

ÎNTEPRINDEREA MUNICIPALĂ CENTRUL STOMATOLOGIC MUNICIPAL CHIȘINĂU — FURNIZOR PRINCIPAL DE SERVICII STOMATOLOGICE ACORDATE POPULAȚIEI

Elena Tintiuc,
*dr.șt.medicale, conferențiar universitar, șefa secției
Stomatologie sectorul Botanica ÎM CSM Chișinău*

Valeriu Gobjila,
Directorul ÎM CSM Chișinău

Rezumat.

Întreprinderea Municipală Centrul Stomatologic Municipal Chișinău este singura instituție de profil care include o gamă variată de servicii specializate acordate populației cu diverse afecțiuni a cavității bucale. În aceasta instituție se acordă o atenție deosebită problemei ce ține de instruirea universitară și educația continuă a medicilor stomatologi. Una din direcțiile prioritare în activitatea Întreprinderii sunt investițiile în personal medical atât la momentul recrutării specialiștilor cât și pregătirii universitare și post-universitare. În prezent e de menționat și de demonstrat faptul că, responsabilitatea medicilor angajați, reorganizarea serviciului stomatologic municipal de stat Chișinău într-o echipă consolidată, contribuie semnificativ la o mai bună înțelegere a sarcinilor puse în fața acestei ramuri și cailor de realizare ale acestora. Este important de menționat că lansarea ÎM CSM Chișinău acum trei ani a fost o decizie curajoasă și înțeleaptă a managementului medical care a asigurat și continuă să o facă cu succes, activități de evidență, evaluare și îndeplinire a criteriilor de înaltă competență profesională, eficiență și disciplină a angajaților, în baza documentației de evidență statistică, valorificate de către Comisiile de evaluare, validare și contestare ale instituției. Pentru o analiză completă a activității ÎM CSM Chișinău se consideră rațional de a folosi două tipuri de indicatori: 1.Administrativi; 2.De performanță: a) generali — de input, output de rezultat și de impact; b) specifici — analitici — economici, de eficiență internă, de eficacitate și calitate. Astfel managementul organizațional este un set de reguli universale care reprezintă un volum de lucru necesar de îndeplinit în cadrul ÎM CSM Chișinău, atunci când ne aflăm la etapa de implementare a unui management al schimbării sau a unei abordări pe dimensiunea calității în acordarea serviciilor medicale stomatologice.

Cuvinte cheie: stomatologie, administrație, profilaxie, organizare, calitate.

MUNICIPAL ENTERPRISE CHISINAU MUNICIPAL DENTAL CENTER — MAIN PROVIDER OF DENTAL SERVICES FOR THE POPULATION

Elena Tintiuc,
*doctor of medical science, associate professor, dental
section chief of Botanica sector municipal enterprise
MDC*

Valeriu Gobjila,
Director of municipal enterprise MDC

Summary.

Municipal Enterprise Chisinau Municipal Dental Center is the only institution of profile that includes a wide range of various specialized services for the population with different diseases of the buccal cavity. Within this institution it is paid a great attention to the problem of university studies and the continue education of the dentists. One of the priority directions, in the activity of the Enterprise, are the investments in the medical staff at the recruitment moment of the specialists, as well as to the university and post-university education. It is to be mentioned and proven the fact that, in present the responsibility of the hired doctors, reorganization of the State municipal dental services of Chisinau, within a consolidated team, highly contributes to a better understanding of the tasks of this branch as well as the methods of their implementation. It is needed to mention that the launch of the ME Chisinau MDC, three years ago was a very brave and wise decision of the medical management and which ensured, and still ensures, activity, evaluation and meeting the criteria of the high professional competence accounting, efficiency and discipline of the employees, based on the documents of statistic evidence, capitalized by the Evaluation, Validation and Disproof Commissions. For a complete analysis of the ME MDC Chisinau activity it is considered rational to use two types of indicators: 1. Administrative; 2. Performance: a) general – of input, output of the impact result; b) specific – analytical – economical, of internal efficiency, of efficacy and quality. Therefore, the organizational management represents a set of universal rules that possess a necessary work-volume to be completed within ME Chisinau MDC, when we are at the stage of a modification management implementation or of a quality approach in the dental services field.

Key words: dentistry, administration, prophylaxis, organization, quality.

Introducere.

