raportare incorectă sau	3	1	3	Reducerea riscului	Implementarea controalelor interne și verificări financiare periodice.	Medicul-șef Manager în sisteme de	2026-2028 Permanent

	în evidența contabilă	posibile fraude financiare						management al calității Asistenta medicală șefă	
3.	Asigurarea planificării și gestionării corecte a resurselor materiale și financiare	Planificarea necorespunzătoare a cheltuielilor și utilizarea neeficientă a resurselor instituției	3	1	3	Reducerea riscului	Planificarea anuală a necesităților financiare, monitorizarea utilizării resurselor și analiza periodică a indicatorilor financiari.	Medicul-șef Manager în sisteme de management al calității Contabil-șef	2026-2028 Permanent

X. SITUAȚII EXCEPȚIONALE

1.	Asigurarea continuității activității instituției în situații excepționale	Înteruperea activității din cauza avariilor, calamităților sau altor evenimente neprevăzute	3	1	3	Reducerea riscului	Elaborarea și actualizarea planului de continuitate a activității.	Administrator / Conducerea instituției	2026-2028 Permanent
2.	Asigurarea reacției rapide și coordonate în situații de urgență	Întârzierea intervenției sau gestionarea necorespunzătoare a situațiilor de criză	3	1	3	Reducerea riscului	Organizarea instruirilor și simulărilor de situații excepționale.	Responsabil SSM / Comisia pentru situații excepționale	2026-2028 Semestrial
3.	Asigurarea funcționalității infrastructurii și echipamentelor instituției în situații excepționale	Defecțiuni tehnice sau imposibilitatea utilizării infrastructurii și echipamentelor în situații de urgență	3	1	3	Reducerea riscului	Verificarea periodică a echipamentelor, menținerea resurselor de rezervă și monitorizarea funcționalității infrastructurii instituției.	Administrator Responsabil SSM Conducerea instituției	2026-2028

XI. SECURITATEA ANTIINCENDIARĂ

1.	Prevenirea producerii incendiilor în cadrul instituției	Nerespectarea normelor de prevenire a incendiilor, utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor electrice	3	1	3	Reducerea riscului	Instruirea personalului și verificarea periodică a instalațiilor și echipamentelor electrice.	Responsabil SSM Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Permanent
2.	Asigurarea capacității de intervenție rapidă în caz de incendiu	Răspuns întârziat sau inefficient în situații de incendiu	3	1	3	Reducerea riscului	Organizarea exercițiilor de evacuare și verificarea dotării cu echipamente PSI.	Responsabil SSM Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Semestrial
3.	Asigurarea menținerii în stare funcțională a mijloacelor de prevenire și stingere a incendiilor	Funcționarea necorespunzătoare sau indisponibilitate a echipamentelor de stingere a incendiilor (extinctoare, hidranți, sisteme de alarmare)	3	1	3	Reducerea riscului	Verificarea periodică a echipamentelor PSI, efectuarea reviziilor tehnice conform normelor și menținerea evidenței actualizate a dotărilor antiincendiare.	Responsabil SSM Manager în sisteme de management al calității	2026-2028 Permanent