



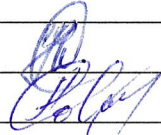
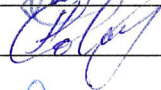
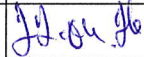
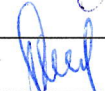
Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL          AGRESIUNII</b>	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-07	Revizia: - Nr. de exemplare: -
		Exemplar nr.: 1

Anexa nr. 3  
 la ordinul IMSP CNAMUP  
 nr. 246 din 22.04.2026

## PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL AGRESIUNII

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL          AGRESIUNII</b>	Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-07	Exemplar nr.: 1

### 1. LISTA RESPONSABILILOR DE ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE.


Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Natalia SOLOVENCO	Șef SAMU Ialoveni		
		Tatiana GURSCHI	Șef SAMU Călărași		
		Svetlana GAITUR	Șef Regional AMU Centru	5.02.26	
		Angela DOLEA	Șef Direcția juridică	12.03.26	
1.2.	Verificat	Comisia de monitorizare	Comisia de monitorizare		
1.3.	Aprobat	Serghei SUMAN	Vicedirector medical		

### 2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURILOR OPERAȚIONALE.

Nr. crt.	Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
0	1	2	3	4
2.1.	Ediția 1			
2.2.	Revizia 0			

### 3. LISTA PERSOANELOR LA CARE SE DISTRIBUIE EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE:

Nr. crt.	Scopul difuzării	Nr. de exemplare transmise sau varianta electronică	Subdiviziunea	Funcția
0	1	2	3	4
3.1.	Aplicare	Varianta electronică transmisă prin e-mail de serviciu	Substația AMU	Medic, felcer/ asistent medical, infirmier, conducător autoambulanță
3.2.	Informare	Varianta electronică transmisă prin e-mail de serviciu	Regiunea AMU	Șef
			Substația AMU	Șef
			Direcția calității și tehnologii medicale	Șef
			Dispecerat comun de urgență	Șef
			Centrul de instruire în domeniul de medicină de urgență, calamităților și situației de criză	Șef
3.3	Evidență	1 exemplar în original	Serviciu secretariat	Șef

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL          AGRESIUNII</b>	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
		Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-07	Exemplar nr.: 1

#### 4. SCOPUL PROCEDURII

Stabilirea unui cadru unitar de prevenire, gestionare și raportare a situațiilor de agresiune fizică sau verbală asupra personalului echipajelor de asistență medicală urgentă din cadrul IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, în vederea asigurării securității angajaților și continuității actului medical.

#### 5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII

Prezenta procedură se aplică tuturor angajaților: medici, asistenți medicali/felceri, infirmieri, conducători autoambulanță din cadrul IMSP CNAMUP, care prestează servicii de asistență medicală urgentă prespitalicească cetățenilor Republicii Moldova, precum și călătorilor internaționali.

#### 6. DOCUMENTE DE DIRECTIVĂ

##### 6.1 Reglementări internaționale:


- World Health Organization- ghiduri privind prevenirea violenței în sectorul sănătății;
- International Labour Organizatin- Workplace Violence in the Health Sector;
- International Committe of the Red Cross- „Health Care in Danger” initiative.