Crearea în baza deciziei Consiliului municipal Chișinău nr.1/25 din 19.03.2015 „Cu privire la fondarea Întreprinderii Municipale Centrul Stomatologic Municipal Chișinău” (2) a avut ca scop unificarea subdiviziunilor monoprolul din cadrul sistemului medical municipal, prin consolidarea asistenței stomatologice de stat din municipiul Chișinău și asigurarea populației cu servicii medicale de profil calitative. Acest proces a avut o perioadă de adaptare la cerințele specifice pentru Republica Moldova, luând în considerație mai mulți factori, dar nu în ultimul rând opinia medicilor și a pacienților. Evenimentul istoric de comasare a subdiviziunilor de stat stomatologice amplasate în mun. Chișinău a fost posibil datorită conducerii Primăriei și a Direcției Sănătății a Consiliului municipal Chișinău, ca rezultat fiind emisă Dispoziția sus-nominalizată organelor de conducere a municipiului Chișinău. Scopul oricărei reforme (schimbări) include un șir de acțiuni, menite de a aduce avantaje și facilități atât sistemului, cât și beneficii cetățenilor. Ca element pozitiv, rezultat al comasării, putem considera: unificarea formelor de profilaxie și tratament a afecțiunilor cavității bucale; utilizarea eficientă a principiilor manageriale în gestionarea resurselor disponibile; crearea posibilităților de aplicare în practică a proceselor inovative și a tehnologiilor avansate etc. În calitate de priorități se menționează următoarele: asigurarea interacțiunii totale a medicilor cu pacienții și apropierea față de pacienți a personalului din subdiviziunile comasate; utilizarea mai rațională a principiului teritorial în acordarea serviciilor stomatologice populației; asigurarea încrederii și respectului reciproc în activitatea medicilor stomatologi cu pacienții, orientat spre profilaxia maladiilor cavității bucale; contribuția la o integrare a activităților medicilor stomatologi cu alți medici specialiști și ca rezultat sporirea gradului de informare a pacienților și a importanței stomatologiei în prevenție, profilaxie și depistarea precoce a maladiilor diferitor sisteme a organismului uman. În aceste condiții, pacienții apreciază pozitiv când la necesitate găsesc în instituția medicală de profil medici specialiști de diferite specialități în stomatologie, la care pot să se adreseze. Acest motiv este extrem de important și necesită privit cu mai multă seriozitate.

Pentru conducerea eficientă a instituției nou formate a fost elaborat Regulamentul intern de activitate, care include sarcini concrete și reglementează activitatea angajaților din subdiviziuni, menționând concomitent și responsabilitățile de bază ale pacienților:

1. Realizarea măsurilor pentru efectuarea profilaxiei primare a afecțiunilor cavității bucale și asigurarea populației cu asistență stomatologică complexă de înaltă calitate;
2. Coordonarea și dirijarea diverselor activități a secțiilor / subdiviziunilor instituției;

Introduction.

The establishment based on the decision of the ME Chisinau MDC no 1/25 from March 19, 2015 “On the foundation of the Municipal Enterprise Chisinau Municipal Dental Center” (2) had as a purpose the unification of the mono profiled subdivisions within the municipal medical system, through the consolidation of State dental assistance from the Chisinau municipality and the insurance of the population with qualitative profile medical services. This process had an adaptation period to the specific requirements for the Republic of Moldova, taking into consideration many factors, and not the last — the opinions of the doctors and patients. The historical event of unification of the state dental subdivisions located in Chisinau municipality was possible thanks to the City Hall and the Health Department of the Chisinau Municipal Council, as a result of which it was issued the above mentioned decision to the governing bodies of the Chisinau municipality. The purpose of any reform (modification) includes a chain of actions, designed to bring advantages and facilities to the system as well as to the citizens. As a positive element of the unification, we can consider the unification of the prophylaxis and treatment of the diseases of the buccal cavity; the efficient usage of the managerial principles in the management of the available resources; the possibility to implement in practice the innovational processes and technologies, etc. As priorities, we can mention the following: the insurance of the total interaction of the doctors with their patients and the proximity of the staff from the unified subdivisions towards the patients; the rational usage of the territorial principle when providing the dental services to the population; the insurance of the mutual trust and respect in the doctor’s activity with the patients, oriented towards the prophylaxis of the diseases of the buccal cavity; the contribution to a better integration of the dentists’ activities with other doctors and as a result the increase of the information degree of the patients and the importance of the dentistry in prevention, prophylaxis and the precocious depiction of the diseases of different systems of the human body. In these conditions, the patients positively appreciate the fact that when in need they can find in the profile medical institution dental specialists which they can address to. This reason is extremely important and has to be looked through very seriously.

For an efficient management of the newly-formed institution it was elaborated an internal set of Regulations of activity, which includes concrete tasks and regulates the activity of the employees from subdivisions, and mentioning in the same time the responsibilities towards the patients:

- The realization of the necessary measures for the effectuation of the primary prophylaxis of the diseases of the buccal cavity and the insurance of the population with complex dental assistance of high quality.

3. Organizarea controlului privind respectarea și armonizarea proceselor ce țin de nivelul tehnic, gradul profesional, comportamentul etic, responsabilitatea pentru performanțele clinice;
4. Asigurarea condițiilor medicale, igienice de prevenire a infecțiilor nosocomiale, conform normelor aprobate de către Ministerul Sănătății, Centrului de Sănătate Publică;
5. Responsabilitatea pentru asigurarea îndeplinirii actului medical, menținerea și refacerea capacității forței de muncă pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor stomatologice acordate populației;
6. Aplicarea măsurilor de rigoare pentru asigurarea promptă a asistenței medicale de urgență persoanelor cu afecțiuni stomatologice aflate în instituție;
7. Respectarea obligațiilor pentru a păstra confidențialitatea și a acorda servicii medicale în mod nediscriminatoriu tuturor pacienților;
8. Obligația pentru asigurarea condițiilor de muncă, a securității sănătății angajaților și prevenirea riscurilor profesionale.

Concomitent cu necesitatea pentru respectarea dreptului la ocrotirea sănătății a tuturor categoriilor de populație de a alege medicul și instituția (subdiviziunea), pacientul, reieșind din prevederile Regulamentului intern, are următoarele responsabilități:

1. Grija față de propria sănătate, sănătatea familiei și celor ce-l înconjoară;
2. Respectarea măsurilor de precauție în contact cu alte persoane în cazul în care cunoaște că suferă de o boală ce prezintă pericol social;
3. Aprecierea la indicațiile medicilor a măsurilor profilactice obligatorii, inclusiv prin imunizări, ignorarea cărora amenință propria sănătate și crează pericol social;
4. Respectarea regulilor de comportament etic stabilite pentru pacienți în instituție (subdiviziune) în perioada tratamentului;
5. Excluderea utilizării produselor farmaceutice, fără prescrierea și acceptul medicului, inclusiv a drogurilor, altor substanțe psihotrope, a alcoolului în perioada tratamentului.

Regulamentul intern stabilește și alte drepturi și obligații a pacienților și salariaților, cum ar fi reguli privind sănătatea și securitatea în muncă, organizarea timpului de lucru, concediul de odihnă, procedura de soluționare a cererilor sau reclamațiilor individuale ale salariaților și pacienților, sancțiuni disciplinare, răspunderea materială și altele.

Întreprinderea este condusă de către director — persoană fizică cu dreptul de a încheia contractul de administrare a întreprinderii cu Consiliul municipal Chișinău, Direcția Sănătății, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției sociale. În componența ÎM CSM Chișinău activează doi vice-directori și următoarele subdiviziuni medicale stomatologice centrale:

- Coordination and directing of the different activities of the sections/ subdivisions of the institutions;
- Organization of the control regarding the compliance and harmonization of the processes regarding the technic level, professional degree, ethical behavior, responsibility of the clinical performances.
- The insurance of the medical, hygienic conditions for the prevention of the hospital – acquired infections, according to the norms that approved by the Health Ministry, Public Health Center.
- The responsibility for the compliance of the medical act, the maintain and the restoration of the of the workforce capacity for the continued improvement of the dental services for the population.
- The appliance of the rigorous measures for a prompt medical assistance of emergency to the people with dental diseases from institution.
- The compliance of the obligations to preserve confidentiality and to offer non-discriminatory medical services to the patients.
- The compliance of work conditions, health security insurance of the employees and the prevention of professional risks.

In the same time with the compliance necessity of the right to health protection of all the population categories to choose the doctor, institution (subdivision), patient, according to the provisions of the internal regulations, the following responsibilities are to be mentioned:

- The care of personal, family and the surrounding people's health;
- The compliance of the precaution measures when contacting with other people in case that he/she is acknowledged with the fact that he/she suffers from a disease of social danger;
- The appreciation, at doctor's indications, of the obligatory preventive measures, including through immunizations, whose ignoring threatens personal health and creates a social danger;
- The compliance of ethical rules of behavior established for the patients within the institution (subdivision) during the treatment period;
- The exclusion of the pharmaceutical product usage without the prescription and acceptance of the doctor, including drugs and other psychotropic, alcohol during the treatment.

The internal regulations provide also other rights and obligations of the patients and employees, such as rules regarding health and security at work, organization during work, rest time, settlement procedure of the individual requests and complaints of the employees and patients, disciplinary sanctions, material liability, etc.

The enterprise is led by a director – a physical person with the empowerment to sign the administration contract of the enterprise with the Chisinau municipality Council, the Direction of Health, the Ministry of Health, Labor and Social Protection. In

1. Sediul Central al instituției
- a. Secția terapie stomatologică Nr.1 (inclusiv serviciul chirurgie stomatologică și implantologie)
- b. Secția terapie stomatologică Nr.2 (inclusiv serviciul imagistică dentară);
- 3.. Secția protetică dentară;
4. Laborator tehnico-dentar.

Secțiile stomatologice din sectoarele municipiului Chișinău:

1. Secția Stomatologie sectorul Botanica — secția terapie stomatologică (inclusiv cabinetul chirurgie, cabinetul protetică dentară), laboratorul tehnico-dentar;
2. Secția Stomatologie sectorul Buiucani - secția terapie stomatologică (inclusiv cabinetul chirurgie, cabinetul protetică dentară), laboratorul tehnico-dentar;
3. Secția Stomatologie sectorul Ciocana - secția terapie stomatologică (inclusiv cabinetul chirurgie, cabinetul protetică dentară), laboratorul tehnico-dentar;
4. Secția Stomatologie sectorul Rîșcani - secția terapie stomatologică (inclusiv cabinetul chirurgie, cabinetul protetică dentară), laboratorul tehnico-dentar, sectorul imagistică dentară.

Subdiviziunile menționate acordă asistență medicală stomatologică complexă de calitate, coordonată și administrată de instituțiile de stat superioare, potrivit prevederilor legislației în vigoare.

Materiale și metode

La etapa actuală necesitatea efectuării schimbărilor în sănătate, inclusiv oro-dentară a populației este determinată de nivelul de cunoștințe ale consumatorului în domeniul medicinei și stomatologiei, majorarea numărului de pacienți cu afecțiuni ale cavității orale, precum și cunoașterea legislației ca o investiție cu scopul de a da oamenilor posibilități să acționeze eficient și eficace în soluționarea problemelor de sănătate. În acest context stomatologia trebuie apreciată din punct de vedere a serviciilor medicale prestate terapeutice, chirurgicale, protetica dentară, endodonție și pentru ca pacientul să aibă posibilitatea de a alege (1,6).