##### 6.2 Reglementări naționale:

- Constituția Republicii Moldova (art.24:dreptul la viață și integritate fizică și psihică; art.28: inviolabilitatea persoanei);
- Legea nr.411 – XIII din 28.03.1995 privind ocrotirea sănătății;
- Legea nr. 264 – XVI din 27.10.2005 privind exercitarea profesiei de medic;
- Legea nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului;
- Legea nr. 186/2008 privind securitatea și sănătatea în muncă;
- Legea nr.1402 din 16.12.1997 privind sănătatea mentală;
- Legea nr.174/ 2014 privind organizarea și funcționarea serviciului național unic pentru apeluri de urgență 112;
- HG nr.192 din 31.03.2017 cu privire la aprobarea Codului deontologic al lucrătorului medical și al farmacistului;
- Ordinul MS al RM nr.430 din 03 aprilie 2019 „Cu privire la Serviciul de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească din Republica Moldova”;
- Ord.MS nr.781 din 05.10.20115 cu privire la organizarea asistenței medicale psihiatrice de urgență la nivel de raion;
- Ord. MS și MAI din RM nr.369/145 din 20.05.2016 cu privire la măsurile de îmbunătățire a conlucrării dintre MS și MAI;
- Ord.MSMPS RM nr.425 din 20.03.2018 cu privire la aplicarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacientului;
- Ord. MS nr.588 din 02.07.2025 cu privire la aprobarea Ghidului practic „Intervenția psihologică integrată”;
- Ordinul nr.1517 din 31.12.2019 cu privire la completarea fișei de solicitare (formular nr.110/e);
- Ordinul MS nr.297 din 07.04.2023 , Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a IMSP Centrul Național de Asistență Medicală Prespitalicească.

##### 6.3 Reglementări interne:

- Ordin IMSP CNAMUP nr.69 din 17.02.2025 „Cu privire la aprobarea Codului de conduită și etică profesională al angajaților IMSP CNAMUP”;
- Ordin IMSP CNAMUP nr.95 din 17.02.2026 „Cu privire la aprobarea Politicii de calitate a IMSP CNAMUP”;

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL          AGRESIUNII</b>	Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-07	Exemplar nr.: 1

- Ordinul IMSP CNAMUP nr. 198 din 11.06.2024 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de activitate a Comisiei de Monitorizare și Regulamentul pentru realizarea procedurilor de sistem și operaționale în cadrul IMSP CNAMUP”;
- Ordin IMSP CNAMUP nr.120 din 26.02.2026 „Cu privire la aprobarea Politicii interne privind prevenirea și combaterea violenței și hărțuirii în muncă în cadrul IMSP CNAMUP.

#### 6.4 Alte documente

- Contractul colectiv de muncă;
- Fișa postului fiecărui colaborator implicat în procesul acordării asistenței medicale de urgență;
- Instrucțiuni privind securitatea și sănătatea în muncă.


### 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.	<b>Agresiune</b>	Orice comportament care implică hărțuire fizică și/sau verbal atingere nepotrivită, amenințări cu violență sau alte acte care cauzează teamă pentru siguranță.
7.1.2.	<b>Agresivitatea</b>	O interacțiune socială deschisă, de multe ori dăunătoare cu intenția de a provoca daune sau alte neplăceri altui individ.
7.1.3.	<b>Agresiunea fizică</b>	Folosirea forței fizice împotriva unei alte persoane în scopul provocării suferinței fizice.
7.1.4	<b>Agresiunea verbală</b>	Comportament manifestat prin injurii, amenințări, intimidare, hărțuire verbală cu scop de jignire și provocare a unei persoane.
7.1.5	<b>Violență fizică</b>	Vătămare intenționată a integrității corporale ori a sănătății prin lovire, îmbrâncire, trântire, tragere de păr, înțepare, tăiere, ardere, strangulare, mușcare, în orice formă și de orice intensitate, prin otrăvire, intoxicare, alte acțiuni cu efect similar.
7.1.6	<b>Risc iminent</b>	Situație în care există probabilitate ridicată de producere a unei agresiuni.
7.1.7	<b>De-escaladare</b>	Tehnici de comunicare menite să reducă tensiunea și comportamentul agresiv.