Studiul efectuat pentru stabilirea funcționalității ÎM CSM Chișinău a parcurs mai multe etape:

1. Adaptarea serviciului stomatologic la noi practici de activitate a medicilor prin formularea unei reglementări fundamentale în acordarea asistenței specializate de calitate pacienților;
2. Pentru ca practica de activitate să se dezvolte în noile condiții a fost necesar de a elabora scopuri și obiective bine definite cu implicarea membrilor instituției pentru ca noua practică să se poată adapta la cerințele și exigențele pacienților;

the componence of ME Chisinau MDC 2 vice-directors and the following central dental medical subdivisions activate:

1. The headquarters of the institution
 - a) Dental therapy section no. 1 (including the dental surgical and implantology section)
 - b) Dental therapy section no. 2 (including the dental surgical and dental imaging section)
3. The prosthetic dental section;
4. Technical dental Laboratory;

Dental subdivisions from Chisinau municipality are:

1. Dental section Botanica — Dental therapy section (including the surgical office, The prosthetic dental section), Technical dental Laboratory;
2. Dental section Buiucani — Dental therapy section (including the surgical office, The prosthetic dental section), Technical dental Laboratory;
3. Dental section Ciocana — Dental therapy section (including the surgical office, The prosthetic dental section), Technical dental Laboratory;
4. Dental section Riscani — Dental therapy section (including the surgical office, The prosthetic dental section), Technical dental Laboratory, dental imaging section;

The above mentioned sections offer complex dental medical assistance of high quality, coordinated and administrated by the state superior institutions, according to the provisions of the legislation in force

Material and methods

At the current stage the necessity to effectuate modifications in health, inclusive the Oro dental health of the population is determined by the level of knowledges of the consumer in the field of medicine and dentistry, the increase of the number of the patients with buccal cavity diseases, as well as the knowledge of the legislation as an investment with the purpose to ensure people with possibilities to act efficiently and effective in the settlement of the health problems. In this context the stomatology has to be appreciated from the therapeutic, surgical, prosthetic dentistry, endodontics provided medical service perspective so the patient to have the possibility to choose (1,6).

The effectuated study for the established of the functionality of ME Chisinau MDC has passed many stages:

1. The adaptation of the dental service to the new activity practices of the doctors through the formulation of fundamental regulations in providing the qualitative specialized assistance to the patients.
2. In order the activity practice to develop in the new conditions, it was necessary to elaborate well defined purposes and objectives with the implication of the institutions members in order for the new practice to adapt to the new requirements and demands of the patients;
3. The development of the monitoring program of the quality of the dental services and finan-

3. Dezvoltarea programului de monitorizare a calității serviciilor stomatologice și a managementului financiar, precum și a unui sistem de indicatori/criterii de performanță;
4. Studiul opiniei medicilor și a pacienților privind satisfacția în acordarea serviciilor stomatologice;
5. Determinarea priorităților pentru a crea o structură corectă care să ofere servicii profesionale de specialitate.

Realizarea obiectivelor propuse, orientate spre crearea unui model de performanțe profesionale din punct de vedere a profitabilității, eficienței, adaptabilității și calității serviciilor stomatologice trebuie să îndeplinească mai multe criterii și să răspundă profesional la nevoile pacienților.

Rezultate și discuții

Activitatea unei instituții de succes în mare parte este determinată de eficiența, eficacitatea, motivația, nivelul profesional al angajaților și nu în ultimul rând de comportamentul etic al relațiilor medic-pacient (8,10). Aceste aspecte manageriale pot fi realizate atunci când ne aflăm la etapa de implementare a schimbărilor în care fiecare medic demonstrează inițiativă, curaj și responsabilitate. În aceste condiții trebuie să se definească rolul managementului în gestionarea infrastructurilor subordonate și adaptarea activităților medicilor la specificul ÎM CSM Chișinău nou formate. Cel mai important criteriu în realizarea succesului este elaborarea de politici în domeniu, care stabilește direcțiile prioritare de intervenție și obiectivele pe termen mediu și lung pentru asigurarea aplicării tehnologiilor avansate și a dezvoltării continue a resurselor umane din sistemul sănătății, inclusiv și stomatologice (7,8). La nivel mondial și local, conform datelor prezentate în Strategia de dezvoltare a resurselor umane din sănătate pe anii 2016-2025 se înregistrează o criză în domeniul resurselor umane din sănătate, care se manifestă prin insuficiența lucrătorilor medicali, distribuția lor neuniformă geografică, nivelul de calificare necorespunzător cerințelor, migrație (7,9) etc. Totodată trebuie de menționat faptul că la 01 ianuarie 2014 în Republica Moldova activau 39 715 lucrători medicali, inclusiv 12 934 medici și 26 781 lucrători medicali cu studii medii. Asigurarea cu medici la 10 000 populație a constituit 36,4, iar lucrători medicali cu studii medii 75,3, în țările din Uniunea Europeană acest indicator constituie respectiv 34,5 și 83,5. Aceste date denotă că din punct de vedere cantitativ gradul de asigurare a populației Republicii Moldova cu personal medical este satisfăcător și comparabil cu cel din țările Uniunii Europene.

Pe anul 2017 Instituția a fost asigurată cu resurse umane la nivel satisfăcător, acordând asistență medicală stomatologică populației din municipiu și din țară pe următoarele specialități: terapie, chirurgie, protetica dentară, imagistica dentară (tab. I).

cial management, as well as of a performance criteria/ indicators system;

4. The study of the doctor's and patients' opinions regarding the satisfaction in the dental services providing;
5. The determination of the authorities in order to create a correct structure that will offer professional specialty services.

The achievement of the objectives, oriented towards a new professional performance model, from the profitability, efficiency, adaptability and dental services quality, has to fulfill many criteria and to professionally fit the patients' need.

Results and discussions

The activity of a successful institution is mainly determined by the efficiency, efficacy, motivation, professional level of the employees and not last of the ethic behavior of the relationship doctor-patient (8,10). These management aspects can be realized the moment we are at the implementation stage of the modifications in which all the doctors prove initiative, courage and responsibility. In these conditions it should be defined the role of the management in the subordinated infrastructure management and the adaptability of the doctors' activity to the specifics of the newly created ME Chisinau MDC. The most important criteria in the success achievement is the elaboration of the regulations in the field that will establish the priority directions of intervention and the long-term objectives for the insurance of the applicability of the advanced technologies and continue development of the human resources from the health system, including dental (7,8). At global and local level, according to the presented data in the Development strategy of the human resources from health for the years of 2016–2025, it is registered a crisis in the area of human resources from health, that is manifested through an insufficiency of the medical workers, their geographical uneven distribution, the qualification level non-corresponding to the requirements, migration, (7,9) etc. In the same time we should also mention the fact that in January 1, 2014 in the Republic of Moldova, 39 715 medical workers were activating, including 12 934 doctors and 26 781 medical employees with secondary education. The insurance with doctors for 10 000 of the population constituted 36, 4, and the medical workers with secondary education 75, 3, in European Union this indicator constitutes approximately 34, 5 and 83, 5 respectively. This data indicates that from a quantity perspective the degree of insurance of the Republic Moldova population with medical workers is satisfactory and comparative with the one from European Union.

For the year 2017 the Institution was ensured with human resources at a satisfactory level, by offering dental medical assistance to the population from the municipality and country at the following specialties: therapy, surgery, prosthetic dentistry, dental imaging (tab. 1).

Tab. 1. Asigurarea Centrului cu medici stomatologi, anul 2017

Specialiști	Funcții de state		Categorii de calificare, %			
	Scriptive (planificate)	Ocupate, %	superioara	I	II	Fără categorie
Total medici stomatologi, inclusiv	145,25	75,2	66,76	11,8	6,4	15,4
Conducători	4	75,0	100,0	—	—	—
Stomatologi terapeuți	101,75	76,2	65,0	11,25	6,25	17,0
Stomatologi chirurghi	16,25	72,5	70,0	3,3	3,3	3,4
Stomatologi ortopezi	23,25	78,2	64,7	17,6	5,9	11,8
Specialiști medicali cu studii medii, inclusiv:	115	82,3	71,1	1,1	6,6	20,0
Asistenți medicali	64,75	86,1	67,9	—	1,9	30,2
Tehnicienii dentari	42,25	83,3	72,7	3,0	15,1	3,0
Tehnicienii radiologi	8	46,8	100,0	—	—	—
Personal medical inferior, inclusive	52,25	82,6	—	—	—	—
Registratori medicali	14,5	78,6	—	—	—	—
Infirmiere	34,0	94,1	—	—	—	—
Alt personal	44,0	84,1	—	—	—	—
TOTAL	356,5	79,8	137,0	14,0	13,0	35,0

Datele prezentate în tab.1 ne demonstrează un nivel înalt de asigurare a Întreprinderii cu medici stomatologi care constituie 75,2%, inclusiv pe specialități — terapeuți — 76,2%, chirurghi — 72,5%, ortopezi — 78,2%. Cît despre specialiștii medicali cu studii medii, funcțiile de state sunt ocupate în 82,3% cazuri, inclusiv asistenți medicali — 86,1%, tehnicienii dentari — 83,3%, iar acest indice pentru tehnicienii radiologi alcătuiește mai puțin de 50%, sau 46,8%.

Medicii ÎM CSMC în condițiile actuale sunt motivați de a se specializa pe domenii stricte ale stomatologiei, formind o echipă cu personal stabil, iar pacienții apreciază pozitiv posibilitatea de a se adresa și primi consultație sau tratament la medicii specialiști care asigură garanția actului medical și siguranța în cazul cînd beneficiază de serviciile corespunzătoare stării de sănătate. Din numărul total de medici a Întreprinderii 84,6% dispun de categorii, inclusiv 66,6% - superioară, 11,8% - prima, iar 6,4% - a doua categorie și numai 15,4% - fără categorie. Diferențe esențiale privind nivelul de calificare a medicilor stomatologi specialiști nu se observă. Specialiștii medicali cu studii medii dispun de categorii 80,0%, inclusiv asistenții medicali — 68,8%, tehnicienii radiologi — 100% și tehnicienii dentari — 97,0%.

Prezintă interes caracteristica angajaților în ÎM CSM Chișinău după vechimea în muncă (tab.II).

Rezultatele analizei datelor prezentate în tab. 2 ne demonstrează structura angajaților în ÎM CSM Chișinău după stagiul de muncă. Din numărul total de angajați 55,9% - vechimea în muncă constituie mai mult de 20 ani, 24,7% - de la 10 la 20 ani și 19,4% - pînă la 10 ani. Vechimea în muncă după 20 ani este în creștere — mai mult de 60% pentru