#### 7.2 Abrevieri ale termenilor:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională
7.2.2.	Ev	Evaluare
7.2.3.	V	Verificare
7.2.4.	A	Aprobare
7.2.5.	Ap	Aplicare
7.2.6.	Ah	Arhivare
7.2.7.	MS	Ministerul Sănătății
7.2.8.	IMSP CNAMUP	Instituție medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească
7.2.9.	DCU	Dispecerat comun de urgență
7.2.10.	IP	Inspectorat de poliție

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ          ACȚIUNILE ECHIBEI AMU ÎN CAZUL          AGRESIUNII</b>	Ediția: I Nr. de exemplare: 1
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-07	Revizia: - Nr. de exemplare: -
		Exemplar nr.: 1

7.2.11.	AMU	Asistența Medicală Urgentă
7.2.12.	UPU	Unitate Primiri Urgențe
7.2.13.	PCN	Protocol Clinic Național
7.2.14.	SAMU	Substația de Asistență Medicală de Urgență
7.2.15.	PAMU	Punct de Asistență Medicală Urgentă

## 8. DESCRIEREA PROCEDURII:

8.1 Prevenirea agresiunii față de echipele AMU, manifestată de pacienții aflați în stare mentală alterată (consum de alcool, substanțe psihoactive, psihoze, halucinații etc.) sau aparținătorii acestora, martorii evenimentului prin:

### 8.1.1 Evaluarea riscului până la sosirea la locul solicitării:

- Analiza informației primite de la 112 ( pacient agresiv, stare de ebrietate, conflict în desfășurare etc);
- Solicitarea preventivă a echipajului MAI în caz de :
  - conflict activ,
  - pacient psihotic/ agresiv,
  - intoxicație alcoolică/ narcotică severă.
- Parcare autosanitară:
  - poziționare pentru retragere rapidă,
  - motor pornit în situații de risc.

### 8.1.2 Evaluarea riscului la locul solicitării:


- Factorii de risc
  - stările acute de durere, confuzia mentală, tulburările psihice, consumul de alcool și/sau de substanțe psihotrope ,
  - reacțiile emoționale intense generate de anxietate, frustrare sau disperare în fața unui diagnostic grav sau a unei pierderi iminente.
  - comunicarea deficitară dintre personalul medical și beneficiarii serviciilor pot amplifica tensiunile și favoriza apariția comportamentelor violente.
  - lipsa informării pacientului privind etapele terapeutice pot contribui la escaladarea conflictelor
  - factori psihosociale și comportamentali (genul agresorului, statutul acestuia – pacient, vizitator etc.).

### 8.1.3 Acțiunile membrilor echipei AMU, agresate verbal/ fizic în timpul misiunii:

Va fi aplicat Algoritmul de acțiune a echipei AMU în caz de agresiune fizică și/sau verbală (anexa nr.1)

Toate acțiunile echipei AMU în misiune vor avea ca prioritate protecția personalului prin:

- Menținerea calmului și atitudinii profesionale,
- Comunicare non- conflictuală:
  - ton neutru,
  - voce fermă, calmă,
  - atitudine empatică,
  - fraze scurte, clare,
  - gesturi line, fără mișcări bruște,
  - poziție corporală neutră.
- Evitarea spațiilor închise,
- Identificarea căilor de retragere,
- Menținerea distanței de siguranță față de agresor (min.1- 1,5 m),
- Menținerea telefoanelor mobile/ TETRA conectate permanent,

<p>Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească</p> 	<p>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL AGRESIUNII</p>	<p>Ediția: I Nr. de exemplare: 1</p>
	<p>Cod CNAMUP: PO-SAMU-07</p>	<p>Revizia: - Nr. de exemplare: -</p>

- Tentative susținute de de-escaladare situației de conflict prin tehnici de comunicare,
- Întreruperea actului medical și activarea imediată a butonului de alarmă al stației mobile TETRA pentru semnalarea către DCU a incidentului,
- Solicitare de ajutor, în caz de escaladare a conflictului,
- Retragerea echipei din zona periculoasă, eventual- în autosanitară, până la sosirea ajutorului/colaboratorilor IP,
- Părăsirea locației în caz de pericol iminent și așteptarea organelor de ordine în loc sigur,
- În caz de escaladare necontrolată a conflictului și necesitate de îngrijiri medicale pentru membrii echipei AMU în misiune, DCU/ medicul superior vor aloca resurse necesare atât pentru deservirea precedentei solicitări, cât și pentru acordarea de îngrijiri medicale colaboratorilor agresați,
- În caz de de-escaladare a conflictului și reluarea actului medical, colaboratorii IP vor însoți pacientul pe tot parcursul misiunii, până la rezolvarea cazului și/sau predarea pacientului către instituție medicală spitalicească,
- Toate acțiunile echipei vor fi fixate în fișa de solicitare a pacientului (f.110/e), la compartimentele respective.