Table 1. Insurance of the Center with dentists, year 2017

Specialists	State functions		Qualification category			
	Records (planned)	Occupied, %	superior	I	II	No category
Total of dentists, including	145,25	75,2	66,76	11,8	6,4	15,4
Managers	4	75,0	100,0	—	—	—
Dental therapists	101,75	76,2	65,0	11,25	6,25	17,0
Surgical dentists	16,25	72,5	70,0	3,3	3,3	3,4
Orthopedic dentists	23,25	78,2	64,7	17,6	5,9	11,8
Medical specialists with secondary studies, including	115	82,3	71,1	1,1	6,6	20,0
Medical assistants	64,75	86,1	67,9	—	1,9	30,2
Dental technicians	42,25	83,3	72,7	3,0	15,1	3,0
Radiologists	8	46,8	100,0	—	—	—
Lower medical staff	52,25	82,6	—	—	—	—
Medical registrars	14,5	78,6	—	—	—	—
Nurses	34,0	94,1	—	—	—	—
Other staff	44,0	84,1	—	—	—	—
TOTAL	356,5	79,8	137,0	14,0	13,0	35,0

The data presented in the table 1 demonstrates us a high level of insurance of the Enterprise with dentists which constitutes 75,2% including specialties — therapists — 76,2%, surgeons — 72,5%, orthopedists — 78,2%. As for the medical specialists with secondary studies, the state functions are occupied in a percentage of 82,3% of the cases, including medical assistants — 86,1%, dental technicians — 83,3%, and for the radiologists this index constitutes less than 50%, or 46,8%.

Doctors of the ME Chisinau MDC in the actual are motivated to specialize in the strict areas of the dentistry, forming a team with stable staff, and the patients positively appreciate the possibility to address and receive consultation or treatment at the medical specialists that ensure the guarantee of the medical activity and the safety in case if there are benefits of corresponding services of the health condition. From the total number of doctors of the Enterprise 84,6% dispose a category, including 66,6% — a superior one, 11,8% 0 first category and 6,4% — the second category and only 15,4% — with no category. The main differences regarding the level of qualification of the specialist dentists are not observed. Medical specialists with secondary studies dispose a category 80,0%, including medical assistants — 68,8%, radiologists — 100% and dental technicians — 97,0%.

The characteristics of the employees of the ME Chisinau MDC according to the seniority in work (tab. 2).

The results of the data analysis presented in the table 2 demonstrates the structure of the ME Chisinau MDC employees according to the seniority in work. Out of total number of employees 55,9% — the seniority in work constitutes more than 20 years, 24,7% — from 10 to 20 years, 19,4% — up to 10 years. The seniority of work after 20 years is increasing —

următorii specialiști: medici stomatologi terapeuți — 60,2%; imagiști radiologi — 100,0; infermiere — 60,8%. Din numărul total de angajați, femeile constituie 65%, bărbații — 35%. Cele menționate permit de a concluziona că, Întreprinderea Municipală Centrul Stomatologic municipal Chișinău este cea mai mare unitate medicală stomatologică de stat din Republica Moldova, de interes local și republican, care asigură servicii medicale calitative de specialitate, având 110 medici stomatologi terapeuți, chirurghi și ortopezi, dispun de o structură a secțiilor și compartimentelor dotate cu aparatură medicală corespunzătoare. Centrul funcționează conform structurii organizatorice prevăzute de Regulamentul aprobat de către director la 02.01.2017. Centrul Stomatologic Municipal Chișinău este renumit datorită asistenței stomatologice de înalt nivel acordată populației: servicii preventive, curative și diagnostice. În ÎM CSMC, în calitate de bază clinică a Universității de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” se desfășoară activități de învățământ universitar și postuniversitar, precum și de cercetare științifică medicală.

Tab. 2. Repartizarea angajaților în ÎM CSM Chișinău după vechimea în muncă, an.2017, %

Specialiști	Vechimea in muncă			
	Până la 10 ani	10-20 ani	După 20 ani	Total
Medici stomatologi terapeuți	19,1	20,7	60,2	100,0
Medici stomatologi chirurgical	10,0	10,0	80,0	100,0
Medici stomatologi ortopezi	23,5	17,7	58,8	100,0
Asistente medicale	18,6	34,9	46,5	100,0
Tehnicieni dentari	15,2	24,2	60,6	100,0
Imagiști radiologi	—	—	100,0	100,0
Registratori medicali	40,0	40,0	20,0	100,0
Infermiere	17,8	21,4	60,8	100,0
Alt personal	24,0	32,0	44,0	100,0
TOTAL	19,4	24,7	55,9	100,0

În prezent, Instituția depune eforturi pentru îmbunătățirea bazei tehnico-materiale și implementarea tehnologiilor avansate în activitatea medicilor specialiști. Numai în anul 2017 au fost procurate 10 instalații stomatologice și 2 aparate radiologice dentale intraorale, instalate în subdiviziuni conform necesităților. Pentru asigurarea condițiilor confortabile de muncă, s-au procurat 9 climatizoare, 10 cuptoare cu microunde, 10 televizoare SMART pentru promovarea modului de viață sănătos și difuzarea spoturilor educaționale cu referire la sănătatea orală. Întru asigurarea sănătății personalului și pacienților a fost instalat un sistem VIDEO de monitorizare a spațiilor de acces public.

Obiectivul principal de activitate a Instituției este menținerea și ameliorarea continuă a indicatorilor de sănătate orală, sporirea calității serviciilor medicale prestate populației adulte a municipiului Chișinău și din republică.

more than 60% for the following specialists: dental therapists — 60,2%; Radiologists imaging — 100%; nurses — 60,8%. Out of total number of employees women constitute 65%, men — 35%. Those mentioned above allow us to conclude that the Municipal Enterprise Chisinau Municipal Dental Center is the biggest medical dental state unit in the Republic of Moldova, of local and republican interest, which ensures qualitative medical of specialty services, having 110 dentist therapists, surgeons and orthopedists, dispose of a section and departments structure equipped with corresponding medical equipment. The center activates according to the organizational structure provided by the Regulations approved by the director in January 2, 2017. The Chisinau Municipal Dental Center is renowned thanks to the dental assistance offered to the population at a high level: preventive, curative and diagnostic services. Within ME Chisinau MDC, in the posture of the basic clynic of State University of Medicine and Pharmacy “Nicolae Testemitanu” there are unfolding educational activities of university and post-university studies, as well as medical scientific research.

Table 2 Distribution of employees within ME Chisinau MDC according to the seniority in work, year 2017, %

Specialiști	Seniority in work			
	Up to 10 years	10-20 years	More than 20 years	Total
Dentist therapists	19,1	20,7	60,2	100,0
Surgery dentists	10,0	10,0	80,0	100,0
Orthopedic dentists	23,5	17,7	58,8	100,0
Medical assistants	18,6	34,9	46,5	100,0
Dental technicians	15,2	24,2	60,6	100,0
Radiologists imaging	—	—	100,0	100,0
Medical registrars	40,0	40,0	20,0	100,0
Nurses	17,8	21,4	60,8	100,0
Other staff	24,0	32,0	44,0	100,0
TOTAL	19,4	24,7	55,9	100,0

These days, the Institution makes efforts for the improvement of the technical-material basis and the implementation of the advanced technologies in the activity of the doctors specialists. Just in 2017 there were purchased 10 dental installations and 2 intra-oral radiology apparatuses, installed in subdivisions according to the needs. For the insurance of comfortable work conditions, there were purchased 9 air conditioners, 10 microwaves, 10 SMART TVs for the promotion of the healthy lifestyle and the broadcast of educational advertisements regarding oral health. For the insurance of the staff and patients' health there was installed a monitoring VIDEO system of the spaces of public access.

The main activity objective of the Institution is the continue maintenance and the amelioration of the oral health indicators, the increase of the medical services quality offered to the adult population of Chisinau and the Republic.

În ÎM Centrul SMC se acordă o atenție deosebită sporirii calității asistenței medicale. Analiza comparativă a activității subdiviziunilor Instituției denotă o tendință pozitivă a majorității indicatorilor (tabelul III).

Tab. 3. Tendința de creștere a indicatorilor Centrului Stomatologic municipal Chișinău, anul 2017 (%)

Indicatori	Raportul procentual de creștere a indicatorilor, anul 2017 comparativ cu anul 2016
Numarul de vizite total	>13.0
Vizite la medici stomatologi terapeuți	>24
Vizite primare medici stomatologi terapeuți	>27
Vizite primare medici stomatologi chirurghi	>17
Asanați	>23
Bolnavi obturați	>11
Bolnavi cu obturații „Carie”	>17
Raport dinți tratați/ dinți extrași	>28,7
UCP (concret-)	>8

Datele prezentate în Tabelul 3 ne relatează o creștere a indicatorilor principali de la 8,0% - UCP până la 28,7% a indicatorului raport dinți tratați/dinți extrași, ceea ce denotă o adresabilitate sporită a deținătorilor de poliță de asigurare medicală obligatorie, cu accesarea serviciilor medicale stomatologice prevăzute de Programul Unic al asigurărilor obligatorii de asistență medicală. La compartimentul „protezare dentară” în anul 2017 s-a înregistrat un număr mare (573 pacienți protezați) al beneficiarilor Programului municipal Chișinău „Antisărăcie” (5). Totodată este necesar de menționat faptul că complexitatea și gravitatea cazurilor clinice, cât și tipurile construcțiilor protetice prevăzute de Regulament pentru această categorie de pacienți cere implicare sporită a medicilor și tehnicienilor dentari, uneori în detrimentul altor obligațiuni. Aceste activități de protezare dentară se realizează în cadrul Instituției conform Regulamentului de acordare a asistenței medicale stomatologice (protezare dentară gratuită) persoanelor social-dezavantajate, aprobat prin Decizia Consiliului municipal Chișinău nr 6/7 din 01.12.2016, care prevede reguli noi de înregistrare, evidență și monitorizare a beneficiarilor, fapt ce impune un volum considerabil de activități și responsabilități suplimentare a angajatului.

Concluzii

1. Asistența medicală stomatologică oferită de ÎM Centrul Stomatologic Municipal Chișinău are ca obiectiv asigurarea și îmbunătățirea continuă a sănătății orale, refacerea capacității forței de muncă și crearea condițiilor speciale, generate de implementarea de tehnologii avansate.

Within ME Chisinau MDC it is granted a heightened attention to the quality increase of the medical assistance. The comparative analysis of the subdivisions activity of the Institution denote a positive tendency of the most of the indicators. (Table III).