**NB! Echipa NU:**


- răspunde cu violență disproporționată,
- nu continuă să intervină în condiții cu risc vital pentru sine.

**8.1.4 Acțiunile echipei AMU după incident:**

- Informarea imediată a:
  - DCU- comunicare detalii,
  - Șefului SAMU,
  - în cazul când unul/ mai mulți dintre membrii echipei AMU nu-și poate continua activitatea, va fi substituit de către șeful SAMU / felcerul superior cu alt colaborator disponibil, prin coordonare cu DCU/ medicul superior.
- Documentarea cazului:
  - raport scris către Șef regional AMU, Serviciul de sănătate și securitate în muncă (dacă colaboratorii au necesitat îngrijiri medicale),
- Examinare medico- legală (dacă există leziuni),
- Sesizare oficială către IP,
  - descriere cronologică,
  - date martori.
- Suport psihologic pentru personal, la necesitate.
  - *medicii și asistenții medicali care sunt supuși agresiunilor dezvoltă un grad ridicat de stres ocupațional, ceea ce poate conduce la erori medicale și la scăderea satisfacției profesionale*
  - *teama de agresiune poate reduce eficiența personalului medical și poate contribui la un climat de lucru tensionat, afectând indirect pacienții prin creșterea timpilor de așteptare și prin scăderea calității serviciilor medicale.*

**NOTA BENE! Membrii echipei AMU se interzice categoric de a întreprinde careva acțiuni pentru deposedarea de arme sau careva obiecte care se află în posesia agresorului și reprezintă o amenințare pentru echipă sau martorii evenimentului.**

**9. CUPRINS:**

<b>Instituția medico-sanitară publică</b> <b>Centrul Național de Asistență</b> <b>Medicală Urgentă Prespitalicească</b> 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b> <b>ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL</b> <b>AGRESIUNII</b>	<b>Ediția: I</b> <b>Nr. de exemplare: 1</b>
	<b>Cod CNAMUP: PO-SAMU-07</b>	<b>Revizia: -</b> <b>Nr. de exemplare: -</b>
		<b>Exemplar nr.: 1</b>

<b>Nr. componentei</b>	<b>Denumirea componentei din cadrul procedurii generale</b>	<b>Pagina</b>
	Coperta	1
1	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurilor operaționale.	2
3	Lista persoanelor la care se distribuie ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.	2
4	Scopul procedurii.	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii.	3
6	Documente de referință.	3
7	Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.	3-4
8	Descrierea procedurii.	4
9	Cuprins	6
10	Responsabilități și răspunderi în derularea activității.	6


#### **10. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII:**

##### **Șef SAMU, felcer superior:**

- Asigură instruirea personalului medical privind acțiunile membrilor echipei în cazul agresiunii;
- Asigură implementarea procedurii operaționale standard.

##### **Șef regional AMU:**

- Monitorizează implementarea prevederilor PO în cadrul subdiviziunilor SAMU/PAMU din regiune.

Instituția medico-sanitară publică Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească 	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b> <b>ACȚIUNILE ECHIPEI AMU ÎN CAZUL</b> <b>AGRESIUNII</b>	Ediția: I Nr. de exemplare: 1 Revizia: - Nr. de exemplare: -
	Cod CNAMUP: PO-SAMU-07	Exemplar nr.: 1

Anexa nr.1

## ALGORITM

de acțiune a echipei AMU în caz de agresiune fizică și/sau verbală