Table 3. Growth tendency of the indicators of the Chisinau Municipal Dental Center, year 2017, %

Indicators	The percentage increase in indicators of the year 2017 in comparison to the year 2016
Total number of visits	>13.0
Visits to the dental therapists	>24
Primary visits to the dental therapists physicians	>27
Primary visits to the dental surgeons	>17
Rehabilitated	>23
Sick patients	>11
Patients with filling	>17
The report between treated/ extracted teeth	>28,7
UCO (concrete)	>8

The data presented in the table 3 shows us an increase of the main objectives, from 8,0% — UCP up to 28,7% of the indicators reports, fact that denotes a high addressability of the insurance of the possessors of the compulsory medical insurance, with the accessing of the dental services provided by the Unique Program of the compulsory insurances of medical assistance. At the compartment “dental prosthesis” in the year of 2017 it was registered a high number of patients (573 prosthetic patients) of the beneficiaries of the Chisinau Municipal Program “Anti-poverty” (5). In the same time it is necessary to mention the fact that the complexity and the gravity of the clinical cases, as well as the types of the prosthesis constructions provided by the Regulations for this category of patients requires increased involvement of the doctors and dental technicians, sometimes in the detriment of other obligations. These activities of dental prosthesis are realized within the Institution according to the Regulations of granting dental care (free dental prosthesis) to the socially disadvantaged people, approved by the Decision of the Chisinau municipal Council no. 6/7 from December 1, 2016, which provides new registry, evidence and monitoring rules of the beneficiaries, fact that entails a considerable volume of additional activities and responsibilities of the employee.

Conclusions

1. Dental medical assistance offered by the Municipal Enterprise Chisinau Municipal Dental Center has as an objective the insurance and continue improvement of the oral health, the restoration of the working capacity force and special conditions creation, generated by the implementation of advanced technologies.

2. În noile condiții de activitate a ÎM Centrul Stomatologic Municipal Chișinău calitatea serviciilor stomatologice devine o prioritate pentru furnizori de servicii medicale specializate bazată pe posibilitatea de a activa pe principii de eficiență și eficacitate.
3. ÎM Centrul Stomatologic Municipal Chișinău a devenit recunoscut de beneficiari datorită diversității serviciilor stomatologice de profil de înaltă calitate acordate de către personal medical angajat calificat, axat pe principiile inviolabilității și asigurării securității sănătății pacientului, precum și a gradului de acoperire cu servicii specializate performante.
2. With the new activity conditions of ME Chișinău Municipal Dental Center the quality of the dental services becomes a priority for the specialized medical services providers based on the possibility to activate on efficiency and effectiveness principles.
3. ME Chisinau Municipal Dental Center became famous among the beneficiaries thanks to the diversity of the qualitative dental profile services provided by the employed qualified medical staff, focused over the principles of the inviolability and security insurance of patient's health, as well as the coverage degree with performant specialized services.

Bibliografie

1. Elena Tintiuc, Valeriu Gobjila, Zinaida Gurev. Ansamblul de activități direcționate spre asigurarea populației cu servicii stomatologice de ambulator calitative. (Revista Medicina Stomatologică nr.4 (37) 2015, publicație oficială a ASRM, Chișinău, 2015, pag. 24-27).
2. Decizia Consiliului municipal Chișinău nr 1/25 din 19.03.2015 „Cu privire la fondarea Întreprinderii municipale Centrul Stomatologic Municipal Chișinău”.
3. Elena Tintiuc, Valeriu Gobjila, Zinaida Gurev, Aurelia Morcheli. Evaluarea performanței — instrument de îmbunătățire a calității serviciilor stomatologice. (Revista „Medicina Stomatologica” Nr. 4(41)/2016, publicație oficială a ASRM, Chișinău 2016, pag. 51-55).
4. Regulamentul intern aprobat din 02.01.2017 pe baza Regulamentului de acordare a asistenței medicale stomatologice (protezare dentară gratuită) persoanelor social-dezavantajate, aprobat prin Decizia Consiliului municipal Chișinău nr 6/7 din 01.12.2016.
5. Programul municipal de protecție socială a categoriilor social-dezavantajate pentru a. 2016-2017 aprobat la data de 01.12.2016.
6. Ordin nr 24 din 02.03.2018 „Despre modificarea Regulamentului cu privire la evaluarea, validarea și achitarea sporurilor (suplimentelor) pentru înaltă competență profesională, eficientă și disciplină în muncă a angajaților din cadrul ÎM CSMC.
7. www.cariere.online.ro
8. www.sser.ro
9. www.classicdent.md
10. www.spitjudms.ro

Bibliography

1. Elena Tintiuc, Valeriu Gobjila, Zinaida Gurev. The set of activities aimed to ensure the population with qualitative ambulatory dental services. (The dental medicine magazine, no. 4 (37), 2015, official publication of ASRM (Academy of Sciences of the Republic of Moldova), Chisinau, 2017, pag. 24-27).
2. Decision of the Chisinau municipal Council no. 1/25 from March 19, 2015 “Regarding the foundation of the Municipal Enterprise Chisinau municipal Dental Center”.
3. Elena Tintiuc, Valeriu Gobjila, Zinaida Gurev, Aurelia Morcheli. The evaluation of the performance — improvement tool of the dental services quality. (The dental medicine magazine, no. 4 (41)/ 2016, official publication of ASRM (Academy of Sciences of the Republic of Moldova), Chisinau, 2016, pag. 51-55).
4. The internal Regulations approved from January 2, 2017 based on the Regulations of insurance of the dental care (free dental prosthesis) approved by the Decision of the Chisinau municipality Council no 6/7 in December 1, 2016.
5. The municipal social protection program of the socially disadvantaged people for the years 2016 — 2017, approved in December 1, 2016.
6. Decision no. 24 from March 2, 2018 “Regarding the modification of the Regulations on the evaluation, validation and the payment of the bonuses (supplements) for professional, efficient and of high level competence and discipline at work of the employees within ME Chisinau MDC”.
7. www.cariere.online.ro
8. www.sser.ro
9. www.classicdent.md
10. www.spitjudms.ro